

Analysis Of The Influence Of Servicescape On Burnout Levels Of Private Sector Employees In Bengkulu

Analisis Pengaruh Servicescape Terhadap Tingkat Burnout Karyawan Swasta Di Bengkulu

Sandy Muhammadiansyah¹⁾, Nafri Yanti²⁾

¹⁾Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bengkulu

²⁾Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Bengkulu

Email: ¹⁾ smuhammadiansyah@unib.ac.id, ²⁾ nafriyanti@unib.ac.id

ARTICLE HISTORY

Received [01 Oktober 2025]

Revised [09 Februari 2026]

Accepted [11 Februari 2026]

KEYWORDS

Servicescape, Burnout, Employees.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *servicescape* terhadap tingkat keletihan (*burnout*) dari karyawan swasta di Provinsi Bengkulu. Penelitian melibatkan responden dari berbagai sektor jasa dan industri, dengan total responden sebanyak 102 orang. Data dianalisis menggunakan regresi linier, untuk kemudian diolah menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics 25. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa 2 variabel *servicescape* yaitu *ambient condition* dan *exterior facility* memiliki pengaruh signifikan terhadap *burnout* karyawan swasta. Sedangkan 2 variabel *servicescape* yang lain yaitu *spatial layout & functionality* serta *sign, symbol & artifact* tidak memiliki pengaruh signifikan. Penelitian ini menegaskan bahwa faktor-faktor lingkungan fisik di tempat kerja, khususnya kondisi lingkungan dan fasilitas eksterior, memainkan peran penting dalam mempengaruhi tingkat *burnout* yang dialami oleh karyawan swasta. Untuk itu, perusahaan di Bengkulu harus mempertimbangkan untuk melakukan investasi dalam memperbaiki fasilitas kerja, agar dapat membantu meningkatkan kesejahteraan fisik dan mental karyawan, serta mengurangi stres yang berlebihan.

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the influence of *servicescape* on the level of *burnout* of private sector employees in Bengkulu Province. This study involved respondents from various service and industrial sectors, with a total of 102 respondents. Data were analyzed using linear regression and then processed using the IBM SPSS Statistics 25 application. Based on the results of the study, it is known that two *servicescape* variables, namely *ambient conditions* and *exterior facilities*, have a significant influence on *burnout* of private sector employees. Meanwhile, two other *servicescape* variables, namely *spatial layout & functionality*, and *signs, symbols & artifacts*, do not have a significant influence. This study confirms that physical environmental factors in the workplace, especially environmental conditions and exterior facilities, play an important role in influencing the level of *burnout* experienced by private sector employees. Therefore, companies operating in Bengkulu should consider investing in improving work facilities in order to help improve the physical and mental well-being of employees, as well as reduce excessive stress.

PENDAHULUAN

Setiap proses layanan atau transaksi pasti dilakukan dengan dukungan dan eksistensi dari fasilitas fisik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Bitner (1992, hal.57) menyatakan bahwa fasilitas fisik atau *servicescape* sebagai "Pengaruh atmosfer, atau desain fisik dan elemen dekorasi, terhadap konsumen dan pekerja diakui oleh para manajer dan disebutkan dalam hampir semua teks pemasaran, ritel, dan perilaku organisasi". Pai dkk. (2025) mempertegas hal tersebut dengan menyatakan bahwa faktor-faktor fisik seperti suasana, pengaturan, desain, dan kebersihan dapat memengaruhi secara signifikan pengalaman pelanggan secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan pentingnya desain fisik dalam menciptakan pengalaman yang memengaruhi persepsi konsumen. Keberadaan *servicescape* sendiri oleh beberapa peneliti umumnya dikaitkan dengan perilaku konsumen (Lee, 2018; Pramyda & Yasa, 2021). Dilandasi kondisi tersebut maka penelitian terkait *servicescape* memang lebih dominan menjadikan pelanggan sebagai subjeknya (Koay dkk., 2019; Lee dkk., 2015; Sag dkk., 2018). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa penelitian mengenai *servicescape* yang fokus pada konsumen telah berkembang dengan sangat beragam.

