

Pengaruh Burnout Digital dan Kelelahan Emosional terhadap Kinerja Karyawan

Bernadetha Elen Pratiwi, Defrizal Defrizal

Program Studi Magister Manajemen, Pascasarjana Universitas Bandar Lampung

Email: bernadethaelen@email.com, defrizal@ubl.ac.id

Abstrak

Perkembangan transformasi digital di industri perbankan telah mendorong meningkatnya penggunaan teknologi dalam berbagai aktivitas operasional perusahaan. Penerapan sistem digital mampu memberikan kemudahan pelayanan, mempercepat proses kerja, serta meningkatkan efisiensi organisasi. Namun demikian, intensitas penggunaan teknologi yang tinggi juga menimbulkan tantangan baru berupa tekanan kerja yang dapat memengaruhi kondisi psikologis karyawan. Situasi tersebut berpotensi memunculkan burnout digital dan kelelahan emosional yang pada akhirnya berdampak terhadap penurunan kualitas kinerja pegawai. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh burnout digital dan kelelahan emosional terhadap kinerja karyawan pada BCA KCP Pringsewu. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yang melibatkan 20 responden. Analisis data dilakukan melalui metode regresi linear berganda dengan bantuan aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa burnout digital memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, yang ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan koefisien regresi sebesar -0,221. Selain itu, kelelahan emosional juga terbukti berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan koefisien regresi sebesar -0,954. Secara bersama-sama, burnout digital dan kelelahan emosional memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, yang terlihat dari nilai F hitung sebesar 159,318 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Temuan penelitian ini menegaskan bahwa tekanan kerja berbasis digital serta kondisi emosional karyawan merupakan faktor penting yang memengaruhi efektivitas dan produktivitas kerja dalam lingkungan perbankan yang semakin terdigitalisasi.

Kata Kunci: burnout digital, kelelahan emosional, kinerja karyawan, technostress, perbankan digital

Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam sistem operasional organisasi modern, termasuk sektor perbankan. Saat ini, aktivitas kerja dalam industri perbankan semakin bergantung pada penggunaan

teknologi digital, baik dalam pelayanan nasabah, pengolahan data, komunikasi internal, maupun pengelolaan administrasi perusahaan. Digitalisasi memberikan berbagai keuntungan bagi organisasi karena mampu meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat proses pelayanan, dan mempermudah pengelolaan informasi secara real time.

Transformasi digital juga mendorong perubahan pola kerja karyawan. Karyawan dituntut mampu bekerja lebih cepat, responsif, dan adaptif terhadap perkembangan sistem digital yang terus berubah. Kondisi tersebut menyebabkan tekanan kerja menjadi semakin kompleks karena pekerjaan tidak lagi hanya menuntut kemampuan teknis, tetapi juga kesiapan mental dan psikologis dalam menghadapi perubahan teknologi yang berlangsung secara terus-menerus.

Fenomena tekanan kerja akibat penggunaan teknologi dikenal sebagai *technostress*. Menurut Tarafdar et al. (2019), *technostress* merupakan kondisi stres yang muncul akibat tingginya tuntutan penggunaan teknologi dalam pekerjaan. *Technostress* dapat muncul ketika individu merasa terbebani oleh penggunaan sistem digital yang kompleks, perubahan teknologi yang cepat, serta tuntutan untuk selalu terhubung dengan pekerjaan melalui perangkat digital.

Dalam lingkungan kerja perbankan, tekanan digital menjadi semakin tinggi karena sebagian besar aktivitas operasional dilakukan menggunakan sistem berbasis teknologi. Karyawan perbankan harus mampu bekerja secara cepat dan akurat dalam memproses transaksi, melayani nasabah, dan menyelesaikan pekerjaan administratif melalui sistem digital. Kondisi tersebut dapat menyebabkan munculnya *burnout* digital.

Burnout digital merupakan kondisi kelelahan fisik, mental, dan emosional akibat penggunaan teknologi digital secara intensif dalam aktivitas kerja sehari-hari. *Burnout* digital ditandai dengan menurunnya fokus kerja, meningkatnya kejenuhan terhadap sistem digital, serta berkurangnya motivasi kerja. Dalam jangka panjang, kondisi tersebut dapat memengaruhi efektivitas dan produktivitas kerja karyawan.

