



Peran Moderasi *Perceived Organizational Support* dalam Memperlemah Pengaruh Beban Kerja terhadap *Emotional Exhaustion* pada Pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Payakumbuh

Nazilla Trisia Candra¹, Nia Ariyani Erlin^{2*}

¹⁻²Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Padang, Padang, Indonesia

*Penulis Korespondensi: niaariyanierlin@fe.unp.ac.id

Abstract. This research aims to analyze the implications of workload on emotional exhaustion and the contribution of perceived organizational support (POS) as a moderating variable among employees of the Payakumbuh City Manpower and Industry Agency. The study employs a quantitative, associative-causal method using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) via SmartPLS 4 software. The entire workforce of the agency served as the study population; a census sampling technique was applied, resulting in 44 participants. Data were collected using structured questionnaires and subsequently evaluated through measurement and structural model assessments to investigate direct relationships and moderating effects. Research findings demonstrate that workload has a positive and significant effect on emotional exhaustion (path coefficient: 0.488; T-statistic: 4.371; p-value: 0.000). POS also significantly influences emotional exhaustion (path coefficient: 0.435; T-statistic: 4.977; p-value: 0.000); however, the positive relationship contradicts the initial hypothesis that organizational support would reduce affective exhaustion. Further analysis reveals that POS significantly moderates the impact of workload on emotional exhaustion (path coefficient: 0.243; T-statistic: 2.089; p-value: 0.037) by intensifying the effect rather than mitigating it (i.e., acting as an intensifier rather than a buffer). An R-square value of 0.437 indicates that workload and POS collectively explain 43.7% of the variance in emotional exhaustion. These findings confirm that organizational support must be accompanied by concrete actions to reduce job demands such as the equitable distribution of tasks and the adjustment of work targets so that the support perceived by employees can effectively alleviate emotional exhaustion.

Keywords: Emotional Exhaustion; Moderating Effect; Perceived Organizational Support; PLS-SEM; Workload.

Abstrak. Riset ini memiliki sasaran untuk menganalisis implikasi beban kerja atas *emotional exhaustion* sekaligus kontribusi *perceived organizational support* (POS) selaku variabel moderasi pada pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Payakumbuh. Studi ini mengaplikasikan metode kuantitatif yang bersifat asosiatif kausalitas melalui penerapan komputasi *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS SEM) memanfaatkan perangkat lunak *SmartPLS 4*. Keseluruhan pegawai dinas terkait dijadikan sebagai populasi observasi, lantas teknik *sampling* jenuh diimplementasikan hingga menjaring 44 partisipan. Informasi dihimpun berbekal angket bersistem, selanjutnya dievaluasi lewat asesmen model pengukuran beserta model struktural guna menginvestigasi korelasi searah maupun imbas moderasi. Temuan riset mendemonstrasikan bahwasanya beban kerja membuahkan tendensi positif sekaligus bermakna atas *emotional exhaustion* (koefisien lintasan 0,488; *T-statistics* 4,371; *p-value* 0,000). POS turut menghadirkan dorongan krusial atas *emotional exhaustion* (koefisien lintasan 0,435; *T-statistics* 4,977; *p-value* 0,000), namun berpola positif sehingga mendatangkan ketidakselarasan bersama hipotesis semula bahwasanya atensi institusi mampu menyusutkan kelelahan afektif. Evaluasi lanjutan mengutarakan bahwasanya POS secara esensial memberikan efek moderasi terhadap dampak beban kerja atas *emotional exhaustion* (koefisien lintasan 0,243; *T-statistics* 2,089; *p-value* 0,037) melalui orientasi mengintensifkan, alih-alih memperlemah (*buffering effect*). Skor *R-square* senilai 0,437 mengindikasikan bahwasanya beban kerja beserta POS sanggup mendeskripsikan 43,7% variasi *emotional exhaustion*. Temuan ini menegaskan bahwa dukungan organisasi perlu disertai tindakan nyata untuk mengurangi tuntutan pekerjaan, seperti pemerataan tugas dan penyesuaian target kerja, agar dukungan yang dirasakan pegawai benar-benar dapat menekan kelelahan emosional.

Kata Kunci: Beban Kerja; Efek Moderasi; Emotional Exhaustion; *Perceived Organizational Support*; PLS-SEM.

1. LATAR BELAKANG

Sumber daya manusia (SDM) di lingkup institusi tergolong kekayaan esensial yang bertindak selaku motor primer guna merealisasikan segenap kapabilitas maupun aktivitas

