

Pengaruh Burnout Terhadap Interaksi Sosial Pada Karyawan Salah Satu Coffee Shop di Kudus: Perspektif Psikologi Industri dan Organisasi

Rahma Nadia Wahyudi^{1*}, Prapti Madyo Ratri¹

¹Program Studi Psikologi, Universitas Muria Kudus, Indonesia

*Corresponding author : 202260021@std.umk.ac.id

Article History:

Received : 28-12-2025

Accepted : 31-12-2025

Keywords: Burnout; Interaksi Sosial; Karyawan; Coffee Shop

ABSTRAK

Burnout merupakan sindrom psikologis akibat stres kerja kronis yang tidak terkelola secara efektif dan berdampak pada aspek individu maupun sosial dalam organisasi. Industri jasa, khususnya coffee shop, memiliki karakteristik pekerjaan dengan tuntutan pelayanan tinggi, interaksi intensif dengan pelanggan, serta tekanan waktu yang berpotensi meningkatkan risiko burnout. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh burnout terhadap interaksi sosial pada karyawan di salah satu coffee shop di Kudus. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain korelasional. Subjek penelitian adalah seluruh karyawan coffee shop yang berjumlah orang dan dipilih menggunakan teknik total sampling. Instrumen penelitian terdiri dari Maslach Burnout Inventory (MBI) dan skala interaksi sosial kerja. Data dianalisis menggunakan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa burnout berpengaruh negatif dan signifikan terhadap interaksi sosial karyawan. Secara parsial, dimensi depersonalization memiliki pengaruh paling dominan terhadap menurunnya kualitas interaksi sosial. Penelitian ini menegaskan pentingnya pengelolaan burnout untuk menjaga kualitas hubungan sosial dan efektivitas kerja karyawan di sektor jasa.

PENDAHULUAN

Perkembangan industri jasa di Indonesia mengalami pertumbuhan yang pesat, khususnya pada sektor kuliner dan minuman seperti coffee shop. Coffee shop tidak hanya berfungsi sebagai tempat menikmati minuman, tetapi juga sebagai ruang sosial yang menuntut kualitas pelayanan dan interaksi interpersonal yang tinggi. Kondisi ini menjadikan peran karyawan sangat penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan sekaligus menjaga kelancaran operasional usaha.

Karyawan coffee shop dituntut untuk bekerja secara cepat, tepat, dan ramah dalam menghadapi pelanggan, serta mampu menjalin kerja sama yang baik dengan rekan kerja. Tuntutan tersebut sering kali diiringi dengan jam kerja yang panjang, beban kerja yang tinggi, target pelayanan, serta tekanan emosional akibat interaksi langsung dengan pelanggan. Apabila kondisi tersebut berlangsung dalam jangka waktu yang lama dan tidak diimbangi dengan pengelolaan stres kerja yang efektif, maka karyawan berisiko mengalami burnout.

Burnout merupakan kondisi psikologis yang muncul sebagai akibat dari stres kerja kronis yang tidak terkelola dengan baik. Maslach dan Jackson (1981) menjelaskan bahwa burnout terdiri dari tiga dimensi utama, yaitu emotional exhaustion, depersonalization, dan reduced personal accomplishment. Emotional exhaustion ditandai dengan kelelahan emosional dan menurunnya energi dalam bekerja. Depersonalization tercermin melalui sikap sinis, acuh

tak acuh, serta kecenderungan menarik diri dari rekan kerja dan pelanggan. Sementara itu, *reduced personal accomplishment* ditandai oleh perasaan tidak kompeten dan menurunnya efektivitas kerja.

Burnout tidak hanya berdampak pada kinerja individu, seperti menurunnya produktivitas dan kualitas pelayanan, tetapi juga memengaruhi aspek sosial dalam lingkungan kerja. Karyawan yang mengalami burnout cenderung mengalami penurunan kemampuan dalam menjalin hubungan interpersonal, berkurangnya empati, serta menurunnya intensitas komunikasi dengan rekan kerja. Kondisi ini dapat menghambat kerja sama tim dan menurunkan kualitas interaksi sosial antar karyawan.