Servicescape tidak hanya memengaruhi konsumen namun juga karyawan itu sendiri (Singleton & Losekoot, 2020). Meskipun tidak sebanyak penelitian terhadap efeknya terhadap pelanggan, beberapa peneliti telah mencoba mengeksplorasi gagasan ini secara lebih mendalam. Parish dkk. (2008) termasuk peneliti awal yang fokus melihat dampak *servicescape* pada perawat rumah sakit, yang kemudian diikuti dengan timbulnya beberapa penelitian di sektor lain, termasuk sektor retail (Pecoraro dkk., 2020).

Kearney (2016) menyatakan bahwa dengan memperlakukan karyawan sebagai konsumen internal dan mengaplikasikan elemen *servicescape* untuk memenuhi kebutuhan mereka, perusahaan akan memperoleh manfaat positif dari peningkatan kinerja karyawan. Penelitian Kaminakis dkk. (2019) juga menemukan bahwa *servicescape* secara signifikan memengaruhi interaksi antara konsumen dan karyawan di sektor restoran, yang secara eksplisit menunjukkan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan.

Lingkungan fisik tempat kerja memiliki peran yang sangat penting dalam memengaruhi kondisi karyawan. *Servicescape* memberi pengaruh signifikan terhadap kualitas interaksi karyawan dan pelanggan, pengalaman kerja, serta pengalaman emosional karyawan (Tran Xuan dkk., 2022). Secara mendalam, *servicescape* memengaruhi karyawan dalam berbagai aspek, termasuk kelelahan (*burnout*). Soderlund (2017) mengungkapkan bahwa karyawan yang mengalami *burnout* dapat menyebabkan penurunan kepuasan konsumen, terutama pada kondisi pelayanan yang kurang optimal. Di sisi lain, penelitian oleh Appel-Meulenbroek dkk. (2020) menemukan bahwa ketidaksesuaian antara lingkungan kerja dan kebutuhan karyawan dapat memicu peningkatan kelelahan dan memengaruhi tingkat keterlibatan mereka. *Burnout* sendiri adalah kondisi yang dapat menguras energi fisik dan mental karyawan secara signifikan. Penelitian terkini dari Soetanto dkk. (2025) menjelaskan bahwa lingkungan fisik atau *servicescape* secara langsung berkontribusi pada kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan, serta memengaruhi kualitas layanan secara keseluruhan dan perilaku karyawan.

Terbatasnya penelitian tentang pengaruh *servicescape* terhadap pengguna internal (karyawan) membuka ruang untuk eksplorasi lebih lanjut terhadap topik penelitian ini. Meskipun penelitian Pradipto & Ibrahim (2021) menyinggung hal tersebut, namun variabel independen yang digunakan merupakan lingkungan kerja secara umum (bukan *servicescape* secara spesifik) dan responden juga terbatas pada segmen tertentu. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam dengan memfokuskan pada elemen-elemen utama dari *servicescape* yaitu kondisi sekitar (*ambient condition*), tata ruang dan fungsionalitas (*spatial layout & functionality*), rambu, simbol dan artefak (*signs, symbol & artifacts*), serta fasilitas eksterior (Bitner (1992; Lee & Kim, 2014; Wirtz & Lovelock, 2023).

Penelitian fokus kepada responden dari berbagai sektor non pemerintahan di Provinsi Bengkulu. Hal ini dilandasi kenyataan bahwa karyawan swasta memiliki keterikatan kerja yang tinggi ditinjau dari dimensi *vigor, dedication, dan absorption* (Wilis dkk., 2023), dan mempunyai tingkat usaha lebih besar dibandingkan dengan mereka yang bekerja di sektor publik (Monte, 2017). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam bagaimana faktor-faktor tersebut mempengaruhi karyawan swasta di sektor non pemerintah. Selain itu, penelitian lanjutan dengan melibatkan karyawan dari berbagai sektor pekerjaan bisa memberi perspektif yang lebih luas mengenai pengaruh *servicescape* terhadap kesejahteraan dan kinerja mereka. Dengan pendekatan yang lebih terfokus, diharapkan dapat ditemukan bukti yang lebih kuat mengenai bagaimana *servicescape* memengaruhi *burnout* dari karyawan swasta.