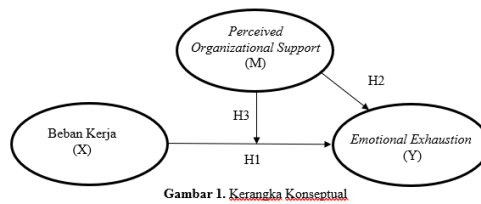
teknis instansi. Sasaran entitas bukan semata-mata dikendalikan oleh eksistensi finansial beserta peranti canggih, melainkan turut ditunjang berkat kapasitas personal tatkala mengeksekusi tugasnya (Aman-ullah et al., 2022). SDM yang berkualitas mendorong tercapainya efektivitas dan produktivitas organisasi, khususnya dalam menghadapi lingkungan kerja yang semakin kompleks. Organisasi sektor publik dituntut menyediakan layanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat secara berkelanjutan sekaligus menjaga kualitas kinerja aparturnya. Pegawai pemerintah berada pada posisi yang penuh tekanan karena harus memenuhi ekspektasi publik yang terus berkembang sambil mematuhi berbagai regulasi birokrasi. Kesenjangan antara beban tugas yang semakin berat dan sumber daya yang tersedia kerap memunculkan stres kerja berkepanjangan yang, bilamana gagal diorganisasikan secara optimal, bakal memicu eksesi merugikan atas stabilitas kejiwaan dan emosional pegawai (Bakker & Demerouti, 2017). Fenomena itu mampu dikonseptualisasikan lewat paradigma *Job Demands-Resources* (JD-R) (Bakker & Demerouti, 2017). Teori ini menjabarkan bahwasanya tiap-tiap profesi memuat sepasang elemen primer, yakni desakan tugas (*job demands*) seumpama beban kerja, urgensi tempo, beserta kerumitan rutinitas, sekaligus instrumen penyokong (*job resources*) semacam sokongan institusi, rekognisi, serta independensi kerja. Tatkala desakan tugas memuncak dan gagal diselaraskan oleh kapasitas penyokong yang adekuat, pegawai menderita proses penurunan kesehatan (*health impairment process*) yang salah satu manifestasinya adalah *emotional exhaustion*. Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Payakumbuh merupakan instansi pemerintah daerah yang mengemban tugas strategis di bidang ketenagakerjaan dan pembinaan industri, meliputi penyelenggaraan pelatihan vokasi, mediasi hubungan industrial, pengawasan ketenagakerjaan, serta pembinaan industri kecil dan menengah.

Berdasarkan data *bezetting* April 2026, instansi ini memiliki 44 pegawai yang terdiri atas 18 Pegawai Negeri Sipil (PNS), 7 Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK), serta 19 PPPK Paruh Waktu (PPPK PW). Proporsi PPPK PW mencapai 43,18% dari total pegawai, sementara 18 orang PNS sebagian besar menduduki jabatan struktural dan fungsional tertentu. Kondisi ini berpotensi menciptakan ketidakseimbangan antara volume pekerjaan dan kapasitas sumber daya yang tersedia sehingga memunculkan tekanan kerja yang berkepanjangan. Sumber tekanan kerja berbeda pada setiap kelompok jabatan. Pegawai pimpinan tinggi dan struktural menanggung tekanan koordinasi program dan pengambilan keputusan. Pegawai fungsional, seperti instruktur pelatihan vokasi dan mediator hubungan industrial, menghadapi tuntutan emosional yang tinggi akibat interaksi langsung dan berulang dengan peserta pelatihan maupun pihak yang berselisih; mediator, misalnya, dituntut

menyelesaikan mediasi dalam 3–5 hari per kasus dengan 8–10 kasus per bulan. Sementara itu, PPPK PW sebagai operator lapangan menanggung pekerjaan administratif dan pelayanan langsung, seperti pendataan 10–15 unit usaha per hari dan pelayanan 15–20 pencari kerja per hari oleh dua petugas. Meskipun sumber tekanannya berbeda, seluruh kelompok pegawai sama-sama berisiko merasakan kelelahan afektif sebagai eksekutif ketimpangan di antara desakan tugas beserta sumber daya yang tersedia. Observasi awal dan wawancara tidak terstruktur menunjukkan bahwa sejumlah pegawai mengeluhkan beban kerja yang berlebihan, terutama pada masa penyelenggaraan pelatihan vokasi, pelaksanaan mediasi hubungan industrial, dan pendataan industri kecil menengah. Pegawai juga mengungkapkan rasa jenuh dan lelah yang tidak hanya bersifat fisik tetapi juga emosional, perasaan lesu sejak pagi sebelum memulai aktivitas, serta perasaan bekerja terlalu keras tanpa pengakuan yang memadai dari organisasi. Kondisi tersebut mengindikasikan potensi *emotional exhaustion* yang perlu mendapat perhatian pimpinan karena dapat berdampak pada kualitas pelayanan public. *Emotional exhaustion* merupakan manifestasi *burnout* yang paling jelas dan dikonseptualisasikan selaku defisit vitalitas sekaligus impresi bahwasanya kapasitas afektif telah terkuras akibat tuntutan psikologis yang berlebihan (Penny et al., 2023). Kondisi ini bukan sekadar kelelahan fisik biasa, melainkan keadaan ketika pegawai merasa tidak lagi mampu memberikan diri secara emosional kepada pekerjaan maupun orang lain sehingga dapat menurunkan motivasi, memicu frustrasi, dan menurunkan produktivitas (Kim et al., 2009). Dalam konteks pelayanan publik, *emotional exhaustion* menurunkan kualitas pelayanan, meningkatkan niat untuk keluar dari organisasi, dan mengikis komitmen afektif pegawai terhadap instansinya (Grobelna, 2021). Salah satu faktor utama yang diduga memicu *emotional exhaustion* adalah beban kerja, yaitu volume pekerjaan yang wajib dirampungkan pegawai pada interval tempo spesifik (Spector & Jex, 1998). Dalam kerangka JD-R, beban kerja yang berlebihan merupakan tuntutan pekerjaan yang paling umum memicu proses penurunan kesehatan (Kesuma, 2024). Menurut teori *Conservation of Resources* (COR), kondisi tersebut merupakan ancaman atau kehilangan sumber daya yang terus-menerus sehingga menguras energi psikologis dan emosional pegawai (Hobfoll, 2001). (Grobelna, 2021) mengonfirmasi bahwasanya beban kerja membuahkan tendensi positif sekaligus bermakna atas *emotional exhaustion* bagi personel hotel di Polandia, dan temuan serupa dilaporkan oleh Qayyum & Jantan (2022) pada karyawan UKM di Pakistan. Namun, Buruck et al (2020) menemukan bahwa pengaruh beban kerja terhadap *emotional exhaustion* bersifat tidak langsung dan dimediasi oleh konflik pekerjaan-kehidupan. Perbedaan temuan ini menunjukkan bahwa hubungan tersebut bersifat kontekstual dan bervariasi menurut sektor, budaya organisasi,