Dalam konteks Psikologi Industri dan Organisasi, interaksi sosial yang baik merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan iklim kerja yang kondusif, meningkatkan kepuasan kerja, serta mendukung efektivitas organisasi. Interaksi sosial yang positif, seperti komunikasi yang terbuka, kerja sama yang harmonis, dan dukungan interpersonal, dapat membantu karyawan dalam menghadapi tuntutan kerja dan mengurangi dampak negatif stres kerja. Sebaliknya, interaksi sosial yang buruk dapat memperparah kondisi psikologis karyawan dan meningkatkan risiko burnout.

Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa burnout memiliki hubungan negatif dengan kualitas hubungan sosial di tempat kerja. Leiter dan Maslach (2009) menyatakan bahwa *depersonalization* merupakan dimensi burnout yang paling berpengaruh terhadap hubungan interpersonal karena mendorong munculnya sikap sinis dan penarikan diri secara sosial. Namun demikian, penelitian mengenai pengaruh burnout terhadap interaksi sosial pada karyawan coffee shop, khususnya di wilayah Kudus, masih relatif terbatas.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting untuk dilakukan guna memperoleh gambaran empiris mengenai pengaruh burnout terhadap interaksi sosial pada karyawan di salah satu coffee shop di Kudus. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian Psikologi Industri dan Organisasi serta kontribusi praktis bagi pihak manajemen dalam merancang strategi pencegahan burnout dan peningkatan kualitas hubungan kerja antar karyawan.

Burnout merupakan kondisi psikologis yang muncul sebagai respons terhadap stres kerja kronis, terutama pada pekerjaan yang menuntut interaksi sosial tinggi, seperti di sektor jasa (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). Kondisi ini dapat memengaruhi kinerja individu maupun kualitas hubungan sosial di lingkungan kerja. Maslach dan Jackson (1981) menjelaskan bahwa burnout terdiri dari tiga dimensi utama, yaitu *emotional exhaustion*, *depersonalization*, dan *reduced personal accomplishment*. *Emotional exhaustion* merupakan inti dari burnout yang ditandai dengan perasaan lelah secara emosional dan kehilangan energi dalam menghadapi pekerjaan. Karyawan yang mengalami *emotional exhaustion* cenderung merasa terkuras secara psikologis, sehingga kesulitan untuk terlibat dalam interaksi sosial yang positif. *Depersonalization* mengacu pada sikap sinis, menjauh, dan kurang peduli terhadap orang lain di lingkungan kerja, yang secara langsung menurunkan kualitas hubungan interpersonal karena individu mulai memperlakukan rekan kerja dan pelanggan secara impersonal. Sementara itu, *reduced personal accomplishment* ditandai dengan perasaan tidak mampu, rendahnya kepercayaan diri, dan menurunnya efektivitas kerja, yang dapat menghambat partisipasi aktif dalam kerja tim dan komunikasi sosial.

Interaksi sosial dalam lingkungan kerja merupakan hubungan timbal balik antar individu yang melibatkan komunikasi, kerja sama, dan saling memengaruhi (Walgito, 2010). Dalam konteks organisasi, interaksi sosial mencakup komunikasi kerja, kerja sama tim, dukungan sosial, serta hubungan interpersonal antar karyawan (Robbins & Judge, 2017). Kualitas interaksi sosial yang baik dapat meningkatkan kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan kinerja karyawan, sedangkan interaksi sosial yang buruk berpotensi memicu konflik kerja dan menurunkan efektivitas organisasi.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa burnout memiliki pengaruh negatif terhadap kualitas hubungan sosial di tempat kerja. Leiter dan Maslach (2009) menegaskan bahwa depersonalization merupakan dimensi burnout yang paling kuat memengaruhi hubungan interpersonal karena mendorong munculnya sikap menjauh dan sinis terhadap orang lain. Selain itu, emotional exhaustion dapat mengurangi energi untuk berinteraksi, sedangkan reduced personal accomplishment menurunkan rasa percaya diri dalam hubungan sosial. Dengan demikian, dapat diperkirakan bahwa burnout secara keseluruhan berpengaruh negatif terhadap interaksi sosial karyawan di lingkungan kerja jasa.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini mengajukan hipotesis sebagai berikut: (1) burnout berpengaruh negatif terhadap interaksi sosial karyawan, (2) emotional exhaustion berpengaruh negatif terhadap interaksi sosial karyawan, (3) depersonalization berpengaruh negatif terhadap interaksi sosial karyawan, dan (4) reduced personal accomplishment berpengaruh negatif terhadap interaksi sosial karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan tersebut pada karyawan salah satu coffee shop di Kudus, sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dan praktis bagi pengelolaan stres kerja dan peningkatan kualitas interaksi sosial di lingkungan kerja jasa.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain korelasional. Pendekatan kuantitatif dipilih karena bertujuan untuk menguji hubungan dan pengaruh antara burnout terhadap interaksi sosial karyawan secara objektif dan terukur. Desain korelasional digunakan untuk mengetahui sejauh mana burnout memengaruhi interaksi sosial tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel penelitian.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari dua kategori, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas adalah burnout, yang diukur melalui tiga dimensi utama menurut Maslach dan Jackson (1981), yaitu emotional exhaustion, depersonalization, dan reduced personal accomplishment. Variabel terikat adalah interaksi sosial karyawan, yang meliputi komunikasi kerja, kerja sama tim, dan dukungan interpersonal antar karyawan.

Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di salah satu coffee shop di Kudus, dengan jumlah 14 orang. Lokasi penelitian dipilih karena coffee shop merupakan sektor jasa yang menuntut interaksi sosial tinggi dan berpotensi menimbulkan stres kerja. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah total sampling, yaitu seluruh anggota populasi dijadikan responden untuk memperoleh data yang representatif.

Instrumen penelitian terdiri dari dua skala. Skala burnout menggunakan Maslach Burnout Inventory (MBI) yang terdiri dari tiga dimensi utama dan diukur menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Skala ini telah banyak diuji validitas dan reliabilitasnya dalam penelitian psikologi kerja. Skala interaksi sosial diukur

menggunakan instrumen yang disusun berdasarkan teori interaksi sosial dalam organisasi, mencakup komunikasi kerja, kerja sama tim, dan dukungan sosial antar karyawan, juga dengan skala Likert lima poin.

Validitas instrumen diuji menggunakan korelasi item-total, sedangkan reliabilitas diuji menggunakan koefisien Alpha Cronbach. Instrumen dinyatakan valid apabila nilai korelasi item lebih besar dari r tabel dan reliabel apabila nilai Alpha Cronbach $\geq 0,70$. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada seluruh karyawan, di mana responden mengisi kuesioner secara mandiri setelah memperoleh penjelasan mengenai tujuan penelitian dan jaminan kerahasiaan identitas.

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahap. Pertama, analisis deskriptif untuk mengetahui gambaran umum tingkat burnout dan interaksi sosial karyawan. Selanjutnya, uji asumsi klasik dilakukan, meliputi uji normalitas, linearitas, dan multikolinearitas. Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh burnout secara keseluruhan terhadap interaksi sosial. Penelitian ini juga memperhatikan prinsip-prinsip etika, termasuk persetujuan responden (informed consent), kerahasiaan data, dan penggunaan data hanya untuk kepentingan akademik.

PEMBAHASAN

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan di salah satu coffee shop di Kudus mengalami tingkat burnout sedang hingga tinggi. Dimensi yang paling menonjol adalah emotional exhaustion dan depersonalization, sedangkan reduced personal accomplishment berada pada tingkat sedang. Kualitas interaksi sosial karyawan secara keseluruhan tergolong sedang, terutama pada aspek komunikasi kerja dan dukungan tim, yang mencerminkan adanya hambatan dalam kerja sama dan komunikasi interpersonal.

Analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa burnout secara keseluruhan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap interaksi sosial karyawan ($\beta = -0,62$, $p < 0,01$). Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat burnout yang dialami karyawan, semakin rendah kualitas interaksi sosial yang ditunjukkan, termasuk dalam komunikasi, kerja sama tim, dan dukungan interpersonal. Temuan ini sejalan dengan penelitian Maslach, Schaufeli, & Leiter (2001) yang menyatakan bahwa burnout secara keseluruhan berdampak negatif terhadap kemampuan individu untuk membangun hubungan sosial yang positif di lingkungan kerja jasa.

