

**PENGARUH *EMOTIONAL LABOR* DAN TINGKAT *STAFF EMPOWERMENT*
TERHADAP *JOB BURNOUT* PADA *STAFF FRONT OFFICE* DAN *FOOD AND
BEVERAGE SERVICE* DI ONYX PARK RESORT UBUD**

**Anak Agung Putri Pratintya Sukawati¹, I Gusti Ketut Indra Pranata Darma², Putu Riska
Wulandari³**

Program Studi Industri Perjalanan, UHN I Gusti Bagus Sugriwa Denpasar

Email : gungputri2305@gmail.com

ABSTRACT

High work pressure in the luxury accommodation industry often triggers professional burnout among front-line employees, particularly during management transitions. As operational standards are tightened, front-line staff are required to consistently deliver premium service while being expected to independently handle guest complaints. However, the ambiguity of jurisdictional boundaries and high emotional regulation demands instead trigger human resource instability, as indicated by an increase in staff turnover rates. Therefore, this study aims to analyze the effect of Emotional Labor and Staff Empowerment on Job Burnout among operational staff at Onyx Park Resort Ubud under the management of PT Gold Dragon Management. The research approach used is associative quantitative with a survey method. Primary data collection was conducted through the distribution of structured questionnaires utilizing Likert Scale measurements. Sampling in this study applied a total sampling (census) technique, involving the entire population of operational staff in the Front Office and Food & Beverage Service departments. The data analysis techniques utilized include instrument testing, classical assumption testing, and multiple linear regression analysis using statistical software. The partial test results indicate that Emotional Labor has a positive and significant effect on Job Burnout because constant surface acting demands deplete the mental energy of the staff. Furthermore, an anomaly was found where Staff Empowerment also has a positive and significant effect on Job Burnout due to the "pseudo-autonomy" phenomenon, in which staff are burdened with independent responsibilities without clear boundaries of actual authority and a lack of decision-making training. Simultaneously, both variables have a significant effect, where the combination of these two independent variables is dominantly able to explain the variation in the operational staff's Job Burnout levels. Based on these findings, the management is advised to evaluate empowerment policies by formulating transparent Standard Operating Procedures (SOPs) regarding authority boundaries and conducting regular decision-making training.

Keywords: Emotional Labor, Staff Empowerment, Job Burnout, Front Office, Food and Beverage Service, Pseudo-Autonomy.

1. PENDAHULUAN

Sektor pariwisata di Bali menempatkan kualitas keramahtamahan (*hospitality*) sebagai penggerak utama ekonomi, di mana interaksi antara staf lini depan dan tamu dituntut memenuhi standar pelayanan yang sangat personal. Khususnya di kawasan Ubud yang menonjolkan wisata *wellness* dan budaya, karyawan operasional pada departemen *high-contact* menghadapi tekanan kerja psikologis yang signifikan karena harus menampilkan emosi positif secara konsisten demi menjaga kepuasan pelanggan (Kandampully, 2023). Tuntutan regulasi emosional ini dikenal sebagai *emotional labor*, yaitu upaya mengelola ekspresi wajah dan tubuh sesuai standar organisasi (Kovacs, 2022). Menurut *Conservation of Resources (COR) Theory*, keharusan melakukan kepura-puraan emosional (*surface acting*) secara terus-menerus tanpa adanya pemulihan sumber daya psikologis yang sepadan dapat menguras energi mental karyawan dan memicu terjadinya *job burnout* (Lee & Ok, 2021). Kondisi kelelahan kronis ini tidak hanya menurunkan efisiensi kerja tetapi juga berdampak pada tingginya angka *turnover* (Virgã, 2020).

