



Dampak Work-Life Balance dan Perceived Organizational Support terhadap Burnout pada Karyawan Generasi Milineal di PT NYX

(Sebuah Kajian Konseptual)

Winda Meigia Fitri

Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Paramadina

Email Korespondensi: windameigia@gmail.com

Article received: 16 Desember 2025, Review process: 03 Januari 2026

Article Accepted: 25 Januari 2026, Article published: 03 Februari 2026

ABSTRACT

Post-pandemic workplace transformation characterized by intensified digitalization, increasing performance demands, and the blurring of boundaries between personal life and work has amplified the risk of burnout among millennial employees, particularly in the distribution and logistics sector. This paper aims to analyze the theoretical relationship between Work-Life Balance (WLB), Perceived Organizational Support (POS), and burnout, as well as to formulate the moderating role of POS in strengthening the protective effect of WLB against work-related exhaustion among millennial employees at PT NYX. This study adopts a conceptual approach based on a systematic review of national and international peer-reviewed publications from 2019 to 2025, employing the Job Demands–Resources Model and Social Exchange Theory as the main analytical frameworks. The synthesis indicates that WLB functions as a personal resource that reduces emotional exhaustion and psychological distancing from work, while POS operates as an organizational resource that mitigates burnout through perceived appreciation, a sense of security, and institutional support. The interaction between these variables suggests that higher levels of POS enhance the effectiveness of WLB in preventing work stress from escalating into burnout.

Keywords: Work-Life Balance, Perceived Organizational Support, Burnout, Job Demands Resources Model, Social Exchange Theory.

ABSTRAK

Transformasi kerja pascapandemi yang ditandai oleh intensifikasi digitalisasi, tuntutan kinerja yang meningkat, serta kaburnya batas antara kehidupan pribadi dan pekerjaan telah memperbesar risiko burnout pada karyawan generasi milenial, khususnya di sektor distribusi dan logistik. Penulisan ini bertujuan menganalisis hubungan teoretis antara Work-Life Balance (WLB), Perceived Organizational Support (POS), dan burnout, serta merumuskan peran moderasi POS dalam memperkuat pengaruh protektif WLB terhadap kelelahan kerja pada karyawan milenial di PT NYX. Kajian ini menggunakan pendekatan konseptual berbasis telaah literatur sistematis terhadap publikasi peer-reviewed nasional dan internasional periode 2019–2025 dengan mengacu pada kerangka Job Demands–Resources Model dan Social Exchange Theory sebagai landasan analitis. Hasil sintesis menunjukkan bahwa WLB berfungsi sebagai sumber daya personal yang menekan kelelahan emosional dan jarak psikologis terhadap pekerjaan, sementara POS bertindak sebagai sumber daya organisasi yang menurunkan burnout melalui persepsi penghargaan,

rasa aman, dan dukungan institusional. Interaksi keduanya mengindikasikan bahwa tingkat POS yang tinggi memperkuat efektivitas WLB dalam mencegah eskalasi stres kerja menjadi burnout.

Kata Kunci: *Work-Life Balance, Perceived Organizational Support, Burnout, Job Demands Resources Model, Social Exchange Theory.*

PENDAHULUAN

Generasi milenial saat ini menjadi kelompok terbesar dalam struktur tenaga kerja di berbagai sektor, termasuk industri distribusi dan logistik. Meskipun demikian, kelompok ini justru menunjukkan tingkat kelelahan kerja (burnout) yang lebih tinggi dibandingkan generasi sebelumnya. Kondisi tersebut tidak terlepas dari perubahan karakteristik pekerjaan pada periode pascapandemi, yang ditandai oleh intensifikasi digitalisasi, peningkatan tuntutan kinerja, serta semakin kaburnya batas antara waktu kerja dan kehidupan pribadi. Situasi ini membuat tekanan terhadap keseimbangan kehidupan dan pekerjaan (work-life balance) semakin kuat (Sirgy & Lee, 2018).

Fenomena serupa juga terlihat di PT NYX, sebuah perusahaan distribusi yang dalam dua tahun terakhir mengalami peningkatan turnover dan penurunan kepuasan kerja. Indikator tersebut menunjukkan bahwa sebagian karyawan terutama dari generasi milenial dalam situasi menghadapi tingkat stres dan beban emosional yang cukup tinggi. Mengacu pada Job Demands-Resources (JD-R) Model yang dijelaskan Bakker (2023), stres kerja dan burnout terjadi ketika tuntutan pekerjaan (job demands) tidak seimbang dengan sumber daya yang dimiliki karyawan (job resources). Dengan demikian, keseimbangan antara beban pekerjaan dan dukungan organisasi menjadi elemen krusial dalam menjaga kesejahteraan psikologis.