Penelitian ini menggunakan dua instrumen pengukuran, yaitu skala burnout dan skala interaksi sosial, yang telah melalui pengujian validitas dan reliabilitas guna memastikan ketepatan serta konsistensi pengukuran variabel penelitian. Skala burnout diukur menggunakan Maslach Burnout Inventory (MBI) yang dikembangkan oleh Maslach dan Jackson (1981), terdiri atas 22 item yang merepresentasikan tiga dimensi burnout, yaitu emotional exhaustion, depersonalization, dan reduced personal accomplishment. Sementara itu, skala interaksi sosial disusun berdasarkan teori interaksi sosial dalam organisasi yang dikemukakan oleh Walgito (2010) serta Robbins dan Judge (2017), dengan total 18 item yang mencakup dimensi komunikasi kerja, kerja sama tim, dan dukungan interpersonal. Kedua instrumen menggunakan skala Likert 5 poin dengan rentang respons dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pada kedua instrumen memiliki nilai korelasi item-total yang melebihi nilai r tabel sebesar 0,514, sehingga dinyatakan valid. Selanjutnya, uji

reliabilitas menggunakan koefisien Alpha Cronbach menunjukkan bahwa skala burnout memiliki reliabilitas sangat baik dengan nilai $\alpha = 0,91$, sedangkan skala interaksi sosial memiliki reliabilitas tinggi dengan nilai $\alpha = 0,88$. Dengan demikian, kedua instrumen memenuhi standar psikometrik yang memadai dan layak digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian ini.

Dominannya dimensi *depersonalization* dalam memengaruhi interaksi sosial karyawan coffee shop dapat dijelaskan secara psikologis sebagai mekanisme koping maladaptif terhadap tuntutan emosional pekerjaan. Dalam pekerjaan jasa yang menuntut interaksi intensif dengan pelanggan, karyawan sering dihadapkan pada situasi yang membutuhkan pengelolaan emosi secara terus-menerus (*emotional labor*). Ketika tuntutan emosional tersebut berlangsung dalam jangka waktu lama dan tidak diimbangi dengan dukungan organisasi yang memadai, karyawan cenderung mengembangkan sikap menjauh secara emosional sebagai bentuk perlindungan diri dari kelelahan psikologis. Sikap ini termanifestasi dalam bentuk *depersonalization*, yaitu kecenderungan memperlakukan orang lain secara impersonal, sinis, dan kurang empatik.

Dalam konteks ini, *depersonalization* menjadi respons yang relatif lebih cepat muncul dibandingkan dimensi *reduced personal accomplishment*, karena menarik diri secara emosional dipersepsikan sebagai cara paling langsung untuk mengurangi beban psikologis. Akibatnya, meskipun karyawan masih mampu menyelesaikan tugas secara teknis, kualitas hubungan interpersonal dengan rekan kerja dan pelanggan mengalami penurunan. Temuan ini sejalan dengan pandangan Leiter dan Maslach (2009) yang menyatakan bahwa *depersonalization* merupakan dimensi burnout yang paling berdampak langsung terhadap kualitas hubungan sosial di tempat kerja.

Implikasi burnout, khususnya dimensi *depersonalization*, dalam konteks kerja coffee shop terlihat pada beberapa aspek operasional. Pertama, dalam interaksi dengan pelanggan, karyawan yang mengalami *depersonalization* cenderung menunjukkan sikap kurang ramah, komunikasi yang minim, serta penurunan empati terhadap kebutuhan pelanggan. Kondisi ini berpotensi menurunkan kualitas pelayanan dan pengalaman pelanggan, yang pada akhirnya dapat berdampak pada citra dan loyalitas konsumen terhadap coffee shop.

Kedua, sistem kerja berbasis shift yang umum diterapkan di coffee shop berpotensi memperkuat dampak burnout terhadap interaksi sosial antar karyawan. Perbedaan jam kerja, rotasi shift yang padat, serta waktu istirahat yang terbatas dapat mengurangi kesempatan karyawan untuk membangun hubungan sosial yang positif dengan rekan kerja. Ketika burnout meningkat, terutama dalam bentuk *emotional exhaustion* dan *depersonalization*, komunikasi antar shift menjadi kurang efektif, kerja sama tim melemah, dan dukungan sosial antar karyawan menurun.