Sebagai upaya mitigasi terhadap kejenuhan kerja tersebut, organisasi kerap menerapkan kebijakan otonomi melalui *staff empowerment*. Berdasarkan *Self-Determination Theory (SDT)*, pemenuhan kebutuhan otonomi dan pemberian wewenang dalam pengambilan keputusan secara teoretis dapat meningkatkan motivasi intrinsik dan mereduksi stres kerja (Al-Ghazali, 2021). Namun, efektivitas pemberdayaan ini sangat bergantung pada kejelasan batas struktural di lapangan. Ketika organisasi memberikan tanggung jawab besar untuk bertindak mandiri tetapi menahan otoritas pengambilan keputusan riil di tingkat atas, kebijakan tersebut dapat bergeser menjadi fenomena "otonomi semu" (Li et al., 2021). Alih-alih mereduksi stres, otonomi semu ini bertransformasi menjadi beban kerja mental baru (*job demands*) yang berpotensi mengelevisi tingkat kejenuhan profesional staf pelaksana di lapangan.

Fenomena transisi operasional dan tekanan psikologis ini terekam secara nyata di Onyx Park Resort Ubud di bawah naungan PT Gold Dragon Management pasca-transformasi properti menjadi *luxury resort* pada pertengahan tahun 2025. Restrukturisasi tersebut diikuti oleh penerapan SOP perhotelan yang rigid dan memicu lonjakan angka *turnover* tahunan yang kritis, khususnya pada departemen *Front Office* sebesar 52,9% dan *Food & Beverage Service* sebesar 14,7%. Selain menghadapi beban *emotional labor* yang tinggi, staf garda terdepan terjebak dalam pusaran otonomi semu dituntut mandiri dalam menangani keluhan tamu mewah, namun tidak dibekali kejelasan batas wewenang dan program pelatihan pengambilan keputusan (*decision-making*). Meskipun studi mengenai *job burnout* sudah banyak dilakukan, masih terdapat keterbatasan riset yang mengintegrasikan beban *emotional labor* dengan anomali kebijakan *staff empowerment* dalam konteks transisi manajemen akomodasi mewah.

Berdasarkan kesenjangan fenomena dan teoretis tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh *Emotional Labor* dan tingkat *Staff Empowerment* terhadap *Job Burnout* pada staf operasional *Front Office* dan *Food & Beverage Service* di Onyx Park Resort Ubud. Secara spesifik, studi ini dirancang untuk menjawab tiga rumusan masalah utama: (1) apakah *emotional labor* berpengaruh signifikan terhadap *job burnout* staf; (2) apakah tingkat *staff empowerment* berpengaruh signifikan terhadap *job burnout* staf; dan (3) apakah *emotional labor* dan tingkat *staff empowerment* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *job burnout* staf di lokasi penelitian. Hasil dari artikel ini diharapkan dapat memberikan

kontribusi teoretis bagi pengembangan literatur manajemen sumber daya manusia perhotelan serta memberikan rekomendasi praktis bagi manajemen dalam mengelola kesejahteraan mental staf lini depan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal yang bertujuan untuk menguji dan membuktikan secara empiris adanya hubungan sebab-akibat serta pengaruh variabel *Emotional Labor* X1 dan Tingkat *Staff Empowerment* X2 terhadap variabel *Job Burnout* Y. Fokus pengamatan dalam studi ini diarahkan pada fenomena pasca-transisi operasional struktural yang terjadi di Onyx Park Resort Ubud, Gianyar, Bali. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh staf operasional yang bekerja pada departemen lini depan (*front of the house*) di akomodasi tersebut dengan jumlah total sebanyak 78 orang karyawan. Populasi tersebut terdistribusi ke dalam dua unit kerja dengan tingkat interaksi tinggi (*high-contact*), yaitu Departemen *Front Office* sebanyak 17 orang staf dan Departemen *Food & Beverage Service* sebanyak 61 orang staf. Mengingat ukuran populasi yang relatif terbatas pada kedua departemen kritis ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode sampel jenuh (*sensus*), di mana seluruh anggota populasi yang berjumlah 78 orang staf dilibatkan secara utuh sebagai responden penelitian.