Selain *burnout* digital, tekanan kerja dalam organisasi juga dapat memicu kelelahan emosional. Menurut Maslach dan Leiter (2021), kelelahan emosional merupakan kondisi ketika individu mengalami penurunan energi psikologis akibat tekanan kerja yang berlangsung secara terus-menerus. Kelelahan emosional biasanya muncul ketika individu merasa tidak mampu mengatasi tuntutan pekerjaan yang tinggi.

Pada sektor perbankan, kelelahan emosional dapat dipengaruhi oleh tekanan target kerja, tuntutan pelayanan kepada nasabah, serta intensitas pekerjaan yang tinggi. Karyawan yang mengalami kelelahan emosional

cenderung mengalami penurunan motivasi, kesulitan berkonsentrasi, dan penurunan kualitas pelayanan.

Kondisi burnout digital dan kelelahan emosional menjadi penting diperhatikan karena berkaitan langsung dengan kinerja karyawan. Dalam organisasi perbankan, kinerja karyawan merupakan faktor penting yang menentukan kualitas pelayanan dan efektivitas operasional perusahaan. Penurunan kinerja karyawan dapat berdampak terhadap kepuasan nasabah serta pencapaian target organisasi.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa tekanan kerja digital memiliki hubungan negatif terhadap produktivitas dan efektivitas kerja. Ahmad dan Omar (2023) menjelaskan bahwa tekanan kerja berbasis teknologi dapat meningkatkan kelelahan kerja dan menurunkan performa karyawan. Penelitian Keller et al. (2024) juga menunjukkan bahwa burnout digital berkaitan dengan penurunan fokus kerja dan meningkatnya kesalahan operasional pada lingkungan kerja digital.

Walaupun kajian mengenai burnout dan stres kerja telah cukup banyak dikembangkan, penelitian yang secara khusus mengulas burnout digital serta kelelahan emosional pada industri perbankan di Indonesia masih belum banyak ditemukan. Penelitian terdahulu umumnya lebih berfokus pada stres kerja dalam konteks tradisional dan belum menghubungkannya secara mendalam dengan tekanan pekerjaan yang muncul akibat penggunaan teknologi digital di lingkungan kerja. Atas dasar kondisi tersebut, penelitian ini dilaksanakan untuk mengkaji serta menganalisis pengaruh burnout digital dan kelelahan emosional terhadap kinerja karyawan pada Bank Central Asia KCP Pringsewu.

Penelitian ini memiliki kontribusi akademik dalam memperluas kajian mengenai technostress dan burnout digital pada sektor perbankan. Selain itu, penelitian ini juga memberikan kontribusi praktis bagi organisasi dalam memahami pentingnya pengelolaan kesehatan psikologis karyawan di era digital.

Berdasarkan latar belakang tersebut, 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 terhadap kinerja karyawan.

Tinjauan Pustaka

Burnout Digital

Burnout digital merupakan bentuk kelelahan yang muncul akibat tingginya intensitas penggunaan teknologi digital dalam aktivitas kerja. Perkembangan teknologi yang sangat cepat membuat organisasi semakin bergantung pada sistem digital dalam menjalankan operasional perusahaan. Kondisi tersebut menyebabkan karyawan harus mampu beradaptasi dengan perubahan sistem kerja berbasis teknologi.

Menurut pandangan Tarafdar et al. (2019), technostress memiliki beberapa dimensi utama yang menggambarkan tekanan individu dalam penggunaan teknologi di lingkungan kerja. Dimensi tersebut meliputi techno-overload, yaitu kondisi ketika teknologi menuntut pekerja menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat dan dalam jumlah yang lebih banyak. Selain itu, terdapat techno-complexity yang muncul saat teknologi dipersepsikan terlalu kompleks sehingga memerlukan kemampuan dan pengetahuan tambahan untuk dapat mengoperasikannya secara efektif. Dimensi lainnya adalah techno-invasion, yang menggambarkan situasi ketika penggunaan perangkat digital menyebabkan batas antara pekerjaan dan kehidupan pribadi menjadi semakin kabur karena tuntutan pekerjaan dapat hadir kapan saja. Kondisi burnout digital yang muncul akibat tekanan penggunaan teknologi secara berlebihan dapat berdampak pada menurunnya kondisi psikologis karyawan, seperti kelelahan mental, berkurangnya konsentrasi, serta meningkatnya kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pekerjaan. Pada era kerja modern yang semakin terdigitalisasi, burnout digital menjadi persoalan penting dalam manajemen sumber daya manusia karena memiliki keterkaitan erat dengan efektivitas, produktivitas, dan kualitas kinerja karyawan.