serta karakteristik pekerjaan. Berdasarkan argumentasi tersebut, dirumuskan hipotesis: H1: Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *emotional exhaustion* pada pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Payakumbuh. Faktor lain yang diduga memoderasi pengaruh beban kerja terhadap *emotional exhaustion* merupakan *perceived organizational support* (POS), yakni konfidensi komprehensif pegawai terkait seberapa jauh institusi mengapresiasi sumbangsih sekaligus menaruh atensi atas kesejahteraan personal (Kurtessis et al., 2015). Berdasarkan teori JD-R, POS sebagai sumber daya pekerjaan dapat berfungsi sebagai penyangga (*buffer*) yang melemahkan dampak negatif tuntutan kerja terhadap kelelahan emosional (Kesuma, 2024). Yanbei et al (2023) pada perawat ICU di China mengidentifikasi bahwasanya POS memoderasi korelasi di antara tekanan kerja beserta *burnout*, dan Zhang et al (2026) melaporkan keterkaitan POS dengan tingkat kelelahan emosional yang lebih rendah pada perawat di China. Berdasarkan argumentasi tersebut, dirumuskan hipotesis: H2: *Perceived organizational support* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *emotional exhaustion* pada pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Payakumbuh. Selain berpengaruh langsung, POS diduga memoderasi pengaruh beban kerja terhadap *emotional exhaustion*. Berdasarkan teori JD-R, POS sebagai sumber daya pekerjaan dapat berfungsi sebagai penyangga (*buffer*) yang melemahkan dampak negatif tuntutan kerja terhadap kelelahan emosional (Kesuma, 2024). Yanbei et al (2023) pada perawat ICU di China mendeteksi bahwasanya POS memoderasi korelasi di antara tekanan profesi beserta *burnout*, dan Bao & Zhong (2019) membuktikan peran moderasi POS pada pegawai sektor publik di China. Sebaliknya, Buruck et al (2020) menunjukkan bahwa peran moderasi POS tidak selalu berlaku secara universal. Penelitian-penelitian tersebut umumnya dilakukan pada tenaga kesehatan atau sektor swasta di luar negeri, sehingga generalisasinya ke aparatur pemerintah daerah di Indonesia masih memerlukan verifikasi empiris. Berdasarkan argumentasi tersebut, dirumuskan hipotesis: H3: *Perceived organizational support* memoderasi pengaruh beban kerja terhadap *emotional exhaustion* pada pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Payakumbuh. Berdasarkan uraian tersebut, riset yang menguji peran POS pada hubungan antara beban kerja dan *emotional exhaustion* pada instansi pemerintah daerah, khususnya pada pegawai dengan status kepegawaian beragam (PNS, PPPK, dan PPPK PW), masih relatif terbatas. Karenanya, orisinalitas riset ini bertumpu pada evaluasi kontribusi POS selaku variabel moderasi pada korelasi di antara beban kerja beserta *emotional exhaustion* bagi pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Payakumbuh, sembari mengekspansi implementasi kerangka *JD-R*

dalam lanskap birokrasi di Indonesia. Representasi korelasi di antara beban kerja, *perceived organizational support*, beserta *emotional exhaustion* sanggup dicermati pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Konseptual.