Pengumpulan data primer dilakukan secara langsung dari responden melalui teknik penyebaran kuesioner terstruktur dengan menggunakan Skala Likert 5 poin, mulai dari nilai 1 untuk opsi Sangat Tidak Setuju hingga nilai 5 untuk opsi Sangat Setuju. Pengukuran variabel *Emotional Labor* X1 mengadaptasi instrumen dari Grandey (2003) yang mencakup indikator *surface acting* dan *deep acting*. Variabel *Staff Empowerment* X2 diukur berdasarkan skala modifikasi dari Spreitzer (1995) yang mencakup dimensi makna, kompetensi, otonomi, dan dampak dengan penyesuaian khusus pada indikator kejelasan batas wewenang struktural. Sementara itu, variabel *Job Burnout* Y diukur dengan mengadaptasi instrumen *Maslach Burnout Inventory-General Survey* (MBI-GS) yang meliputi dimensi kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian diri. Sebelum kuesioner disebarluaskan secara menyeluruh, kualitas instrumen diuji terlebih dahulu melalui uji validitas menggunakan koefisien korelasi *Pearson Product Moment* serta uji reliabilitas dengan metode *Cronbach's Alpha* guna memastikan seluruh butir pernyataan bersifat valid dan andal.

Seluruh data statistik yang telah terkumpul diolah secara komputasi dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistics melalui beberapa tahapan analisis. Tahap pertama adalah analisis statistik deskriptif untuk memetakan karakteristik demografis responden serta mengategorikan skor rata-rata jawaban pada masing-masing variabel. Tahap kedua adalah uji asumsi klasik sebagai syarat kelayakan sebelum model analisis linier dijalankan, yang meliputi uji normalitas dengan metode *Kolmogorov-Smirnov*, uji multikolinearitas melalui nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *Tolerance*, serta uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji *Glejser*. Selanjutnya, analisis regresi linear berganda diterapkan untuk menguji arah dan besarnya pengaruh linear dari kedua variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis dilakukan secara parsial melalui Uji t untuk melihat pengaruh individu dari masing-masing variabel independen, serta secara simultan melalui Uji F untuk menguji pengaruh gabungan kedua variabel terhadap *job burnout* pada tingkat signifikansi lima persen. Terakhir, nilai Koefisien

Determinasi R^2 dihitung untuk mengetahui persentase kontribusi total variabel independen dalam menjelaskan variasi tingkat *job burnout* staf operasional di lapangan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji t,

Tabel 1. 1 Hasil Uji t

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	34.934	.763		45.779	.000
	Emotional Labor	.233	.097	.355	2.412	.018
	Staff Empowerment	.297	.073	.602	4.092	.000

Sumber : Data Diolah 2026

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t hitung sebesar 2,412 dengan nilai signifikansi sebesar 0,018 (<0,05). Hasil ini menunjukkan bahwa *Emotional Labor* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Job Burnout*. Koefisien regresi sebesar 0,233 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan *Emotional Labor* akan meningkatkan *Job Burnout* sebesar 0,233 satuan. Semakin tinggi tuntutan pengelolaan emosi yang dilakukan karyawan, maka tingkat kelelahan kerja yang dirasakan juga cenderung meningkat.

Hasil Uji F

Tabel 1. 2 Hasil Uji F

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2787.128	2	1393.564	351.515	.000 ^b
	Residual	297.334	75	3.964		
	Total	3084.462	77			

a. Dependent Variable: Job Burnout

b. Predictors: (Constant), Staff Empowerment, Emotional Labor

Sumber : Data Diolah 2026

Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai F hitung sebesar 351,515 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa *Emotional Labor* dan *Staff Empowerment* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap *Job Burnout*. Dengan demikian model regresi yang digunakan layak untuk menjelaskan hubungan antar variabel penelitian.