LANDASAN TEORI

Servicescape merujuk pada lingkungan fisik tempat penyampaian layanan, yang dirancang untuk menciptakan pengalaman yang diinginkan bagi konsumen dan karyawan. *Servicescape* didefinisikan sebagai sebuah model yang menjelaskan bagaimana lingkungan buatan mempengaruhi konsumen dan karyawan dalam organisasi penyedia layanan yang terdiri atas 3 dimensi yaitu kondisi sekitar (*ambient condition*), tata letak & fungsionalitas spasial (*spatial layout & functionality*) dan tanda, simbol & artefak (*signs, symbol & artifacts*) (Bitner, 1992). Sebagai tambahan, Hooper dkk. (2013) juga menyebut peralatan (*equipment*) serta higienitas & kebersihan (*hygiene & cleanliness*) sebagai dua dimensi alternatif lain. Rosenbaum & Massiah (2011) mengelompokkan item indikator tersebut menjadi 4 dimensi besar yaitu dimensi fisik, dimensi sosial, dimensi sosial-simbolik, dan dimensi alamiah. *Servicescape* juga sering dikaitkan dengan *store atmosphere*, karena memiliki beberapa kesamaan elemen dimana elemen-elemen variabel tersebut bisa mempengaruhi niat membeli konsumen (Puspita dkk., 2025).

Dalam psikologi klinis, *burnout* (kelelahan) dipandang sebagai gangguan mental yang dievaluasi pada pasien yang mencari perawatan psikologis dan telah berhenti bekerja karena gejala atau kesulitan serius dalam menjalankan fungsi di tempat kerja (van Dam, 2021). *Burnout* atau kelelahan adalah kondisi stres yang khas, yang ditandai oleh kelelahan emosional, sikap depersonalisasi, dan penurunan dalam pencapaian pribadi (Cordes & Dougherty, 1993). Soderlund (2017) mendefinisikan kelelahan emosional sebagai perasaan kelelahan yang sangat akibat beban kerja yang berlebihan, kehabisan energi, dan kehilangan gairah. Kondisi ini dapat muncul di berbagai sektor pekerjaan dengan tuntutan tinggi. Tuntutan pekerjaan yang tinggi memainkan peran penting dalam memicu kelelahan yang parah, sementara kurangnya sumber daya dalam pekerjaan memperburuk kondisi tersebut, yang ditandai dengan meningkatnya tingkat sinisme dan rendahnya efikasi profesional (Mäkikangas dkk., 2020).

Hipotesis Penelitian

Penelitian fokus menyoroti pengaruh elemen-elemen *servicescape* tradisional terhadap tingkat keletihan karyawan. Meskipun beberapa peneliti telah mengeksplorasi aspek yang lebih luas terkait *servicescape* seperti tentang *e-servicescape* (Harris & Goode, 2010), dan *green servicescape* (Moon, 2023), namun penelitian fokus pada keberadaan fasilitas fisik di tempat kerja dan pengaruhnya terhadap karyawan. *Servicescape* sendiri mengalami perkembangan, seiring semakin banyaknya riset tentang topik tersebut muncul beberapa variabel komplementer dari berbagai peneliti. Wirtz & Lovelock (2023) menyebut aspek fasilitas luar ruang (*exterior facility*) yang meliputi gaya arsitektur, ukuran gedung, warna gedung, dan halaman/parkir (dalam konteks yang relevan). Meskipun peneliti lain (Rosenbaum & Massiah, 2011; Sedarmayanti, 2011; Anh & Thao, 2020) menyebut dimensi lain (dimensi sosial) yang bersifat non fisik, namun penelitian ini fokus pada aspek fisik dari *servicescape*.

