

**Pengaruh Burnout Digital dan Kelelahan Emosional  
Terhadap Kinerja Karyawan di Era Digital: Studi Pada BCA  
KCP Pringsewu**

**Bernadetha Elen Pratiwi<sup>1\*</sup>, Defrizal<sup>2</sup>**

Universitas Bandar Lampung

bernadethaaelen@gmail.com<sup>1\*</sup>, defrizal@ubl.ac.id<sup>2</sup>

**ABSTRACT**

*Digital transformation in the banking sector has increased the intensity of technology use in employee work activities. This condition has the potential to lead to digital burnout and emotional exhaustion, which impact employee performance. This study aims to analyze the influence of digital burnout and emotional exhaustion on employee performance, both partially and simultaneously. The study used a quantitative approach with a survey method of 20 employees of Bank BCA Pringsewu Branch Office selected using purposive sampling. Data analysis was performed using multiple linear regression. The results showed that digital burnout had a negative and significant effect on employee performance ( $\beta = -0.221$ ;  $p < 0.05$ ), emotional exhaustion had a negative and significant effect on employee performance ( $\beta = -0.954$ ;  $p < 0.05$ ), and both simultaneously had a significant effect on employee performance ( $F = 159.318$ ;  $p < 0.05$ ) with an Adjusted  $R^2$  value of 0.943. These findings confirm that managing digital work pressure and employee emotional state are key factors in improving performance in the digital era.*

**Keywords:** *Digital Burnout, Emotional Exhaustion, Employee Performance, Banking, Digital Era*

**ABSTRAK**

Transformasi digital dalam sektor perbankan meningkatkan intensitas penggunaan teknologi dalam aktivitas kerja karyawan. Kondisi ini berpotensi menimbulkan burnout digital dan kelelahan emosional yang berdampak pada penurunan kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh burnout digital dan kelelahan emosional terhadap kinerja karyawan, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 20 karyawan Bank BCA KCP Pringsewu yang dipilih menggunakan purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa burnout digital berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ( $\beta = -0,221$ ;  $p < 0,05$ ), kelelahan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ( $\beta = -0,954$ ;  $p < 0,05$ ), serta keduanya secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan ( $F = 159,318$ ;  $p < 0,05$ ) dengan nilai Adjusted  $R^2$  sebesar 0,943. Temuan ini menegaskan bahwa pengelolaan tekanan kerja digital dan kondisi emosional karyawan menjadi faktor kunci dalam peningkatan kinerja di era digital.

**Kata kunci:** *Burnout digital, Kelelahan Emosional, Kinerja Karyawan, Perbankan, Era Digital*

## **PENDAHULUAN**

Digitalisasi telah menjadi strategi utama dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan sektor perbankan. Implementasi sistem digital menuntut karyawan untuk bekerja secara cepat, akurat, dan terus terhubung dengan teknologi. Di sisi lain, intensitas penggunaan teknologi yang tinggi dapat menimbulkan tekanan kerja berbasis teknologi atau *technostress* (Tarafdar et al., 2019).

Tekanan kerja digital yang berlangsung secara berkelanjutan berpotensi berkembang menjadi burnout digital, yaitu kondisi kelelahan psikologis akibat penggunaan teknologi digital secara intensif (Keller et al., 2024). Selain itu, tuntutan kerja yang tinggi juga dapat memicu kelelahan emosional, yang ditandai dengan terkurasnya energi emosional dan menurunnya motivasi kerja (Maslach & Leiter, 2021). Kedua kondisi tersebut berpotensi menurunkan kinerja karyawan.

Dalam perspektif teori Job Demands-Resources (JD-R), tuntutan kerja yang tinggi tanpa dukungan sumber daya yang memadai dapat berdampak negatif terhadap kesejahteraan dan kinerja karyawan (Schaufeli et al., 2020). Namun, penelitian empiris yang menguji burnout digital dan kelelahan emosional secara simultan terhadap kinerja karyawan perbankan di Indonesia masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut.

## **TINJAUAN LITERATUR**

Burnout digital merupakan konsekuensi dari tekanan kerja berbasis teknologi, seperti beban kerja digital berlebihan dan kompleksitas sistem (Tarafdar et al., 2019). Penelitian Keller et al. (2024) menunjukkan bahwa burnout digital berpengaruh negatif terhadap fokus dan efektivitas kerja.