Hasil Koefisien Determinasi R²

Tabel 1. 3 Hasil Koefisien Determinasi R²

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.951 ^a	.904	.901	1.99109	1.959

a. Predictors: (Constant), Staff Empowerment, Emotional Labor

b. Dependent Variable: Job Burnout

Sumber : Data Diolah 2026

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai R sebesar 0,951, nilai R Square sebesar 0,904, dan Adjusted R Square sebesar 0,901. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,901 menunjukkan bahwa variabel *Emotional Labor* dan *Staff Empowerment* mampu menjelaskan variabel *Job Burnout* sebesar 90,1%, sedangkan sisanya sebesar 9,9% dijelaskan oleh faktor lain di luar penelitian. Hasil ini menunjukkan bahwa kemampuan model dalam menjelaskan *Job Burnout* tergolong sangat kuat

Hasil Analisis Regresi Linear berganda

Tabel 1. 4 Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	34.934	.763		.000
	Emotional Labor	.233	.097	.355	.018
	Staff	.297	.073	.602	.000
	Empowerment				

Sumber : Data Diolah (2026)

Berdasarkan tabel 1.4 Persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = 34,934 + 0,233X_1 + 0,297X_2$$

1. Konstanta
Nilai konstanta sebesar 34,934 menunjukkan bahwa apabila *Emotional Labor* dan *Staff Empowerment* dianggap konstan atau bernilai nol, maka nilai *Job Burnout* sebesar 34,934. Nilai ini menggambarkan kondisi dasar variabel *Job Burnout* sebelum dipengaruhi oleh variabel independen.
2. *Emotional Labor*
Koefisien regresi sebesar 0,233 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan *Emotional Labor* akan meningkatkan *Job Burnout* sebesar 0,233 satuan dengan asumsi variabel lain tetap. Hubungan yang terbentuk bersifat positif dan searah.
3. *Staff Empowerment*
Koefisien regresi sebesar 0,297 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan *Staff Empowerment* akan meningkatkan *Job Burnout* sebesar 0,297 satuan dengan asumsi variabel lain tetap. Variabel ini merupakan variabel yang paling dominan karena memiliki nilai beta terbesar (0,602) dibandingkan *Emotional Labor* (0,355).

Pembahasan

1. Pengaruh *Emotional labor* terhadap *Job Burnout*

Berdasarkan hasil uji signifikansi parsial, hipotesis pertama (H1) dalam penelitian ini dinyatakan diterima, variabel *Emotional Labor* ditemukan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Job Burnout* pada staf operasional Onyx Park Resort Ubud. Hubungan yang searah ini mengindikasikan bahwa peningkatan tuntutan regulasi emosi yang dirasakan oleh staf garda terdepan (Front Office dan F&B Service) berbanding lurus dengan peningkatan akumulasi kejenuhan kerja (*job burnout*) yang dialami staf. Secara teoritis, temuan ini sejalan dengan prinsip Conservation of Resources (COR) Theory, yang menyatakan bahwa individu berusaha untuk melindungi dan mempertahankan sumber daya psikologis yang dimiliki. Ketika staf di lini operasional diwajibkan secara konstan untuk menampilkan emosi positif seperti senyum ramah dan sikap tenang demi profesionalisme pelayanan, terjadi proses pemakaian sumber daya mental secara berkelanjutan melalui tindakan *surface acting* (kepura-puraan emosional). Penekanan emosi asli yang terjadi secara repetitif tanpa adanya pemulihan psikologis yang sepadan memicu kelangkaan sumber daya emosional, yang di dalam literatur MSDM diidentifikasi sebagai pemicu utama terjadinya kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) selaku dimensi inti dari *job burnout*.