2. METODE PENELITIAN

Riset ini mengaplikasikan metode kuantitatif berkonsep asosiatif kausalitas, yakni studi yang berorientasi menginvestigasi korelasi sebab-akibat di antara sepasang variabel ataupun ekstra (Rahman & Yanti, 2016). Objek riset merupakan segenap pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Payakumbuh. Variabel riset meliputi beban kerja selaku variabel bebas, *emotional exhaustion* selaku variabel terikat, beserta *perceived organizational support* (POS) selaku variabel moderasi. Beban kerja diestimasi memakai 14 butir pertanyaan yang melingkupi parameter desakan jasmani, upaya, desakan psikis, desakan durasi, level frustrasi, serta performa (Kokoroko & Sanda, 2019). *Emotional exhaustion* diukur dengan 9 item berdasarkan Maslach & Jackson (1981), yang mencakup perasaan *burnout* atau kehabisan tenaga, kelelahan saat bangun pagi, frustrasi terhadap pekerjaan, perasaan bekerja terlalu keras, dan peristiwa di tempat kerja yang berdampak tidak sehat secara emosional. POS diukur dengan 15 item berdasarkan Hutchison et al (1986), yang mencakup penghargaan organisasi atas kontribusi, kepedulian terhadap kesejahteraan, perhatian terhadap kebutuhan dan aspirasi, bantuan saat kesulitan, dan penghargaan yang proporsional atas hasil kerja. Seluruh item diukur dengan skala *Likert* lima level, berawal dari nilai 1 (sangat tidak setuju) sampai nilai 5 (sangat setuju) (Sugiyono, 2023). Data yang digunakan diaplikasikan merupakan informasi primer yang didapatkan lewat distribusi angket pada pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Payakumbuh, didukung observasi langsung di lokasi penelitian. Populasi penelitian berjumlah 44 pegawai, terdiri atas 18 PNS, 7 PPPK, dan 19 PPPK PW. Segenap elemen populasi ditetapkan selaku responden berbekal metode *sampling* jenuh Sugiyono (2023), hingga total partisipan yang dianalisis adalah 44 responden. Kuesioner disusun berdasarkan indikator setiap variabel untuk memperoleh informasi mengenai persepsi responden terhadap beban kerja, *perceived organizational support*, dan *emotional exhaustion*.

Evaluasi Data dieksekusi berbekal *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) mengoperasikan peranti lunak *SmartPLS 4*. Fase komputasi dimulai lewat penjabaran deskriptif guna merepresentasikan spesifikasi informasi. Berikutnya diselenggarakan asesmen model pengukuran (*outer model*) lewat pengujian validitas konvergen berbekal skor *outer loading* $\geq 0,70$ beserta *Average Variance Extracted* (AVE) $\geq 0,50$. Validitas diskriminan dikalkulasi memedomani standar *Fornell-Larcker* sekaligus *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT) berbekal skor $< 0,90$. Keandalan konstruk ditinjau memedomani *Cronbach's Alpha* serta *Composite Reliability* berbekal skor $\geq 0,70$. Asesmen model struktural (*inner model*) dieksekusi lewat koefisien determinasi (R^2) berbekal klasifikasi 0,75 (tangguh), 0,50 (menengah), beserta 0,25 (rentan), koefisien lintasan, sekaligus *predictive relevance* (Q^2). Investigasi hipotesis diselenggarakan memakai tahapan *bootstrapping* berbekal standar *T-statistics* $> 1,96$ serta *p-value* $< 0,05$. Imbas moderasi diuji dengan membentuk variabel interaksi antara beban kerja dan POS, kemudian menilai signifikansi dan tanda koefisien jalur interaksi terhadap *emotional exhaustion*. Koefisien negatif menunjukkan bahwa POS memperlemah pengaruh beban kerja (*buffering effect*), sedangkan koefisien positif menunjukkan bahwa POS memperkuatnya (Hair et al., 2022).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif diaplikasikan guna menyajikan representasi menyeluruh terkait spesifikasi informasi riset berlandaskan respons partisipan atas masing-masing parameter. Dari 44 responden, 18 orang (40,9%) berstatus PNS, 7 orang (15,9%) berstatus PPPK, dan 19 orang (43,2%) berstatus PPPK PW. Berdasarkan pendidikan terakhir, 19 orang (43,2%) berpendidikan S1/D-IV, 13 orang (29,5%) SMA/SMK/ sederajat, 8 orang (18,2%) diploma, dan 4 orang (9,1%) S2.

Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)

Asesmen model pengukuran (*outer model*) dieksekusi guna menginvestigasi keabsahan beserta keandalan konstruk riset. Pemeriksaan melingkupi keabsahan konvergen memanfaatkan skor *outer loading* serta *average variance extracted* (AVE), keabsahan diskriminan memedomani standar Fornell-Larcker sekaligus *heterotrait-monotrait ratio* (HTMT), beserta keandalan mengoperasikan *Cronbach's alpha* dan *composite reliability*.

Tabel 1. Hasil *Outer Loading* pada Uji Validitas Konvergen.

Beban Kerja	<i>Perceived Organizational Support</i>	<i>Emotional Exhaustion</i>	Keterangan
BK01	0,717		Valid
BK02	0,799		Valid
BK03	0,773		Valid
BK04	0,706		Valid
BK05	0,722		Valid
BK06	0,734		Valid
BK07	0,834		Valid
BK08	0,716		Valid
BK09	0,785		Valid
BK10	0,740		Valid
BK11	0,711		Valid
BK12	0,761		Valid
BK13	0,722		Valid
BK14	0,747		Valid
POS01	0,754		Valid
POS02	0,830		Valid
POS03	0,795		Valid
POS04	0,725		Valid
POS05	0,740		Valid
POS06	0,725		Valid
POS07	0,715		Valid
POS08	0,751		Valid
POS09	0,758		Valid
POS10	0,722		Valid
POS11	0,721		Valid
POS12	0,708		Valid
POS13	0,807		Valid
POS14	0,729		Valid
POS15	0,734		Valid
EE01		0,793	Valid
EE02		0,792	Valid
EE03		0,806	Valid
EE04		0,756	Valid
EE05		0,723	Valid
EE06		0,817	Valid
EE07		0,793	Valid
EE08		0,730	Valid
EE09		0,789	Valid

Merujuk pada temuan pengujian *outer loading* di Tabel 1, segenap butir pernyataan untuk variabel beban kerja, *perceived organizational support*, beserta *emotional exhaustion* mencatatkan skor *outer loading* $\geq 0,70$ (berada pada rentang 0,706 sampai 0,834) sehingga

seutuhnya terkonfirmasi absah. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwasanya butir-butir yang diaplikasikan sanggup mengestimasi konstruk terkait secara presisi sekaligus menunjang keabsahan konstruk pada model pengukuran.