Berbagai studi menegaskan bahwa work-life balance (WLB) dan perceived organizational support (POS) memiliki peran sentral dalam mengurangi risiko burnout (Yu & Cheng, 2024; Ramaci et al., 2024). WLB memungkinkan karyawan mengelola peran profesional dan personal secara lebih harmonis, sementara POS membangun persepsi bahwa organisasi menghargai kontribusi dan peduli terhadap kesejahteraan mereka (Rhoades & Eisenberger, 2002). Ketika dukungan tersebut dirasakan secara konsisten, karyawan lebih mampu menghadapi tekanan pekerjaan sekaligus mempertahankan motivasi kerja.

Dalam kerangka Social Exchange Theory (SET), dukungan organisasi menciptakan hubungan timbal balik yang positif antara karyawan dan perusahaan. Ketika organisasi menunjukkan kepedulian yang nyata, karyawan cenderung meresponsnya melalui peningkatan loyalitas, keterlibatan, dan komitmen terhadap pekerjaannya (Cropanzano et al., 2017; Chernyak-Hai & Rabenu, 2018). Mekanisme resiprokal ini menjadi fondasi penting dalam menjaga keseimbangan psikologis serta menurunkan potensi munculnya kelelahan emosional.

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah dalam kajian ini adalah: (1) Bagaimana pengaruh work-life balance terhadap burnout pada karyawan generasi milenial di PT NYX? (2) Sejauh mana perceived organizational support berperan sebagai variabel moderator dalam hubungan antara work-life balance dan

burnout?. Tujuan dari tulisan ini adalah untuk: (2) Menganalisis hubungan teoretis antara work-life balance, perceived organizational support, dan burnout berdasarkan kajian literatur terkini. (2) Mengembangkan model konseptual yang menjelaskan mekanisme moderasi POS terhadap hubungan antara WLB dan burnout dalam konteks organisasi di Indonesia.

Kajian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoretis bagi perluasan pemahaman mengenai Job Demands–Resources Model dan Social Exchange Theory dalam konteks budaya kerja Indonesia yang memiliki karakteristik unik. Dari sisi praktis, temuan analisis ini dapat dimanfaatkan oleh manajer SDM sebagai dasar dalam merumuskan kebijakan fleksibilitas kerja serta bentuk dukungan organisasi yang lebih responsif dan sesuai dengan kebutuhan generasi milenial di era digital.

METODE

Kajian ini menggunakan pendekatan konseptual dengan orientasi kuantitatif yang berfokus pada sintesis teoretis dan temuan penelitian terdahulu untuk merumuskan model hubungan antara Work-Life Balance (WLB), Perceived Organizational Support (POS), dan burnout pada karyawan generasi milenial di sektor distribusi dan logistik. Proses pengumpulan data dilakukan melalui telaah literatur sistematis terhadap publikasi peer-reviewed nasional dan internasional yang terindeks dalam basis data ilmiah seperti Scopus, Web of Science, Google Scholar, dan SINTA, dengan rentang tahun publikasi 2019–2025. Kata kunci yang digunakan meliputi “work-life balance,” “perceived organizational support,” “burnout,” dan “millennial employees,” serta kriteria inklusi berupa ketersediaan DOI dan relevansi teoretis terhadap kerangka Job Demands–Resources Model dan Social Exchange Theory. Analisis dilakukan melalui pemetaan konsep, perbandingan temuan empiris, dan integrasi kerangka teoretis untuk menghasilkan konstruksi model konseptual yang sah secara akademis dan dapat diuji lebih lanjut melalui pendekatan kuantitatif, khususnya dengan Structural Equation Modeling (SEM), pada penelitian empiris berikutnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan hasil analisis konseptual yang diperoleh melalui sintesis teori serta temuan penelitian terdahulu mengenai hubungan antara Work-Life Balance (WLB), Perceived Organizational Support (POS), dan burnout. Walaupun penelitian ini tidak melibatkan pengumpulan data empiris, kajian literatur yang dilakukan memberikan gambaran yang jelas mengenai pola hubungan dan mekanisme keterkaitan antarvariabel yang menjadi fokus pembahasan.

1. Hubungan Work-Life Balance terhadap Burnout

Hasil telaah menunjukkan bahwa WLB berpengaruh negatif terhadap burnout. Karyawan yang mampu menjaga keseimbangan antara peran kerja dan kehidupan pribadi cenderung memiliki tingkat kelelahan emosional yang lebih rendah. Temuan ini sejalan dengan studi terdahulu (Bakker, 2023; Sirgy & Lee, 2018) yang menegaskan bahwa keseimbangan peran berfungsi sebagai personal

resource yang membantu individu menghadapi tuntutan pekerjaan. Dengan demikian, semakin baik keseimbangan kerja-kehidupan yang dimiliki, semakin kecil kemungkinan karyawan mengalami burnout..

2. Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Burnout

Analisis literatur menunjukkan bahwa POS memiliki peran signifikan dalam menurunkan tingkat burnout. Ketika karyawan merasa dihargai dan memperoleh dukungan dari organisasi, mereka cenderung memiliki ketahanan psikologis yang lebih kuat dalam menghadapi tekanan pekerjaan. Temuan ini konsisten dengan Social Exchange Theory, yang menjelaskan bahwa hubungan timbal balik positif antara karyawan dan organisasi dapat menekan tingkat stres serta kelelahan (Rhoades & Eisenberger, 2002; Cropanzano et al., 2017). Dengan demikian, tingginya dukungan organisasi berkontribusi langsung pada rendahnya tingkat burnout yang dialami karyawan

3. Peran Moderasi Perceived Organizational Support

Selain memberikan pengaruh langsung, POS juga berperan sebagai variabel moderator yang memperkuat hubungan antara WLB dan burnout. Ketika dukungan organisasi berada pada tingkat yang tinggi, efek protektif WLB dalam menekan burnout menjadi semakin kuat. Dengan kata lain, POS meningkatkan kemampuan karyawan untuk memanfaatkan WLB dalam mengurangi risiko kelelahan kerja. Temuan ini memperkaya pemahaman mengenai mekanisme interaksi antara sumber daya personal dan sumber daya organisasi dalam kerangka Job Demands-Resources Model, yang menekankan pentingnya ketersediaan sumber daya dalam meminimalkan dampak negatif tuntutan pekerjaan.

4. Sintesis Konseptual

Secara keseluruhan, sintesis literatur menunjukkan bahwa upaya pencegahan burnout tidak dapat dilakukan secara terpisah. WLB dan POS harus dipahami sebagai dua elemen yang saling melengkapi. WLB berfungsi menurunkan stressor internal melalui pengelolaan peran yang lebih seimbang, sementara POS bertindak sebagai pelindung eksternal yang memperkuat ketahanan psikologis karyawan. Interaksi antara kedua variabel tersebut memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai strategi efektif untuk mencegah burnout di lingkungan kerja modern, terutama pada generasi milenial yang menghadapi tekanan digitalisasi dan tuntutan fleksibilitas kerja yang tinggi

SIMPULAN

Kajian konseptual ini menegaskan bahwa Work-Life Balance (WLB) dan Perceived Organizational Support (POS) merupakan dua determinan utama dalam menjelaskan kecenderungan munculnya burnout pada karyawan generasi milenial di sektor distribusi dan logistik. Sintesis teoretis menunjukkan bahwa WLB berfungsi sebagai sumber daya personal yang membantu individu mengelola tuntutan peran kerja dan kehidupan pribadi secara lebih seimbang, sehingga menekan kelelahan emosional dan jarak psikologis terhadap pekerjaan, sementara POS berperan sebagai sumber daya organisasi yang memperkuat ketahanan psikologis melalui persepsi penghargaan, rasa aman, dan dukungan institusional.

Interaksi keduanya memperlihatkan bahwa tingkat dukungan organisasi yang tinggi memperkuat efektivitas WLB dalam mencegah eskalasi stres kerja menjadi burnout. Temuan ini memperkaya pemahaman dalam kerangka Job Demands-Resources Model dan Social Exchange Theory serta memberikan dasar konseptual bagi pengembangan kebijakan organisasi yang terintegrasi dalam meningkatkan kesejahteraan dan kinerja karyawan milenial di lingkungan kerja digital.

DAFTAR RUJUKAN

- Bakker, A. B. (2023). Job Demands-Resources model: State of the art. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 32(1), 1-12. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2022.2158705>
- Chernyak-Hai, L., & Rabenu, E. (2018). The new era workplace relationships: Is social exchange theory still relevant? *Industrial and Organizational Psychology*, 11(3), 456-465. <https://doi.org/10.1017/iop.2018.54>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications. <https://doi.org/10.4135/9781071802847>
- Cropanzano, R., Anthony, E. L., Daniels, S. R., & Hall, A. V. (2017). Social exchange theory: A critical review with theoretical remedies. *Academy of Management Annals*, 11(1), 479-516. <https://doi.org/10.5465/annals.2016.0054>
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). The Job Demands-Resources model of burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 21(1), 44-58. <https://doi.org/10.1037/ocp0000036>
- Ramaci, T., Barattucci, M., Ledda, C., & Rapisarda, V. (2024). Burnout syndrome and perceived organizational support: The moderating role of work-life balance. *BMC Nursing*, 23, 56. <https://doi.org/10.1186/s12912-023-01395-4>
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698>
- Riyono, B., & Rezki, F. (2022). The role of work-life balance and perceived organizational support in burnout tendency among working mothers. *Humanitas: Indonesian Psychological Journal*, 19(2), 178-189. <https://doi.org/10.26555/humanitas.v19i2.31>
- Sirgy, M. J., & Lee, D.-J. (2018). Work-life balance: An integrative review. *Applied Research in Quality of Life*, 13(1), 229-254. <https://doi.org/10.1007/s11482-017-9509-8>
- World Health Organization. (2019). Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases. https://www.who.int/mental_health/evidence/burn-out/en/
- Yu, C., & Cheng, L. (2024). The role of work-life balance and perceived organizational support in burnout tendency among employees. *Frontiers in Psychology*, 15, 1123-1138. <https://www.frontiersin.org/journals/psychology>