Fenomena ini juga dapat dijelaskan melalui Job Demands-Resources (JD-R) Model, di mana tuntutan emosional (*emotional demands*) yang tinggi dari standardisasi akomodasi mewah bertindak sebagai *job demands* yang secara konstan menguras energi staf. Ketika tuntutan kerja ini tidak diimbangi dengan *job resources* atau energi psikologis yang memadai, maka timbullah kejenuhan profesional.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Hur et al. 2022) dalam studinya "*Does Emotional Labor Burn You Out? Visualizing the Relationship*" yang mengonfirmasi bahwa tuntutan *emotional labor* yang tinggi berkorelasi kuat dengan peningkatan burnout pada industri pelayanan. Selain itu, temuan ini juga sejalan dengan penelitian dari (Gursoy et al. 2022) yang menekankan bahwa dalam industri akomodasi modern, regulasi emosi yang ketat tanpa adanya dukungan psikologis dari organisasi akan mempercepat terjadinya disonansi emosional (*emotional dissonance*) pada karyawan garda

terdepan. Kondisi di mana staf dituntut memunculkan ekspresi positif artifisial saat menghadapi kelelahan fisik atau keluhan yang agresif menimbulkan kesenjangan antara emosi aktual dengan ekspresi wajah. Hal ini sejalan dengan kajian dari (Arena et al. 2023) bahwa kegagalan mengelola peran emosi ini secara berulang akan mengonsumsi energi psikologis paling besar, sehingga memicu kejenuhan kerja akibat proses regulasi emosi yang berjalan tanpa jeda pemulihan yang memadai.

Kondisi tersebut merefleksikan dinamika kerja yang terjadi pada staf lini depan di Onyx Park Resort Ubud. Sebagai akomodasi mewah yang sedang berada dalam fase transisi manajemen di bawah naungan PT Gold Dragon Management, standar aturan penampilan emosi (*display rules*) diterapkan secara lebih ketat untuk memenuhi parameter pelayanan internasional. Kewajiban untuk mempertahankan kepatuhan terhadap *display rules* tersebut di tengah proses adaptasi sistem baru menjadi faktor struktural yang mempercepat terjadinya kelelahan mental dan kejenuhan kerja pada staf operasional.

Penting untuk digarisbawahi bahwa pemicu utama kejenuhan kerja di sini bukanlah aktivitas tersenyum itu sendiri atau hilangnya rasa ramah tamah sebagai insan *hospitality*. Fokus permasalahan akademis dalam *emotional labor* terletak pada adanya tuntutan struktural (*display rules*) organisasi yang memaksa terjadinya kepura-puraan emosional secara mekanis (*surface acting*). Ketika seorang staf dituntut untuk memunculkan ekspresi emosi positif artifisial secara konstan di saat yang bersamaan mereka sedang mengalami kelelahan fisik yang hebat atau menghadapi tekanan keluhan yang agresif, terjadi disonansi emosional (*emotional dissonance*). Disonansi atau kesenjangan antara apa yang dirasakan di dalam hati dengan apa yang wajib ditampilkan di wajah inilah yang mengonsumsi energi psikologis paling besar. Jadi, *burnout* bukan disebabkan karena staf "tidak mau tersenyum", melainkan karena adanya kelelahan mental akibat proses regulasi dan penekanan emosi asli yang berjalan secara repetitif tanpa adanya jeda pemulihan psikologis yang memadai.

2. Pengaruh *Staff Empowerment* Terhadap *Job Burnout*

Berdasarkan hasil uji signifikansi parsial, hipotesis kedua H2 dalam penelitian ini dinyatakan ditolak, di mana variabel *Staff Empowerment* ditemukan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Job Burnout* pada staf operasional Onyx Park Resort Ubud. Arah hubungan yang positif ini menunjukkan sebuah anomali akademik, di mana peningkatan pemberdayaan staf justru berbanding lurus dengan peningkatan akumulasi kejenuhan kerja (*job burnout*) yang dialami staf di lapangan.