Dimensi dari Bitner (1992) yang terdiri atas kondisi sekitar (*ambient condition*), tata letak & fungsionalitas spasial (*spatial layout & functionality*) dan tanda, simbol & artefak (*signs, symbol & artifacts*) sudah sering dijadikan rujukan untuk melihat pengaruhnya terhadap konsumen. Begitu pula dimensi fasilitas eksterior dari Wirtz & Lovelock (2023). Mengingat variabel-variabel tersebut sudah terbukti memiliki pengaruh terhadap konsumen, maka peneliti memiliki hipotesa bahwa variabel tersebut seharusnya juga berpengaruh terhadap karyawan swasta.

H1: Terdapat pengaruh signifikan *ambient condition* terhadap *burnout* pada karyawan swasta.

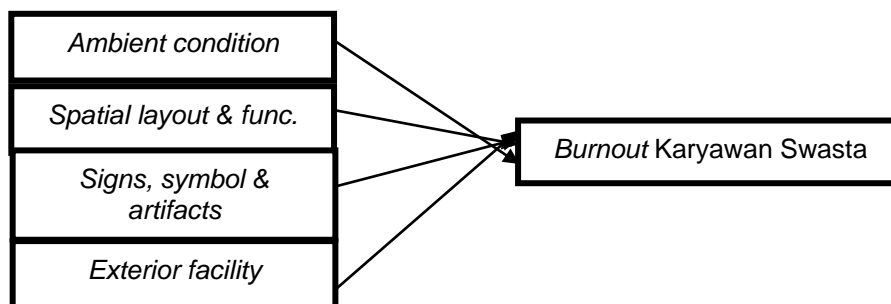
H2: Terdapat pengaruh signifikan *spatial layout & functionality* terhadap *burnout* pada karyawan swasta.

H3: Terdapat pengaruh signifikan *signs, symbol & artifacts* terhadap *burnout* pada karyawan swasta.

H4: Terdapat pengaruh signifikan *exterior facility* terhadap *burnout* pada karyawan swasta.

Gambar 1 membantu menjelaskan bagaimana *framework* penelitian dilaksanakan:

Gambar 1. Kerangka Konseptual



METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Proses pengumpulan data akan digunakan dengan menyebarkan kuesioner dengan pertanyaan tertutup menggunakan skala likert (sangat tidak setuju, tidak setuju, agak tidak setuju, netral, agak setuju, setuju, sangat setuju). Sampel penelitian ini berjumlah 102 responden yang mengisi kuesioner secara daring. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2018). Agar penelitian lebih terarah maka peneliti menetapkan responden dengan karakteristik khusus yaitu berstatus sebagai karyawan di sektor swasta (non pemerintahan) dan berdomisili/bertugas di wilayah Provinsi Bengkulu. Data kemudian diolah menggunakan IBM SPSS Statistics 25. Dalam hal ini variabel independen penelitian adalah 4 variabel terkait *servicescape* yaitu: *ambient condition*; *spatial layout & functionality*; *signs, symbol & artifacts*; *exterior facility* dengan total 15 indikator.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Responden terdiri dari 102 orang yang terdiri dari 62 perempuan dan 40 laki-laki. Secara usia, 73 responden termasuk dalam generasi millennial (kelahiran 1981-1996) dan 29 responden termasuk dalam generasi z (kelahiran 1997-2012). Berdasarkan tingkat pendidikan, mayoritas responden merupakan lulusan sarjana (61 orang), dan selebihnya merupakan lulusan SMA, Diploma dan Magister. Sebagian

besar responden telah bekerja di perusahaan selama 1 hingga 5 tahun, diikuti oleh responden dengan pengalaman kerja di bawah 1 tahun. Terakhir dari segi posisi dalam organisasi, mayoritas responden bekerja di bagian staf/administrasi, sehingga memang sesuai dengan profil penelitian karena mereka memang menghabiskan Sebagian waktu kerjanya di kantor. Sektor perusahaan dari responden juga beragam, mulai dari di industri perbankan, lembaga keuangan, jasa notaris, dan perusahaan swasta lain.