Kelelahan emosional merupakan dimensi utama burnout yang mencerminkan terkurasnya energi psikologis individu (Maslach & Leiter, 2021). Penelitian Ahmad dan Omar (2023) membuktikan bahwa kelelahan emosional berdampak signifikan terhadap penurunan kinerja.

Berdasarkan teori dan temuan empiris, hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

H1: Burnout digital berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

H2: Kelelahan emosional berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

H3: Burnout digital dan kelelahan emosional secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert lima poin kepada 20 karyawan Bank BCA KCP Pringsewu. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Variabel burnout digital diukur berdasarkan dimensi *technostress*, kelelahan emosional diukur berdasarkan konsep burnout, dan kinerja karyawan diukur melalui kualitas, kuantitas, efektivitas, dan ketepatan waktu kerja. Analisis

data menggunakan regresi linier berganda.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis menunjukkan bahwa burnout digital berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ( $\beta = -0,221$ ). Kelelahan emosional memiliki pengaruh negatif yang lebih dominan terhadap kinerja karyawan ( $\beta = -0,954$ ). Hasil analisis regresi linear berganda disajikan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	71,839	3,119		23,033	,000		
	Burnout Digital	-,221	,031	-,392	-7,175	,000	,998	1,002
	Kelelahan Emosional	-,954	,057	-,911	-16,663	,000	,998	1,002

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Data diolah SPSS 25 Tahun 2025

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda tersebut, persamaan regresi dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = 71,839 - 0,221X_1 - 0,954X_2$$

Persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 71,839 menggambarkan tingkat kinerja karyawan ketika variabel burnout digital dan kelelahan emosional berada pada kondisi konstan. Koefisien regresi burnout digital sebesar  $-0,221$  menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan burnout digital akan menurunkan kinerja karyawan sebesar 0,221 satuan, dengan asumsi variabel lain bersifat konstan.

Selanjutnya, koefisien regresi kelelahan emosional sebesar  $-0,954$  menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kelelahan emosional akan menurunkan kinerja karyawan sebesar 0,954 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap. Nilai koefisien regresi kelelahan emosional yang lebih besar dibandingkan burnout digital mengindikasikan bahwa kelelahan emosional memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap kinerja karyawan.

Uji simultan menunjukkan kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai Adjusted  $R^2$  sebesar 0,943 yang ditunjukkan pada tabel 2. Temuan ini mendukung teori JD-R bahwa tuntutan kerja digital dan kondisi psikologis karyawan merupakan determinan utama kinerja dalam organisasi berbasis teknologi.

**Tabel 2. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,974 <sup>a</sup>	,949	,943	2,684
a. Predictors: (Constant), Kelelahan Emosional, Burnout Digital				
b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan				

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS 25 Tahun 2025

Berdasarkan Tabel 2, diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,943. Nilai tersebut menunjukkan bahwa sebesar 94,3 persen variasi kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel burnout digital dan kelelahan emosional. Sementara itu, sebesar 5,7 persen variasi kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini yang tidak dimasukkan dalam analisis.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Burnout digital dan kelelahan emosional terbukti berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, baik secara parsial maupun simultan. Kelelahan emosional merupakan faktor yang paling dominan memengaruhi kinerja karyawan. Oleh karena itu, organisasi perbankan perlu mengelola beban kerja digital dan kesejahteraan psikologis karyawan secara seimbang untuk menjaga dan meningkatkan kinerja di era digital.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, A., & Omar, Z. (2023). Digital fatigue and employee performance. *Journal of Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 176, 104118.
- Akter, S., & Rahman, M. M. (2024). Digital work environment and employee performance. *Journal of Business Research*, 165, 114062.
- Keller, A. C., et al. (2024). Digital burnout in hybrid work environments. *Information Systems Journal*, 34(1), 1–28.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2021). *Burnout: A multidimensional perspective*. Routledge.
- Schaufeli, W. B., et al. (2020). Job Demands–Resources model. *Journal of Organizational Behavior*, 41(3), 315–332.
- Tarafdar, M., et al. (2019). The technostress trifecta. *Information Systems Journal*, 29(1), 6–42.