Temuan ini memunculkan anomali jika dikonfrontasikan dengan literatur konvensional, namun menjadi sangat logis ketika dibedah menggunakan Job Demands-Resources (JD-R) Model dari (Demerouti et al. 2001). Dalam perspektif JD-R, pemberdayaan idealnya berfungsi sebagai *job resources* (sumber daya penunjang). Namun, ketika organisasi berada dalam fase perubahan struktural yang masif, penyerahan tanggung jawab yang tidak dibarengi dengan kejelasan batas otoritas justru bertransformasi menjadi *job demands* (tuntutan pekerjaan baru) berupa beban tanggung jawab psikologis (*responsibility strain*). Staf menjadi rentan mengalami *role overload* karena tidak hanya dituntut menyelesaikan urusan teknis, tetapi juga dibebani akuntabilitas moral atas keputusan mandiri yang mereka ambil.

Berikutnya adalah penelitian oleh (Cheong et al., 2016) yang menemukan bahwa pemberdayaan staf dapat bertindak sebagai pedang bermata dua (*double edged sword*);

ketika beban tanggung jawab baru melebihi kapasitas kompetensi karyawan, hal tersebut justru memicu stres kerja (*enabling vs. burdening*). Selain itu, studi yang dilakukan oleh (Wong dan Kuvaas 2020) serta (Humborstad et al. 2014) juga mengonfirmasi adanya fenomena Too Much of a Good-Thing (TMGT) Effect, di mana peningkatan otonomi kerja yang tidak diimbangi dengan kejelasan peran (*role clarity*) dan pelatihan yang memadai secara signifikan berkontribusi pada peningkatan *role overload* serta kejenuhan emosional (*job burnout*). Penelitian di industri perhotelan oleh (Li et al. 2022) juga menegaskan bahwa pada lingkungan kerja dengan standar pelayanan mewah (*luxury service*), pendelegasian tanggung jawab tanpa batas otoritas yang konkret dan transparan justru dinilai oleh karyawan garda terdepan sebagai bentuk tuntutan pekerjaan (*job demands*) tambahan yang menguras energi psikologis mereka.

Dinamika ini merekam dengan sangat akurat kendala struktural yang sedang terjadi di Onyx Park Resort Ubud semenjak dipegang oleh PT Gold Dragon Management. Fakta di lapangan menunjukkan adanya kondisi "otonomi semu" akibat kebijakan pemberdayaan yang belum terimplementasi secara matang hingga ke level bawah. Hak pengambilan keputusan yang krusial saat menangani komplain atau memberikan kompensasi layanan kenyataannya masih mutlak tertahan di tingkat Supervisor, sementara staf biasa hanya dituntut untuk "bersikap mandiri" tanpa memegang otoritas yang nyata.

Kondisi otonomi semu tersebut dikonfirmasi oleh hasil wawancara dengan Ibu Ni Nengah Lynda Dwi Antari, Supervisor Front Office Onyx Park Resort Ubud. Diketahui bahwa program pelatihan terstruktur mengenai kecakapan pengambilan keputusan (*decision-making skills*) secara mandiri bagi staf garda terdepan belum diimplementasikan. Keterbatasan kompetensi dan ketidakjelasan batasan wewenang ini menciptakan tekanan psikologis (*stres kerja*) bagi staf operasional saat menghadapi komplain. Akibatnya, karena beban mental takut salah prosedur, staf pelaksana memilih melimpahkan keputusan akhir kepada supervisor.

Proses bolak-balik dalam birokrasi internal ini, di tengah tuntutan pelayanan cepat Resort menjadi beban kerja mental harian yang secara akumulatif memicu *job burnout* pada staf operasional. yang dalam jangka panjang berkontribusi pada penumpukan beban kerja operasional harian. Ketimpangan ini sangat terasa di departemen Front Office yang intensitas menghadapi komplain langsungnya sangat tinggi, sementara di departemen F&B Service desentralisasi wewenang cenderung belum berjalan optimal. Situasi dilematis inilah yang menguras energi mental staf mereka dituntut bergerak cepat demi kepuasan tamu luxury, tetapi ruang geraknya dibatasi oleh birokrasi persetujuan Supervisor. Rasa cemas akan melakukan kesalahan serta beban akuntabilitas kepada manajemen baru tanpa pembekalan yang konkret inilah yang pada akhirnya memicu stres konstan dan menaikkan angka *job burnout* staf.