Hasil penelitian menunjukkan berbagai temuan menarik terkait pengaruh *servicescape* pada diri karyawan swasta. Adapun berdasarkan hasil pengolahan data, didapat berbagai kesimpulan yang bisa dilihat pada Tabel 1 berikut:

Tabel. 1 Kesimpulan Model

Model Summary						
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics	
					R Square Change	F Change
1	.758 ^a	.575	.557	1.81955	.575	32.760

Model yang digunakan menunjukkan hubungan yang cukup kuat antara variabel independen dan dependen, dengan nilai R (*Correlation Coefficient*) sebesar 0.758. Nilai ini menunjukkan hubungan positif yang signifikan, mengindikasikan bahwa variabel independen (X) berkontribusi secara substansial dalam menjelaskan variabilitas variabel dependen (Y). Selanjutnya, R Square sebesar 0.575 menunjukkan bahwa sekitar 57.5% variasi dalam variabel dependen dapat dijelaskan oleh model yang dibangun, menandakan bahwa model ini cukup baik dalam menjelaskan data yang ada. Setelah mempertimbangkan jumlah variabel independen yang digunakan, *adjusted R Square* yang bernilai 0.557 menunjukkan bahwa sekitar 55.7% variasi dalam variabel dependen dapat dijelaskan oleh model, meskipun ada kemungkinan faktor-faktor lain yang turut memengaruhi variabel dependen. *Standard Error of the Estimate* (SE) sebesar 1.81955 menunjukkan bahwa rata-rata deviasi antara nilai prediksi model dan nilai aktual adalah sekitar 1.82 unit, dengan semakin kecilnya nilai ini, semakin akurat model dalam memprediksi data. Secara keseluruhan, model ini menunjukkan bahwa sekitar 57.5% variasi dalam variabel dependen dapat dijelaskan, dengan *F Change* yang tinggi menunjukkan bahwa model ini sangat baik dan memberikan penjelasan yang relevan untuk variabilitas data.

Tabel 2. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	433.847	4	108.462	32.760	.000 ^b
	Residual	321.143	97	3.311		
	Total	754.990	101			

Hasil analisis ANOVA menunjukkan bahwa *sum of squares regression* sebesar 433.847 mencerminkan jumlah variasi yang dapat dijelaskan oleh model regresi. Sebaliknya, *sum of squares residual* sebesar 321.143 menunjukkan jumlah variasi yang tidak dapat dijelaskan oleh model, atau kesalahan prediksi dalam data. Nilai ini lebih rendah dibandingkan dengan *sum of squares regression*, yang menunjukkan bahwa model ini cukup baik dalam menjelaskan variasi dalam data. Secara keseluruhan, total *sum of squares* sebesar 754.990 menggambarkan jumlah keseluruhan variasi dalam variabel dependen, yang terdiri dari variasi yang dapat dijelaskan oleh model dan yang tidak dapat dijelaskan (residual). Selain itu, *degree of freedom* (df) menunjukkan 4 untuk regresi, yang mengacu pada jumlah variabel independen dalam model, termasuk konstanta, df residual adalah 97, dihitung sebagai jumlah observasi dikurangi jumlah variabel independen dan konstanta, sedangkan df Total adalah 101, yang merupakan jumlah total derajat kebebasan ($n - 1$). *F-statistic* yang sangat tinggi, yaitu 32.760, digunakan untuk menguji signifikansi model secara keseluruhan. Nilai *F-statistic* yang lebih besar dari nilai kritis menunjukkan bahwa model ini signifikan dalam menjelaskan variabilitas dalam variabel dependen, lebih baik daripada model tanpa prediktor. Dengan p-value = 0.000, yang jauh lebih kecil dari 0.05, hasil ini menunjukkan bahwa model secara keseluruhan signifikan secara statistik, yang berarti bahwa variabel independen memberikan kontribusi yang signifikan terhadap prediksi *burnout* karyawan swasta.