Kelelahan Emosional

Kelelahan emosional merupakan suatu keadaan ketika individu mengalami penurunan energi psikologis dan emosional akibat paparan tekanan pekerjaan yang terjadi secara berulang dan berkepanjangan. Kondisi ini biasanya ditandai dengan munculnya rasa lelah yang mendalam, hilangnya semangat kerja, menurunnya motivasi, serta ketidakmampuan individu untuk memberikan respons emosional yang optimal terhadap lingkungan kerja. Dalam kajian psikologi kerja, kelelahan emosional dipandang sebagai salah satu bentuk stres kerja yang paling dominan karena berkaitan langsung dengan kemampuan seseorang dalam mengelola tuntutan, beban, dan tekanan pekerjaan sehari-hari. Menurut Christina Maslach dan Michael P. Leiter (2021), kelelahan emosional menjadi dimensi utama dalam konsep burnout karena mencerminkan kondisi psikologis individu yang mengalami pengurasan energi secara terus-menerus saat menghadapi tuntutan pekerjaan yang tinggi.

Karyawan yang mengalami kelelahan emosional biasanya menunjukkan gejala seperti mudah lelah, kehilangan motivasi kerja, sulit berkonsentrasi, dan mengalami penurunan semangat kerja. Dalam lingkungan kerja jasa seperti perbankan, tekanan emosional dapat meningkat karena karyawan harus tetap memberikan pelayanan yang baik meskipun berada dalam kondisi tekanan kerja tinggi.

Penelitian Tawfik et al. (2021) menunjukkan bahwa kelelahan emosional memiliki hubungan signifikan terhadap penurunan kualitas kerja dan meningkatnya risiko kesalahan kerja. Oleh karena itu, organisasi perlu memperhatikan kondisi emosional karyawan sebagai bagian dari strategi peningkatan kinerja.

Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan pada dasarnya menggambarkan tingkat keberhasilan individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan organisasi sesuai dengan target, standar, dan tujuan yang telah ditentukan. Konsep kinerja tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir pekerjaan, tetapi juga mencerminkan kemampuan pegawai dalam memanfaatkan kompetensi, pengetahuan, serta keterampilan untuk mencapai produktivitas kerja yang optimal. Menurut Michael Armstrong (2020), pengukuran kinerja dapat dilihat dari beberapa indikator utama, seperti kualitas hasil pekerjaan, jumlah pekerjaan yang mampu diselesaikan, tingkat efektivitas dan efisiensi dalam bekerja, serta ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas. Dengan demikian, kinerja karyawan menjadi salah satu aspek penting dalam menentukan keberhasilan organisasi karena mencerminkan kontribusi nyata individu terhadap pencapaian tujuan perusahaan.

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan, baik yang berasal dari dalam diri individu maupun dari lingkungan organisasi. Faktor internal mencakup motivasi kerja, kemampuan dan kompetensi, pengalaman, serta kondisi psikologis dan emosional yang dimiliki karyawan, karena individu yang memiliki motivasi tinggi, keterampilan yang memadai, dan kondisi mental yang baik cenderung mampu menghasilkan kinerja yang lebih optimal. Selain itu, faktor eksternal juga memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kinerja karyawan, seperti lingkungan kerja, budaya organisasi, gaya kepemimpinan, sistem kerja, komunikasi organisasi, pemberian penghargaan, serta dukungan fasilitas dan teknologi yang tersedia. Lingkungan kerja yang nyaman dan kepemimpinan yang efektif dapat meningkatkan semangat, loyalitas, dan keterlibatan karyawan dalam melaksanakan tugas serta mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, kinerja karyawan tidak hanya ditentukan oleh kualitas individu semata, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung pengembangan sumber daya manusia.

Dalam sektor perbankan, kinerja karyawan memiliki peran penting dalam menjaga kualitas pelayanan kepada nasabah. Oleh karena itu, organisasi perlu memastikan bahwa karyawan memiliki kondisi psikologis yang baik agar mampu bekerja secara optimal.