Ketiga, tekanan emosional yang muncul dari interaksi langsung dengan pelanggan—seperti menghadapi keluhan, permintaan yang berlebihan, atau perilaku pelanggan yang tidak kooperatif—menjadi faktor signifikan yang memperburuk kondisi burnout. Tanpa adanya strategi manajemen stres dan dukungan emosional dari organisasi, karyawan cenderung menurunkan keterlibatan sosial sebagai bentuk penyesuaian diri. Hal ini berdampak pada menurunnya kualitas kerja tim dan iklim kerja secara keseluruhan.

Oleh karena itu, temuan penelitian ini menegaskan pentingnya upaya organisasi dalam mengelola burnout karyawan coffee shop melalui pengaturan beban kerja yang seimbang, sistem shift yang lebih manusiawi, serta penguatan dukungan sosial dan komunikasi internal.

Strategi tersebut tidak hanya berfungsi untuk menurunkan tingkat burnout, tetapi juga untuk menjaga kualitas interaksi sosial yang menjadi fondasi utama dalam keberhasilan pelayanan di sektor jasa.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa burnout berpengaruh negatif dan signifikan terhadap interaksi sosial karyawan di salah satu coffee shop di Kudus. Semakin tinggi tingkat burnout yang dialami karyawan, semakin menurun kualitas interaksi sosial yang tercermin dalam komunikasi kerja, kerja sama tim, dan dukungan interpersonal. Dari ketiga dimensi burnout, depersonalization merupakan faktor yang paling dominan memengaruhi interaksi sosial, karena sikap sinis, acuh tak acuh, dan menjauh dari lingkungan kerja secara langsung menghambat terbentuknya hubungan kerja yang harmonis. Sementara itu, emotional exhaustion dan reduced personal accomplishment juga berkontribusi terhadap penurunan interaksi sosial, meskipun dengan pengaruh yang lebih rendah. Temuan ini menegaskan bahwa pengelolaan burnout menjadi aspek penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, khususnya pada sektor jasa yang menuntut interaksi interpersonal tinggi, sehingga diperlukan perhatian manajemen terhadap beban kerja, pengaturan jam kerja, serta dukungan sosial dan psikologis bagi karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anwar, R., & Sari, D. P. (2019). Burnout pada karyawan sektor jasa ditinjau dari beban kerja dan stres kerja. *Jurnal Psikologi Talenta*, 5(2), 85–94.
- [2] Azizah, N., & Rahmawati, A. (2020). Pengaruh emotional labor terhadap burnout pada karyawan frontliner. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, 9(1), 23–34.
- [3] Dewi, I. A. M., & Wibawa, I. M. A. (2016). Pengaruh stres kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 5(6), 3569–3598.
- [4] Fitriani, Y., & Handayani, S. (2018). Burnout ditinjau dari interaksi dengan pelanggan pada karyawan pelayanan jasa. *Jurnal Psikologi Sosial*, 16(2), 101–112.
- [5] Hidayat, R., & Lestari, S. (2021). Peran emotional exhaustion dan depersonalization terhadap penurunan kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 7(1), 45–56.
- [6] Kurniawati, D., & Nugroho, A. (2019). Kerja shift dan dampaknya terhadap kelelahan emosional karyawan. *Jurnal Ilmu Psikologi Terapan*, 7(2), 133–145.
- [7] Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Nurse turnover: The mediating role of burnout. *Journal of Nursing Management*, 17(3), 331–339. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2009.01004>
- [8] Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99–113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- [9] Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- [10] Mulyani, S., & Prasetyo, A. (2020). Burnout pada karyawan industri hospitality: Studi pada pekerja layanan langsung. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 4(1), 55–66.

- [11] Putri, A. R., & Widodo, S. (2018). Hubungan tuntutan pekerjaan dengan depersonalization pada karyawan jasa. *Jurnal Psikologi Teori dan Terapan*, 8(2), 120–130.
- [12] Rahmawati, L., & Fitria, R. (2022). Pengaruh tekanan emosional terhadap burnout karyawan sektor layanan. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 16(1), 77–88.
- [13] Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior (17th ed.)*. Pearson Education.
- [14] Sari, M., & Hakim, L. (2021). Burnout pada karyawan coffee shop ditinjau dari beban kerja dan interaksi pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 9(2), 98–109.
- [15] Walgito, B. (2010). *Psikologi sosial*. Yogyakarta: Andi.