Tabel 3. Hasil Uji Parsial (Uji T Parsial)

Model		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.786	1.028		1.737	.086
	<i>Ambient condition</i>	.156	.071	.211	2.183	.031
	<i>Spatial layout & functionality</i>	-.031	.144	-.028	-.215	.830
	<i>Signs, symbol & artifacts</i>	-.069	.090	-.078	-.769	.444
	<i>Exterior facility</i>	.510	.076	.686	6.723	.000

a. Dependent Variable: *burnout* Karyawan Swasta

Untuk variabel independen, hasil analisis menunjukkan bahwa *ambient condition* memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap *burnout* karyawan swasta dengan B = 0.156 dan p-value = 0.031. Setiap peningkatan satu unit pada *ambient condition* akan meningkatkan *burnout* sebesar 0.156 unit, dan dalam bentuk terstandarisasi, pengaruhnya adalah 0.211, yang menunjukkan hubungan positif yang signifikan. Sebaliknya, *spatial layout & functionality* dan *signs, symbol & artifacts* tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap *burnout*, karena nilai p-value untuk kedua variabel ini lebih besar dari 0.05 (p-value = 0.830 untuk *spatial layout & functionality* dan p-value = 0.444 untuk *signs, symbol & artifacts*), meskipun koefisien mereka menunjukkan hubungan negatif. Namun, *exterior facility* menunjukkan pengaruh positif yang sangat signifikan terhadap *burnout* karyawan swasta, dengan B = 0.510 dan p-value = 0.000. Setiap peningkatan satu unit pada *exterior facility* akan meningkatkan *burnout* sebesar 0.510 unit. Dalam bentuk terstandarisasi, pengaruhnya adalah 0.686, yang menunjukkan pengaruh besar dan signifikan terhadap *burnout*. Secara keseluruhan, model regresi ini menunjukkan bahwa *exterior facility* dan *ambient condition* berkontribusi secara signifikan terhadap *burnout* karyawan swasta, sedangkan *spatial layout & functionality* dan *signs, symbol & artifacts* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *burnout* karyawan di sektor swasta.

Pembahasan

Penelitian ini memberikan wawasan yang sangat penting mengenai bagaimana lingkungan fisik di tempat kerja berkontribusi terhadap tingkat *burnout* yang dialami oleh karyawan swasta. Hipotesa H₁ dan H₄ terbukti, namun tidak untuk hipotesa H₂ dan H₃. Dalam hal ini, kondisi lingkungan tempat kerja, yang mencakup berbagai elemen yaitu suhu/temperatur ruangan, kualitas udara, tingkat kebisingan, musik, dan aroma terbukti memiliki pengaruh signifikan. Hal ini selaras dengan penelitian Kamarulzaman dkk. (2011) yang menyatakan bahwa kondisi suhu, kualitas udara, pencahayaan dan kebisingan di kantor mempengaruhi konsentrasi dan produktivitas kerja. Lingkungan yang nyaman, bersih, dan sehat tersebut berperan dalam menciptakan suasana kerja yang lebih positif. Penelitian Al Horr (2016) menunjukkan signifikansi dampak lingkungan fisik dan perilaku terhadap kenyamanan penghuni/pekerja, yang menegaskan pentingnya *servicescape* dalam menentukan performa dan kelelahan karyawan di sektor swasta. Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa fasilitas eksterior, seperti gaya arsitektur kantor, ukuran/luas bangunan, warna, dan ketersediaan *space* parkir memiliki pengaruh yang sangat penting terhadap *burnout*.

Namun, faktor lain seperti tata letak ruang dan simbol serta artefak di tempat kerja, meskipun berperan dalam menciptakan suasana tertentu, tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap tingkat *burnout*. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun estetika ruang dan simbolik seperti dekorasi dan tata ruang penting untuk menciptakan suasana kerja yang menyenangkan, pengaruhnya terhadap *burnout* tidaklah cukup besar. Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perusahaan dan organisasi sebaiknya lebih fokus pada perbaikan elemen-elemen fisik yang lebih substansial dalam lingkungan kerja, seperti kondisi udara, pencahayaan, dan fasilitas istirahat, untuk mengurangi dampak negatif *burnout* pada karyawan swasta.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor lingkungan fisik (*ambient condition*) di tempat kerja, khususnya kondisi lingkungan dan fasilitas eksterior, memainkan peran penting dalam mempengaruhi tingkat *burnout* yang dialami oleh karyawan swasta. Kondisi lingkungan yang mencakup elemen-elemen seperti suhu/temperatur ruangan, kualitas udara, tingkat kebisingan, musik, dan aroma, terbukti memiliki