Kerangka Konseptual

Penelitian ini berlandaskan pada teori Technostress dan teori Burnout untuk menjelaskan keterkaitan antara burnout digital serta kelelahan emosional terhadap kinerja karyawan. Teori Technostress menjelaskan bahwa perkembangan dan penggunaan teknologi secara terus-menerus dalam lingkungan kerja dapat menimbulkan tekanan psikologis, kelelahan mental, serta kesulitan individu dalam beradaptasi dengan tuntutan digital yang semakin kompleks. Sementara itu, teori Burnout menekankan bahwa akumulasi stres kerja yang berlangsung dalam jangka panjang dapat menyebabkan kelelahan fisik, mental, dan emosional yang berdampak pada menurunnya motivasi, semangat kerja, serta kemampuan individu dalam menyelesaikan tugas secara optimal. Dalam konteks organisasi, burnout digital dan kelelahan emosional diperkirakan memberikan pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan karena kedua kondisi tersebut berkaitan erat dengan tingginya tekanan kerja, berkurangnya konsentrasi, menurunnya produktivitas, serta terganggunya kondisi psikologis individu dalam menjalankan pekerjaannya.

Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan *desain explanatory research* yang bertujuan untuk menguji serta menjelaskan hubungan sebab-akibat antarvariabel penelitian. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu menghasilkan data yang terukur dan objektif melalui proses pengumpulan serta analisis statistik. Sementara itu, desain explanatory research digunakan untuk memberikan penjelasan empiris mengenai pengaruh burnout digital dan kelelahan emosional terhadap kinerja karyawan. Dalam perspektif manajemen sumber daya manusia, burnout digital dan kelelahan emosional merupakan bentuk tekanan kerja modern yang muncul akibat tingginya tuntutan penggunaan teknologi serta beban psikologis dalam pekerjaan. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kemampuan, produktivitas, dan efektivitas karyawan dalam menjalankan tugasnya. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana burnout digital dan kelelahan emosional berkontribusi terhadap perubahan tingkat kinerja karyawan secara parsial maupun simultan.

Penelitian dilakukan pada BCA KCP Pringsewu. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan yang menggunakan sistem digital dalam aktivitas kerja sehari-hari. Teknik sampling menggunakan total sampling karena jumlah populasi relatif terbatas. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 20 orang.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima poin. Variabel burnout digital diukur berdasarkan indikator technostress yang dikembangkan oleh Tarafdar et al.

(2019), sedangkan variabel kelelahan emosional diukur menggunakan konsep burnout dari Maslach dan Leiter (2021). Variabel kinerja karyawan diukur melalui indikator kualitas kerja, kuantitas kerja, efektivitas, dan ketepatan waktu.

Analisis data dilakukan menggunakan aplikasi SPSS dengan tahapan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), dan koefisien determinasi.

Hasil Penelitian

Statistik Deskriptif

Hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa burnout digital memiliki rata-rata sebesar 3,3921 dengan standar deviasi sebesar 1,05325. Kelelahan emosional memiliki rata-rata sebesar 3,2583 dengan standar deviasi sebesar 0,89749. Sementara itu, kinerja karyawan memiliki rata-rata sebesar 2,2556 dengan standar deviasi sebesar 1,25351.

Tabel 1. Statistik Deskriptif

Variabel	Mean	Std. Deviation
Burnout Digital	3,3921	1,05325
Kelelahan Emosional	3,2583	0,89749
Kinerja Karyawan	2,2556	1,25351

Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil pengujian asumsi klasik, model regresi dalam penelitian ini dinyatakan memenuhi syarat kelayakan analisis. Hasil uji normalitas menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,501 yang lebih besar dari taraf signifikansi 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian berdistribusi normal dan layak digunakan dalam analisis statistik parametrik. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa penyebaran data mampu menggambarkan keadaan populasi secara baik serta meminimalkan kemungkinan terjadinya bias dalam model penelitian. Selain itu, hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai tolerance sebesar 0,998 dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) sebesar 1,002. Nilai tolerance yang berada di atas 0,10 dan nilai VIF yang jauh di bawah batas maksimum 10 menandakan bahwa tidak terdapat hubungan korelasi yang tinggi antarvariabel independen. Dengan demikian, model regresi dapat dinyatakan terbebas dari gejala multikolinearitas, sehingga setiap variabel bebas mampu memberikan pengaruh secara independen terhadap variabel terikat tanpa menimbulkan gangguan dalam hasil analisis penelitian.

Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi linear berganda menghasilkan persamaan sebagai berikut:

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

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa burnout digital dan kelelahan emosional memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Tabel 2. Hasil Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	t hitung	Sig.
Konstanta	71,839	23,033	0,000
Burnout Digital	-0,221	-7,175	0,000
Kelelahan Emosional	-0,954	-16,663	0,000

Uji Simultan (Uji F)

Berdasarkan hasil pengujian simultan menggunakan uji F, diperoleh nilai F hitung sebesar 159,318 dengan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Temuan ini mengindikasikan bahwa variabel burnout digital dan kelelahan emosional secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Dalam perspektif manajemen sumber daya manusia, kondisi burnout digital yang muncul akibat tingginya intensitas penggunaan teknologi dan tuntutan kerja berbasis digital dapat menurunkan konsentrasi, motivasi, serta produktivitas pegawai. Di sisi lain, kelelahan emosional yang ditandai dengan menurunnya energi psikologis dan meningkatnya tekanan mental juga dapat memengaruhi kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan secara optimal. Oleh karena itu, kedua faktor tersebut secara simultan menjadi determinan penting yang memengaruhi tingkat pencapaian kinerja karyawan dalam organisasi.

Tabel 3. Hasil Uji F

Variabel	F hitung	Sig.
Burnout Digital dan Kelelahan Emosional	159,318	0,000

Koefisien Determinasi

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,943 mengindikasikan bahwa kemampuan model penelitian dalam menjelaskan variasi kinerja karyawan

berada pada kategori sangat kuat. Hal ini berarti bahwa sebesar 94,3% perubahan atau variasi kinerja karyawan dapat diterangkan oleh variabel burnout digital dan kelelahan emosional yang digunakan dalam penelitian. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki kontribusi yang besar dalam memengaruhi tingkat kinerja karyawan, sehingga semakin tinggi burnout digital dan kelelahan emosional yang dialami, maka kinerja karyawan cenderung mengalami perubahan. Sementara itu, sisanya sebesar 5,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian, seperti motivasi kerja, lingkungan kerja, kepemimpinan, kompensasi, budaya organisasi, maupun faktor individu lainnya yang tidak dianalisis dalam penelitian ini.

Pembahasan

Hasil penelitian mengindikasikan bahwa burnout digital memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dalam perspektif perilaku organisasi dan teori stres kerja, kondisi burnout digital muncul ketika individu mengalami kelelahan fisik, mental, dan emosional akibat tingginya tuntutan penggunaan teknologi secara terus-menerus, seperti intensitas komunikasi digital, beban informasi yang berlebihan, serta tekanan untuk selalu responsif dalam pekerjaan. Kondisi tersebut dapat menurunkan konsentrasi, motivasi kerja, kemampuan pengambilan keputusan, hingga produktivitas karyawan dalam menyelesaikan tugas. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat tekanan kerja berbasis teknologi yang dirasakan karyawan, maka semakin menurun pula efektivitas dan kualitas kinerja yang dihasilkan dalam pelaksanaan pekerjaan.

Dalam lingkungan kerja perbankan, penggunaan sistem digital yang berlangsung secara terus-menerus menyebabkan karyawan harus bekerja dengan tingkat konsentrasi tinggi. Karyawan tidak hanya dituntut untuk memahami sistem teknologi, tetapi juga harus mampu menyelesaikan pekerjaan secara cepat dan akurat. Kondisi tersebut dapat memicu kelelahan mental serta menurunkan fokus kerja.

Burnout digital yang dialami karyawan dapat menyebabkan kejenuhan terhadap pekerjaan, meningkatnya kesalahan operasional, dan menurunnya motivasi kerja. Dalam jangka panjang, kondisi tersebut dapat berdampak terhadap kualitas pelayanan dan efektivitas operasional organisasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan konsep technostress yang dikembangkan oleh Tarafdar et al. (2019), yang menjelaskan bahwa intensitas penggunaan teknologi digital yang tinggi dalam aktivitas kerja dapat menimbulkan tekanan psikologis, kelelahan mental, serta stres kerja pada individu. Kondisi tersebut muncul ketika karyawan dituntut untuk terus terhubung dengan perangkat digital, menghadapi arus informasi yang berlebihan, serta menyesuaikan diri dengan perubahan teknologi yang berlangsung secara cepat. Apabila situasi ini berlangsung secara terus-menerus tanpa adanya dukungan organisasi dan pengelolaan beban

kerja yang baik, maka akan memicu burnout digital yang berdampak pada menurunnya kemampuan konsentrasi, produktivitas, dan kualitas kinerja karyawan. Temuan ini juga diperkuat oleh penelitian Keller et al. (2024) yang menyatakan bahwa burnout digital memiliki hubungan erat dengan penurunan fokus kerja, efektivitas penyelesaian tugas, serta kemampuan karyawan dalam beradaptasi pada lingkungan kerja berbasis digital.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kelelahan emosional berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tekanan kerja yang tinggi dapat menguras energi emosional karyawan sehingga memengaruhi motivasi dan kualitas kerja.