Tabel 2. Hasil AVE pada Uji Validitas Konvergen.

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)	Keterangan
Beban Kerja	0,560	Valid
Perceived Organizational Support	0,560	Valid
Emotional Exhaustion	0,606	Valid

Sumber: Data primer diolah dengan SmartPLS 4 (2026).

Merujuk pada Tabel 2, skor AVE untuk segenap variabel memposisikan diri melampaui 0,50, mencakup beban kerja senilai 0,560, *perceived organizational support* senilai 0,560, beserta *emotional exhaustion* senilai 0,606. Temuan tersebut mengindikasikan bahwasanya masing-masing konstruk sanggup mendeskripsikan lebih dari 50% varians dari parameter penyusunnya. Karenanya, segenap variabel dikonfirmasi sukses merealisasikan standar keabsahan konvergen.

Tabel 3. Kriteria Fornell-Larcker.

Variabel	Beban Kerja	Perceived Organizational Support	Emotional Exhaustion	Keterangan
Beban Kerja	0,748			Valid
Perceived Organizational Support	0,395	0,748		Valid
Emotional Exhaustion	0,101	0,421	0,778	Valid

Sumber: Data primer diolah dengan SmartPLS 4 (2026).

Dari temuan standar *Fornell-Larcker* di Tabel 3, nominal akar kuadrat AVE untuk segenap konstruk terbukti lebih dominan dibandingkan rasio korelasinya terhadap konstruk penyerta. Angka akar kuadrat AVE pada beban kerja mencapai 0,748, *perceived organizational support* senilai 0,748, sekaligus *emotional exhaustion* sejumlah 0,778. Bukti tersebut merepresentasikan bahwasanya keseluruhan konstruk telah menuntaskan spesifikasi keabsahan diskriminan memedomani *Fornell-Larcker*.

Tabel 4. Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT).

Variabel	Beban Kerja	Perceived Organizational Support	Emotional Exhaustion
Beban Kerja	-	-	-
Perceived Organizational Support	0,382	-	-
Emotional Exhaustion	0,240	0,394	-

Sumber: Data primer diolah dengan SmartPLS 4 (2026).

Dari temuan HTMT di Tabel 4, segenap skor HTMT interkonstruk berdiam di kisaran 0,240 sampai 0,394. Angka terkait terposisikan di bawah limit toleransi 0,85 ataupun 0,90,

sehingga tiap-tiap konstruk mempunyai level diferensiasi yang mumpuni terhadap konstruk sisanya. Kesimpulannya, segenap variabel sukses menempuh kriteria keabsahan diskriminan, yang mengartikan bahwasanya masing-masing konstruk mengestimasi terminologi yang berlainan tanpa memunculkan perpotongan pengukuran.

Tabel 5. Cronbach's Alpha.

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Beban Kerja	0,940	Reliabel
<i>Perceived Organizational Support</i>	0,945	Reliabel
<i>Emotional Exhaustion</i>	0,919	Reliabel

Sumber: Data primer diolah dengan SmartPLS 4 (2026).

Merujuk pada Tabel 5, segenap variabel mencatatkan skor *Cronbach's alpha* melampaui limit standar 0,70, mencakup beban kerja senilai 0,940, *perceived organizational support* senilai 0,945, beserta *emotional exhaustion* senilai 0,919. Temuan tersebut mengindikasikan bahwasanya parameter tiap-tiap konstruk mempunyai konsistensi internal yang amat optimal sehingga keseluruhan variabel dikonfirmasi andal.

Tabel 6. Composite Reliability.

Variabel	Composite Reliability	Keterangan
Beban Kerja	0,947	Reliabel
<i>Perceived Organizational Support</i>	0,950	Reliabel
<i>Emotional Exhaustion</i>	0,932	Reliabel

Sumber: Data primer diolah dengan SmartPLS 4 (2026).

Dari Tabel 6, segenap variabel membukukan angka *composite reliability* melampaui 0,70, melingkupi beban kerja sejumlah 0,947, *perceived organizational support* sejumlah 0,950, sekaligus *emotional exhaustion* sejumlah 0,932. Skor *composite reliability* POS berada pada batas atas yang disarankan sehingga perlu dicermati kemungkinan adanya redundansi indikator, tetapi secara keseluruhan seluruh konstruk memenuhi kriteria reliabilitas.

Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

Asesmen model struktural (*inner model*) menitikberatkan pada korelasi antarvariabel laten beserta kapabilitas kerangka tatkala mendeskripsikan sekaligus memproyeksikan variabel endogen. Merujuk Hair et al (2022), pemeriksaan *inner model* dieksekusi memedomani tiga elemen esensial, yakni koefisien determinasi (*R-Square*), kemaknaan, beserta relevansi koefisien lintasan, serta *predictive relevance* (Q^2 atau *PLSpredict*).

Tabel 7. Koefisien Determinasi (*R-Square*).