dampak signifikan terhadap tingkat kelelahan emosional yang dirasakan karyawan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memberikan perhatian khusus pada kualitas lingkungan fisik di tempat kerja sebagai upaya untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan. Selain itu, fasilitas eksterior gaya arsitektur kantor, ukuran/luas bangunan, warna, dan ketersediaan *space* parkir, terbukti berkontribusi besar terhadap pengurangan *burnout*. Fasilitas yang memadai dan mudah diakses memberikan kesempatan bagi karyawan untuk melakukan relaksasi dan melepaskan ketegangan yang terkumpul akibat tekanan pekerjaan. Ketika karyawan merasa dihargai dan diperhatikan melalui penyediaan fasilitas yang nyaman, mereka cenderung memiliki motivasi dan keterlibatan kerja yang lebih tinggi, yang pada gilirannya dapat mengurangi perasaan tertekan dan *burnout*. Hal ini relevan dengan penelitian Lottrup dkk. (2013) yang menunjukkan hubungan yang signifikan antara akses fisik dan visual terhadap tanaman hijau di tempat kerja, dengan sikap positif di tempat kerja, dan penurunan tingkat stres khususnya pada pekerja laki-laki.

Namun, faktor seperti tata letak ruang dan simbol serta artefak di tempat kerja tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap *burnout* dalam penelitian ini. Meskipun elemen-elemen ini penting dalam menciptakan suasana kerja yang menyenangkan, pengaruhnya terhadap tingkat stres dan *burnout* tidak sekuat faktor-faktor fisik lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun estetika ruang dan simbolik di tempat kerja dapat meningkatkan kenyamanan visual, mereka tidak cukup efektif dalam mengurangi tingkat *burnout* yang dialami karyawan. Sebagai rekomendasi, perusahaan sebaiknya lebih fokus pada perbaikan kondisi fisik tempat kerja, seperti pencahayaan, suhu, dan fasilitas yang mendukung, untuk menciptakan lingkungan yang lebih sehat dan produktif bagi karyawan.

Meskipun penelitian ini memberikan wawasan penting tentang pengaruh lingkungan fisik terhadap *burnout* karyawan swasta, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Salah satunya adalah fokus penelitian yang hanya melibatkan karyawan swasta di satu daerah, yaitu Provinsi Bengkulu, sehingga hasil penelitian ini mungkin tidak dapat digeneralisasikan untuk seluruh populasi karyawan di berbagai daerah atau sektor lain seperti pemerintahan. Selain itu, penelitian ini tidak mempertimbangkan faktor-faktor eksternal lainnya, seperti beban kerja, dukungan sosial, atau budaya organisasi, yang juga dapat memengaruhi tingkat *burnout*. Dengan demikian, penelitian lebih lanjut dengan sampel yang lebih besar dan variabel yang lebih beragam sangat diperlukan untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor yang memengaruhi *burnout*.