3. Pengaruh *Emotional Labor* dan *Staff Empowerment* secara Bersama-sama terhadap *Job Burnout*

Berdasarkan hasil uji signifikansi simultan, hipotesis ketiga H3 dalam penelitian ini dinyatakan diterima, yang membuktikan bahwa variabel *Emotional Labor* dan *Staff Empowerment* secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Job Burnout* pada staf operasional Onyx Park Resort Ubud. Hubungan simultan ini mengindikasikan adanya efek multiplikatif (*multiplier effect*) secara struktural. Ketika kedua variabel independen tersebut hadir dan menekan staf secara bersamaan di

mana staf diwajibkan melakukan regulasi emosi yang konstan (*emotional labor*) sekaligus dibebani oleh tanggung jawab kemandirian yang tidak dibarengi dengan otoritas riil (*staff empowerment* yang semu) maka interaksi keduanya menciptakan akumulasi tekanan kerja ganda yang secara maksimal mengelevasi tingkat kejenuhan kerja (*job burnout*) pada staf operasional.

Namun, terkait dengan karakteristik pengaruhnya, kedua variabel ini juga terbukti mampu berdiri sendiri (secara parsial) dalam memicu kejenuhan kerja melalui jalur determinan yang berbeda. *Emotional Labor* secara mandiri mampu memicu burnout melalui jalur kelelahan mental akibat disonansi emosional yang berkepanjangan. Di sisi lain, *Staff Empowerment* secara mandiri juga terbukti mampu menciptakan burnout melalui jalur frustrasi akibat ambiguitas peran dan otonomi semu di lapangan. Penemuan ini menegaskan bahwa tanpa harus berinteraksi satu sama lain, masing-masing variabel ini sudah menjadi prediktor yang signifikan terhadap penurunan kesejahteraan psikologis staf; namun, ketika kedua variabel tersebut beroperasi secara simultan, dampak destruktif yang dihasilkan terhadap tingkat kelelahan emosional staf lini depan menjadi jauh lebih intensif dan eskalatif.

Secara teoritis, kondisi saling mendukung ini sejalan dengan gabungan antara Conservation of Resources (COR) Theory dan Job Demands-Resources (JD-R) Model. Dalam perspektif ini, *emotional labor* bertindak sebagai beban tuntutan kerja (*job demands*) yang menguras tangki energi emosional staf. Ketika staf mencoba mencari jalan keluar atau perlindungan menggunakan otonomi kerja (*staff empowerment*) yang diharapkan bertindak sebagai sumber daya (*job resources*), staf justru menemukan bahwa otonomi tersebut bersifat semu dan tidak memberi wewenang riil. Akibatnya, alih-alih memulihkan energi, kebijakan pemberdayaan yang salah kaprah ini justru berubah menjadi beban tambahan yang menguras sisa energi kognitif staf, sehingga mempercepat terjadinya kelelahan emosional kronis.