Dalam sektor perbankan, tekanan pelayanan kepada nasabah, target kerja, serta tuntutan penggunaan sistem digital dapat menyebabkan karyawan mengalami tekanan emosional berkepanjangan. Karyawan yang mengalami kelelahan emosional cenderung mengalami penurunan semangat kerja dan kesulitan mempertahankan kualitas pelayanan kepada nasabah.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori burnout dari Maslach dan Leiter (2021) yang menjelaskan bahwa kelelahan emosional merupakan bentuk kelelahan psikologis akibat tekanan kerja yang berlangsung secara terus-menerus. Penelitian Ahmad dan Omar (2023) juga menunjukkan bahwa tekanan kerja digital memiliki hubungan negatif terhadap produktivitas dan efektivitas kerja karyawan.

Secara simultan, burnout digital dan kelelahan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan tidak hanya bergantung pada kemampuan teknis, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi psikologis individu dalam menghadapi tekanan kerja digital.

Dalam konteks sektor perbankan, organisasi perlu memperhatikan keseimbangan antara digitalisasi kerja dan kesehatan psikologis karyawan. Transformasi digital memang mampu meningkatkan efisiensi organisasi, namun implementasinya perlu disertai dengan pengelolaan sumber daya manusia yang baik agar tidak menimbulkan tekanan kerja berlebihan.

Organisasi perlu melakukan pengelolaan beban kerja digital secara lebih proporsional serta memberikan dukungan psikologis kepada karyawan. Selain itu, peningkatan kompetensi digital juga penting dilakukan agar karyawan mampu beradaptasi dengan perkembangan sistem teknologi yang digunakan organisasi.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa burnout digital berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank Central Asia KCP Pringsewu. Kondisi ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kelelahan yang dialami karyawan akibat intensitas penggunaan teknologi digital, tuntutan komunikasi daring yang berkelanjutan, serta beban pekerjaan berbasis teknologi, maka semakin menurun pula kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas secara efektif dan produktif. Dalam perspektif teori Job Demands–Resources (JD-R), burnout digital dipandang sebagai bentuk tuntutan kerja modern yang dapat menguras sumber daya fisik maupun psikologis individu apabila tidak diimbangi dengan dukungan kerja yang memadai. Selain itu, kelelahan emosional juga terbukti berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kelelahan emosional menggambarkan kondisi ketika individu mengalami tekanan mental dan emosional secara terus-menerus sehingga menyebabkan berkurangnya motivasi kerja, konsentrasi, semangat, serta kemampuan dalam memberikan kinerja yang optimal. Semakin tinggi tingkat kelelahan emosional yang dirasakan, maka semakin rendah kualitas kinerja yang dihasilkan oleh karyawan. Secara simultan, burnout digital dan kelelahan emosional memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, yang menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut saling berkaitan dalam memengaruhi produktivitas, efektivitas kerja, dan pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa tekanan kerja berbasis teknologi dan kondisi emosional karyawan menjadi faktor penting yang memengaruhi efektivitas kerja dalam lingkungan perbankan digital.

Implikasi Penelitian

Penelitian ini memberikan kontribusi akademik yang signifikan dalam pengembangan kajian manajemen sumber daya manusia, khususnya pada isu burnout digital di sektor perbankan. Dalam perspektif teori manajemen SDM modern, terutama yang berkaitan dengan pendekatan berbasis stres kerja dan perilaku organisasi, penelitian ini memperkaya literatur mengenai technostress dengan menegaskan bahwa tuntutan kerja yang berbasis teknologi tidak hanya berdampak pada aspek teknis pekerjaan, tetapi juga berpengaruh terhadap kondisi psikologis karyawan. Kondisi tersebut dapat memunculkan kelelahan digital yang pada akhirnya memengaruhi efektivitas, produktivitas, dan kualitas kinerja karyawan dalam organisasi.