Variabel	R-square	R-square adjusted
<i>Emotional Exhaustion</i>	0,437	0,395

Sumber: Data primer diolah dengan SmartPLS 4 (2026).

Merujuk pada Tabel 7, skor *R-Square* untuk variabel *emotional exhaustion* mencapai 0,437. Angka tersebut merepresentasikan bahwasanya beban kerja beserta *perceived organizational support* sanggup mendeskripsikan *emotional exhaustion* sebanyak 43,7% (menghampiri klasifikasi menengah), sementara 56,3% residunya diterangkan melalui aspek eksternal di luar lingkup riset ini. Skor *R-Square adjusted* senilai 0,395 mengindikasikan bahwasanya pasca diadaptasikan terhadap total prediktor, kapabilitas model menjelaskan *emotional exhaustion* sebesar 39,5%.

Tabel 8. Path Coefficients.

Hubungan Antarvariabel	Original Sample (O)	T-Statistics (O/STDEV)	P-Values	Keterangan
Beban Kerja → <i>Emotional Exhaustion</i>	0,488	4,371	0,000	Signifikan
<i>Perceived Organizational Support</i> → <i>Emotional Exhaustion</i>	0,435	4,977	0,000	Signifikan
<i>Perceived Organizational Support</i> × Beban Kerja → <i>Emotional Exhaustion</i>	0,243	2,089	0,037	Signifikan

Sumber: Data primer diolah dengan SmartPLS 4 (2026).

Merujuk pada Tabel 8, segenap korelasi antarvariabel mendemonstrasikan koefisien lintasan yang bernilai positif berbekal *T-statistics* > 1,96 beserta *P-values* < 0,05 sehingga seutuhnya bermakna. Beban kerja membuahkan tendensi positif sekaligus bermakna atas *emotional exhaustion*. *Perceived organizational support* turut menghadirkan dorongan krusial atas *emotional exhaustion*, namun berorientasi positif, yang bertolak belakang bersama asumsi mula riset bahwasanya eksesnya bersifat negatif. Interseksi di antara *perceived organizational support* beserta beban kerja membuahkan tendensi positif sekaligus bermakna atas *emotional exhaustion*.

Tabel 9. Predictive Relevance (Q^2 or *PLSpredict*).

Variabel	$Q^2predict$
<i>Emotional Exhaustion</i>	0,275

Sumber: Data primer diolah dengan SmartPLS 4 (2026).

Dari Tabel 9, skor $Q^2predict$ pada variabel *emotional exhaustion* mencapai 0,275. Merujuk Hair et al (2022), angka $Q^2predict$ yang melampaui nol merepresentasikan bahwasanya kerangka memunyai relevansi prediktif yang optimal. Temuan tersebut mengindikasikan bahwasanya model riset mempunyai kapabilitas proyeksi yang mumpuni atas informasi eksternal di luar partisipan.

Analisis Moderasi

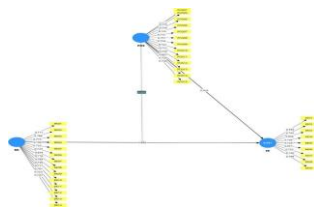
Analisis moderasi dieksekusi guna mengidentifikasi apakah *perceived organizational support* memodifikasi intensitas ataupun orientasi korelasi di antara beban kerja beserta *emotional exhaustion*. Pemeriksaan diselenggarakan melalui tahapan *bootstrapping* dalam *SmartPLS 4* dengan merancang variabel interaksi antara beban kerja dan POS (Hair et al., 2022). Signifikansi efek moderasi dinilai dari jalur interaksi $POS \times$ beban kerja terhadap *emotional exhaustion*, sedangkan arah moderasi ditentukan berdasarkan tanda koefisien interaksi tersebut, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 2 dan Tabel 10.

Tabel 10. Pengujian Signifikansi Efek Moderasi.

Hubungan Antarvariabel	Original Sample (O)	T-Statistics (O/STDEV)	P-Values	Keterangan
<i>Perceived Organizational Support</i> × Beban Kerja → <i>Emotional Exhaustion</i>	0,243	2,089	0,037	Signifikan

Sumber: Data primer diolah dengan *SmartPLS 4* (2026).

Mengacu pada Tabel 10, interseksi di antara *perceived organizational support* beserta beban kerja atas *emotional exhaustion* membukukan skor *original sample* sejumlah 0,243, *T-statistics* sejumlah 2,089 ($> 1,96$), sekaligus *p-values* sejumlah 0,037 ($< 0,05$). Kesimpulannya, dampak interseksi terkonfirmasi bermakna, yang mengartikan bahwasanya POS secara esensial memoderasi tendensi beban kerja atas *emotional exhaustion*. Lantaran koefisien interseksi berorientasi positif, POS bertindak selaku moderator yang mengintensifkan korelasi di antara beban kerja beserta *emotional exhaustion*, bukan sebagai penyangga (*buffering effect*) yang memperlemahnya. Hubungan struktural antara beban kerja, *perceived organizational support*, dan *emotional exhaustion*, beserta koefisien jalur dan nilai *outer loading*, ditunjukkan pada model penelitian PLS-SEM berikut.



Gambar 2. PLS-SEM Research Model

Sumber: *SmartPLS 4* (2026).