Temuan ini diperkuat oleh penelitian terdahulu dari (Li et al. 2021) yang menegaskan bahwa ketika tuntutan regulasi emosi yang kaku di industri pelayanan berinteraksi dengan kebijakan pemberdayaan yang tidak matang (beban otoritas), kedua variabel tersebut akan saling menguatkan dalam membentuk tekanan kerja struktural yang destruktif. Sejalan dengan hal tersebut, kajian dari Gursoy et al. (2022) juga menunjukkan bahwa isolasi terhadap salah satu variabel saja sudah cukup untuk mengganggu stabilitas psikologis karyawan garda terdepan di akomodasi mewah. Oleh karena itu, hasil determinasi simultan dalam penelitian di Onyx Park Resort Ubud di bawah naungan PT Gold Dragon Management ini menegaskan bahwa penanganan *job burnout* pada masa transisi tidak bisa dilakukan setengah-setengah, melainkan harus mengevaluasi kedua variabel tersebut secara terintegrasi agar staf tidak terus terjebak dalam pusaran kelelahan mental.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa *Emotional Labor* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Job Burnout*, yang mengindikasikan bahwa semakin tinggi tuntutan regulasi emosi pelayan mewah di garda terdepan, maka semakin tinggi pula tingkat kejenuhan kerja yang dialami staf. Sebaliknya, Tingkat *Staff Empowerment* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Job Burnout*, membuktikan bahwa pemberian otonomi kerja yang jelas

dan nyata mampu mereduksi kejenuhan kerja staf secara efektif. Secara simultan, *Emotional Labor* dan *Staff Empowerment* berpengaruh signifikan terhadap *Job Burnout* dengan kontribusi sebesar 43,1%. Guna menekan tingginya angka turnover akibat ketidakseimbangan pasca-transisi manajemen, pihak Onyx Park Resort Ubud disarankan untuk mengintervensi regulasi emosi staf melalui pelatihan penanganan stres serta mengeliminasi praktik "otonomi semu" dengan menyusun batasan wewenang struktural yang transparan di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Ghazali, B. (2021). Staff Empowerment and Employee Confidence in Service Organizations. *Journal of Organizational Psychology*.
- Arena, R., Ferraris, A., & Bresciani, S. (2023). Navigating Emotional Labor in the Hospitality Industry: The Role of Work Engagement and Role Identity in Preventing Burnout. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people work. *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17–39.
- Cheong, M., Spain, S. M., Yammarino, F. J., & Yun, S. (2016). Two Faces of Empowering Leadership: Enabling and Burdening. *The Leadership Quarterly*, 27(4), 602–616. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2016.01.006>
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. Plenum.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512.
- Gountas, J. (2021). Emotional Experience and Personal Interaction in Hospitality Industry. *Journal of Hospitality Studies*.
- Grandey, A. A. (2003). When the show must go on: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion. *Academy of Management Journal*, 46(1), 86–96.
- Gursoy, D. (2022). Emotional Labor and Burnout in the Modern Hospitality Industry: The Role of Psychological Empowerment. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.

- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513–524.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. University of California Press.
- Hur, W. (2022). Does Emotional Labor Burn You Out? Visualizing the Relationship. *Service Industries Journal*.
- Kandampully, J. (2023). Emotional Experience and Service Competitiveness in Modern Hospitality. *International Journal of Hospitality Management*.
- Kovacs, E. (2022). Emotional Labor and Employee Emotional Management. *Service Industry Review*.
- Lee, J., & Ok, C. (2021). Emotional Labor and Emotional Exhaustion in Hospitality Employees. *Hospitality Research Journal*.
- Li, X. (2021). The Double-Edged Sword of Empowerment: When Authority Becomes a Burden in the Service Sector. *Service Sector Research Journal*.
- Lillicrap, D., & Cousins, J. (2010). *Food and beverage service* (8th ed.). Hodder Education.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*.
- Medlik, S. (2000). *The business of hotels* (4th ed.). Butterworth-Heinemann.
- Nguyen, T. (2022). Job Control, Stress, and Employee Powerlessness. *Human Resource Development Review*.
- Raub, S. (2021). Empowerment and Resilience in the Hospitality Industry. *Hospitality Management Perspectives*.
- Spreitzer, G. M. (1995). Psychological empowerment in the workplace. *Academy of Management Journal*, 38(5), 1442–1465.
- Virgă, D. (2020). Burnout as Emotional Exhaustion and Depersonalization. *Occupational Health Journal*.