Secara praktis, temuan penelitian ini dapat dijadikan dasar pertimbangan bagi organisasi perbankan dalam merumuskan dan mengembangkan strategi pengelolaan sumber daya manusia di tengah percepatan transformasi digital. Dalam konteks teori Job Demands–Resources (JD-R), setiap perubahan yang meningkatkan tuntutan pekerjaan, termasuk digitalisasi layanan perbankan, perlu

diimbangi dengan penguatan berbagai sumber daya kerja seperti dukungan organisasi, kepemimpinan yang responsif, serta sistem kerja yang fleksibel. Tanpa keseimbangan tersebut, peningkatan job demands berpotensi menimbulkan beban psikologis yang berlebihan dan berdampak pada penurunan kesejahteraan karyawan. Oleh karena itu, organisasi perlu memberikan perhatian yang lebih serius terhadap aspek kesejahteraan psikologis agar proses transformasi digital tidak hanya berfokus pada efisiensi dan produktivitas, tetapi juga tetap menjaga kondisi kerja yang sehat dan berkelanjutan bagi karyawan.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih memiliki sejumlah keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menginterpretasikan hasilnya. Pertama, jumlah sampel yang digunakan relatif terbatas sehingga daya generalisasi temuan belum sepenuhnya kuat dan masih cenderung merepresentasikan karakteristik responden dalam ruang lingkup penelitian saja. Dalam perspektif metodologi penelitian, keterbatasan ukuran sampel dapat memengaruhi tingkat representativitas data terhadap populasi yang lebih luas. Kedua, penelitian ini hanya dilaksanakan pada satu kantor cabang pembantu, sehingga konteks hasil penelitian masih bersifat spesifik dan belum mampu menggambarkan variasi kondisi, praktik manajerial, maupun dinamika sumber daya manusia pada sektor perbankan secara nasional. Ketiga, penggunaan pendekatan kuantitatif semata membuat analisis hanya berfokus pada hubungan antarvariabel secara statistik, sehingga belum memberikan ruang yang cukup untuk memahami pengalaman subjektif dan dinamika psikologis responden secara lebih mendalam sebagaimana dapat diperoleh melalui pendekatan kualitatif.

Saran

Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan jumlah sampel yang lebih besar dan memperluas objek penelitian pada sektor industri lain agar hasil penelitian memiliki tingkat generalisasi yang lebih baik. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat menambahkan variabel lain seperti work-life balance, kepemimpinan digital, dan dukungan organisasi.

Daftar Pustaka

Ahmad, N., & Omar, A. (2023). Digital fatigue and employee performance in higher education institutions. *Journal of Organizational Psychology*, 23(2), 44–58.

Akter, S., & Rahman, M. (2024). Digital work environment and employee performance in remote working systems. *International Journal of Human Resource Studies*, 14(1), 77–95.

Armstrong, M. (2020). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (15th ed.). Kogan Page.

Ayyagari, R. (2022). Technostress and digital burnout in modern organizations. *Information Systems Management*, 39(4), 310–325.

Fischer, T., & Riedl, R. (2021). Technostress research: A systematic review of empirical evidence. *Information Systems Frontiers*, 23(5), 1127–1148.

Frone, M., & Tidwell, M. (2021). The meaning and measurement of work fatigue. *Journal of Occupational Health Psychology*, 26(2), 127–141.

Keller, A., Meier, L., & Bucher, E. (2024). Digital burnout and employee well-being in hybrid workplaces. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 97(1), 101–119.

La Torre, G., Esposito, A., Sciarra, I., & Chiappetta, M. (2020). Definition, symptoms and risk of technostress: A systematic review. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 93(1), 13–35.

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2021). Burnout and engagement in the workplace: New perspectives. *European Health Psychologist*, 23(4), 45–52.

Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Van Rhenen, W. (2020). Job demands, resources, and burnout: Contemporary perspectives. *Journal of Organizational Behavior*, 41(3), 219–235.

Tarafdar, M., Cooper, C., & Stich, J. F. (2019). The technostress trifecta: Techno eustress, techno distress and design. *Information Systems Journal*, 29(1), 6–42.

Tawfik, D. S., Profit, J., Morgenthaler, T. I., et al. (2021). Physician burnout, well-being, and work unit safety grades. *Journal of General Internal Medicine*, 36(8), 2301–2307.