Pembahasan

Beban Kerja Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Emotional Exhaustion

Temuan evaluasi mengindikasikan bahwasanya beban kerja membuahkan tendensi positif sekaligus bermakna atas *emotional exhaustion* berbekal koefisien lintasan senilai 0,488, *T-statistics* sejumlah 4,371, beserta *p-values* sejumlah 0,000. Pembuktian tersebut

merepresentasikan bahwasanya kian memuncak beban kerja yang dialami pegawai, kian melonjak juga *emotional exhaustion* yang diderita. Luaran terkait selaras bersama riset Grobelna (2021) dan Moreno-martínez (2025) yang mendeteksi bahwasanya beban kerja memberikan implikasi positif serta substansial atas *emotional exhaustion*. Di ranah konseptual, temuan terkait seirama bersama kerangka JD-R Bakker & Demerouti (2017) yang mengklasifikasikan beban kerja selaku desakan profesi yang mengharuskan pengerahan jasmaniah, psikologis, sekaligus afektif secara berkesinambungan; bilamana gagal diselaraskan instrumen penyokong profesi yang adekuat, bakal memicu mekanisme kemerosotan vitalitas yang melipatgandakan kelelahan afektif. Di lingkup Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Payakumbuh, kondisi ini relevan dengan tuntutan pekerjaan, tekanan waktu, serta kebutuhan menyelesaikan beberapa pekerjaan secara bersamaan.

Perceived Organizational Support Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Emotional Exhaustion

Temuan asesmen mengonfirmasi bahwasanya POS menghadirkan dorongan krusial atas *emotional exhaustion* berbekal koefisien lintasan senilai 0,435, *T-statistics* sejumlah 4,977, beserta *p-values* sejumlah 0,000. Orientasi implikasi tersebut bersifat positif, yang bermakna kian memuncak POS yang diterima pegawai, kian eskalatif pula *emotional exhaustion* pada kerangka observasi ini. Pembuktian terkait tidak selaras bersama asumsi mula studi yang memproyeksikan tendensi negatif, sekaligus berlainan dari Kurtessis et al (2015) dan Zhang et al (2026) yang mengkorelasikan sokongan institusi bersama ekuilibrium hidup yang lebih optimal beserta kelelahan afektif yang lebih minim. Temuan positif ini dapat dipahami melalui konteks organisasi dan karakteristik pekerjaan responden, yaitu POS yang lebih tinggi dapat muncul bersamaan dengan kondisi ketika pegawai menghadapi tuntutan pekerjaan yang tinggi. Dukungan organisasi yang dirasakan belum tentu secara langsung menghilangkan sumber tekanan pekerjaan sehingga pegawai yang memperoleh perhatian dan dukungan tetap dapat mengalami *emotional exhaustion*. Penjelasan ini bersifat interpretatif dan perlu diuji lebih lanjut pada penelitian berikutnya.

Perceived Organizational Support Memoderasi (Memperkuat) Pengaruh Beban Kerja terhadap Emotional Exhaustion

Temuan asesmen dampak moderasi mendemonstrasikan bahwasanya interaksi POS $\times$ beban kerja atas *emotional exhaustion* mempunyai koefisien sejumlah 0,243, *T-statistics* sejumlah 2,089, beserta *p-values* sejumlah 0,037. Lantaran koefisien interaksi bernilai positif sekaligus substansial, POS mengintensifkan korelasi di antara beban kerja beserta *emotional exhaustion*. Temuan ini tidak sesuai dengan dugaan awal yang menempatkan POS

sebagai penyangga (*buffering effect*), sebagaimana dilaporkan oleh Bao & Zhong (2019) pada pegawai sektor publik di China dan Yanbei et al (2023) pada perawat ICU. Dalam kerangka JD-R, POS dipandang selaku kapasitas penyokong profesi yang memfasilitasi pegawai tatkala merespons desakan rutinitas. Namun, hasil penelitian ini menunjukkan pola yang berbeda: ketika POS semakin tinggi, hubungan antara beban kerja dan *emotional exhaustion* justru semakin kuat. Kondisi ini sanggup mengindikasikan bahwasanya atensi institusi yang diresapi pegawai belum cukup untuk mengimbangi tingginya tuntutan pekerjaan sehingga tuntutan tersebut tetap menguras sumber daya emosional pegawai meskipun dukungan organisasi dirasakan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Dari temuan studi, sanggup ditarik konklusi bahwasanya beban kerja membuahkan tendensi positif sekaligus bermakna atas *emotional exhaustion* bagi pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Payakumbuh. *Perceived organizational support* menghadirkan dorongan krusial atas *emotional exhaustion* melalui orientasi positif, sehingga urung menunjang rumusan hipotesis mula yang memproyeksikan tendensi negatif. Di samping itu, *perceived organizational support* secara esensial memunculkan efek moderasi atas dampak beban kerja terhadap *emotional exhaustion* lewat jalan mengintensifkan korelasi terkait. Beban kerja beserta *perceived organizational support* secara kolektif menjelaskan 43,7% variasi *emotional exhaustion*.

Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Tenaga Kerja dan Perindustrian Kota Payakumbuh disarankan mengelola beban kerja secara lebih proporsional dengan menyesuaikan pembagian tugas terhadap kapasitas dan jumlah pegawai, terutama pada pekerjaan bervolume tinggi dan bertekanan waktu. Dukungan organisasi perlu diberikan secara lebih tepat sasaran, tidak hanya berupa perhatian dan penghargaan, tetapi juga disertai tindakan nyata untuk mengurangi tuntutan pekerjaan, seperti pemerataan tugas, penyesuaian target, koordinasi pekerjaan, dan penambahan bantuan ketika beban pekerjaan meningkat. Penelitian selanjutnya disarankan mengikutsertakan variabel substitusi yang berpeluang mengintervensi *emotional exhaustion*, seumpama tensi profesi, gratifikasi profesi, dorongan profesi, *job insecurity*, maupun loyalitas institusi, atau kepemimpinan, serta menggunakan objek, karakteristik responden, dan jumlah sampel yang berbeda. Mengingat penelitian ini hanya melibatkan 44 responden pada satu instansi, generalisasi hasil perlu dilakukan dengan hati-hati.

DAFTAR REFERENSI

- Aman-ullah, A., Mehmood, W., Amin, S., & Abbas, Y. A. (2022). Journal of Innovation. *Journal of Innovation & Knowledge*, 7(4), 100261. <https://doi.org/10.1016/j.jik.2022.100261>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. 22(3), 273–285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Bao, Y., & Zhong, W. (2019). How stress hinders health among Chinese public sector employees: The mediating role of emotional exhaustion and the moderating role of perceived organizational support. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(22), 1–16. <https://doi.org/10.3390/ijerph16224408>
- Buruck, G., Pfarr, A., Penz, M., Wekenborg, M., Rothe, N., & Walther, A. (2020). The influence of workload and work flexibility on work-life conflict and the role of emotional exhaustion. <https://doi.org/10.3390/bs10110174>
- Grobelna, A. (2021). Emotional exhaustion and its consequences for hotel service quality: The critical role of workload and supervisor support. *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 30(4), 395–418. <https://doi.org/10.1080/19368623.2021.1841704>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). SAGE Publications. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7>
- Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: Advancing conservation of resources theory. *Applied Psychology*, 50(3), 337–421. <https://doi.org/10.1111/1464-0597.00062>
- Hutchison, S., Eisenberger, R., Huntington, R., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500–507. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500>
- Kesuma, K. (2024). Peran mediasi burnout pada pengaruh job demands resources terhadap turnover intention pada Generasi Z. *Jurnal Penelitian Manajemen dan Bisnis*, 1–8.
- Kim, T. Y., Cable, D. M., Kim, S. P., & Wang, J. (2009). Emotional competence and work performance: The mediating effect of proactivity and the moderating effect of job autonomy. *Journal of Organizational Behavior*, 30(7), 983–1000. <https://doi.org/10.1002/job.610>
- Kokoroko, E., & Sanda, M. A. (2019). Effect of workload on job stress of Ghanaian OPD nurses: The role of coworker support. *Safety and Health at Work*, 10(3), 341–346. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2019.04.002>
- Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A., & Adis, C. S. (2015). Perceived organizational support: A meta-analytic evaluation of organizational support theory. *XX(X)*, 1–31. <https://doi.org/10.1177/0149206315575554>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. 2, 99–113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Moreno-Martínez, M. (2025). The associated factors of work engagement, work overload, work satisfaction, and emotional exhaustion and their effect on healthcare workers: A cross-sectional study. 1, 1–11. <https://doi.org/10.3390/healthcare13020162>

- Penny, C. L., Adair, K. C., Frankel, A. S., Leonard, M. W., Proulx, J., Mosca, P. J., & Sexton, J. B. (2023). A new look at an old well-being construct: Evaluating the psychometric properties of 9-, 5-, and 1-item versions of emotional exhaustion metrics. *November*, 1–11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1267660>
- Qayyum, K., & Jantan, A. H. bin. (2022). Impact of high-performance work system on emotional exhaustion: Mediation of work demands and moderation of perceived organizational support. *Journal of Excellence in Management Sciences*, 1(2), 1–15.
- Rahman, A. A., & Yanti, S. (2016). Pengaruh gaya belajar terhadap hasil belajar siswa pada mata pelajaran IPS terpadu di kelas VII SMP Negeri 1 Peudada. *Jurnal Pendidikan Almuslim*, IV(2), 1–6.
- Spector, P. E., & Jex, S. M. (1998). Development of four self-report measures of job stressors and strain: Interpersonal Conflict at Work Scale, Organizational Constraints Scale, Quantitative Workload Inventory, and Physical Symptoms Inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4), 356–367. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.3.4.356>
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif* (M. Dr. Ir. Sutopo, S. Pd., Ed.). Alfabeta.
- Yanbei, R., Dongdong, M., Yun, L., Ning, W., & Fengping, Q. (2023). Does perceived organization support moderates the relationships between work frustration and burnout among intensive care unit nurses? A cross-sectional survey. *BMC Nursing*, 22(1), 1–9. <https://doi.org/10.1186/s12912-023-01180-5>
- Zhang, Y., Hao, K., & Zhang, J. (2026). BMC Nursing article in press emotional exhaustion as a key factor: Examining the impact of perceived organizational support on nurses' trust in colleagues IN AR IN. <https://doi.org/10.1186/s12912-026-04496-0>