

**Pengaruh *Work overload* dan *Emotional dissonance* terhadap *Burnout*
dengan Resiliensi sebagai Variabel Moderating pada Karyawan
PT.PLN UP3 Padang**

TESIS



Disusun Oleh:

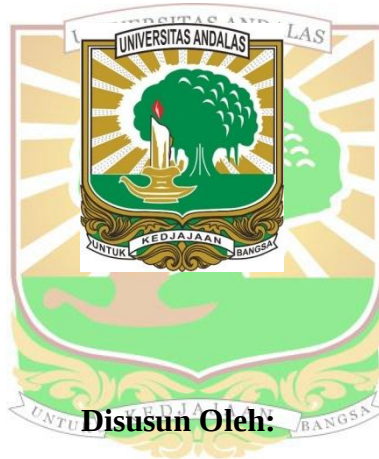
**Fadil Muhammad
2220522055**

**PROGRAM STUDI S2 MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2025**

**Pengaruh *Work overload* dan *Emotional dissonance* terhadap *Burnout*
dengan Resiliensi sebagai Variabel Moderating pada Karyawan
PT.PLN UP3 Padang**

TESIS

***Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Magister
Manajemen Pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Universitas Andalas***



Disusun Oleh:
Fadil Muhammad
2220522055

Pembimbing I : Dr. Laura Syahrul, SE. MBA
Pembimbing II : Dr. Yuliharsi SE, MBA

**PROGRAM STUDI S2 MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2025**

**Pengaruh *Work overload* dan *Emotional dissonance* terhadap *Burnout*
dengan Resiliensi sebagai Variabel Moderating pada Karyawan
PT.PLN UP3 Padang**

**Tesis oleh Fadil Muhammad (2220522055)
Pembimbing: Dr. Laura Syahrul, SE, MBA dan
Dr. Yulihhasri, SE, MBA**

ABSTRAK

Burnout di lingkungan kerja semakin sering terjadi seiring meningkatnya tuntutan dan tekanan emosional yang dirasakan oleh karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *work overload* dan *Emotional dissonance* terhadap *burnout*, serta mengeksplorasi peran resiliensi sebagai variabel moderasi dalam hubungan tersebut. Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengujian lima hipotesis utama. Hasil analisis menunjukkan bahwa *work overload* berpengaruh signifikan terhadap *burnout* ($t = 3,009$; $p = 0,003$; $\eta^2 = 0,319$), begitu pula *Emotional dissonance* yang juga memiliki pengaruh positif signifikan ($t = 3,235$; $p = 0,001$; $\eta^2 = 0,375$). Meskipun resiliensi secara langsung tidak berpengaruh signifikan terhadap *burnout* ($t = 1,619$; $p = 0,105$; $\eta^2 = -0,159$), namun variabel ini terbukti mampu memoderasi hubungan antara *work overload* dan *burnout* ($t = 1,998$; $p = 0,046$; $\eta^2 = 0,231$), serta antara *Emotional dissonance* dan *burnout* ($t = 2,151$; $p = 0,032$; $\eta^2 = -0,196$). Organisasi disarankan untuk mengembangkan program penguatan resiliensi guna menjaga kesehatan mental karyawan dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih adaptif serta produktif.

Kata Kunci: *Burnout, Work overload, Emotional dissonance, Resiliensi*

**The Effect of Work overload and Emotional dissonance on Burnout
with Resilience as a Moderating Variable in Employees
PT. PLN UP3 Padang**

**Thesis by Fadil Muhammad (2220522055)
Supervisor: Dr. Laura Syahrul, SE, MBA and
Dr. Yulihhasri, SE, MBA**

ABSTRACT

Burnout in the work environment is becoming more frequent as the demands and emotional pressures felt by employees increase. This study aims to analyze the influence of work overload and Emotional dissonance on burnout, as well as explore the role of resilience as a moderation variable in these relationships. The study uses a quantitative approach by testing five main hypotheses. The results of the analysis showed that work overload had a significant effect on burnout ($t = 3.009$; $p = 0.003$; $\beta = 0.319$), as well as Emotional dissonance which also had a significant positive effect ($t = 3.235$; $p = 0.001$; $\beta = 0.375$). Although resilience did not directly have a significant effect on burnout ($t = 1.619$; $p = 0.105$; $\beta = -0.159$), this variable was shown to moderate the relationship between work overload and burnout ($t = 1.998$; $p = 0.046$; $\beta = 0.231$), as well as between Emotional dissonance and burnout ($t = 2.151$; $p = 0.032$; $\beta = -0.196$). Organizations are advised to develop resilience-building programs to maintain employees' mental health and create a more adaptive and productive work environment.

Keywords: Burnout, Work overload, Emotional dissonance, Resiliensi