Saran

Berdasarkan temuan penelitian, terdapat beberapa saran dan implikasi strategis yang dapat diterapkan oleh perusahaan untuk mengurangi tingkat *burnout* di kalangan karyawan swasta yang memiliki karakteristik keterikatan kerja yang tinggi (Wilis dkk., 2023). Perusahaan sebaiknya lebih memfokuskan perhatian pada perbaikan kondisi lingkungan fisik di tempat kerja, terutama kondisi lingkungan dan fasilitas eksterior. Investasi dalam memperbaiki fasilitas, seperti ruang kerja yang nyaman, desain kantor yang menarik, dan ketersediaan lahan parkir dan halaman kantor yang lega dapat membantu meningkatkan kesejahteraan fisik dan mental karyawan, serta mengurangi stres yang berlebihan. Selain itu, perusahaan juga perlu mempertimbangkan untuk menyediakan ruang terbuka hijau atau fasilitas relaksasi yang dapat dimanfaatkan oleh karyawan sebagai tempat untuk mengurangi ketegangan dan meningkatkan produktivitas (Lottrup dkk., 2013). Fokus pada aspek-aspek ini dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat dan mengurangi *burnout*, yang pada akhirnya diharapkan akan meningkatkan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Horr, Y., Arif, M., Kaushik, A., Mazroei, A., Kafatygiotou, M., & Elsarrag, E. (2016). Occupant productivity and office indoor environment quality: A review of the literature, *Building and Environment*, 105, 369-389. <https://doi.org/10.1016/j.buildenv.2016.06.001>
- Anh, N.V., & Thao, N.T.P. (2020). The Impact of Servicescape on Service Quality and Customer Behavioral Intention – an Evidence in Coffee Industry. *International Journal of Entrepreneurship*, 24(1), 1-14.
- Appel-Meulenbroek, R., Voordt, T.V.D., Aussems, R., Arentze, T., & Blanc, P.L. (2020). Impact of Activity-based Workplaces on Burnout and Engagement Dimensions. *Journal of Corporate Real Estate*, 22(4), 279-296. <http://dx.doi.org/10.1108/JCRE-09-2019-0041>
- Bitner, M.J. (1992). Servicescapes: The Impact of Physical Surrounding on Customer and Employees. *Journal of Marketing*, 56(2), 57-71. <https://doi.org/10.2307/1252042>
- Cordes, C.L., & Dougherty, T.W. (1993). A Review and an Integration of Research on Job Burnout. *The Academy of Management Review*, 18(4), 621-656. <https://doi.org/10.2307/258593>



- Harris, L.C., & Goode, M.M.H. (2010). Online servicescapes, trust, and purchase intentions. *Journal of Services Marketing*, 24(3), 230-243. https://doi.org/10.1108/08876041011040631?urlappend=%3Futm_source%3Dresearchgate.net%26utm_medium%3Darticle
- Hooper, D., Coughlan, J., & Mullen, M.R. (2013). The Servicescape as an Antecedent to Service Quality and Behavioral Intentions. *Journal of Services Marketing*, 27(4), 271-280. <http://dx.doi.org/10.1108/08876041311330753>
- Kamarulzaman, N., Saleh, A. A., Hashim, S. Z., Hashim, H., & Abdul-Ghani, A. A. (2011). An overview of the influence of physical office environments towards employees. *Procedia Engineering*, 20, 262–268. <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2011.11.164>
- Kaminakis, K., Karantinou, K., Koritos, C., & Gounaris, S. (2019). Hospitality servicescape effects on customer-employee interactions: A multilevel study. *Journal of Tourism Management*, 72, 130-144. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.11.013>
- Kearney, T. (2017). In-Store Design and Marketing Effects: Taking Account of the Influence of Servicescape Design upon Retail Brand Frontline Employees In Multi-Channel Marketing, Branding and Retail Design. 193-217. <https://doi.org/10.1108/978-1-78635-456-320161005>
- Koay, K.Y., Khoo, K.L., & Soh, P.C-H. (2019). The Impact of Servicescape and Employee Service Quality in the KTV Industry. *Asian Journal of Business Research*, 9(3), 51-74. <http://dx.doi.org/10.14707/ajbr.190067>
- Lee, C. J., Wang, Y. C., & Cai, D. C. (2015). Physical Factors to Evaluate the Servicescape of Theme Restaurants. *Journal of Asian Architecture and Building Engineering*, 14(1), 97–104. <https://doi.org/10.3130/jaabe.14.97>
- Lee, S.A. (2018). M-Servicescape: Effects of The Hotel Mobile App Servicescape Preferences on Customer Response. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 9(2), 172-187. <https://doi.org/10.1108/JHTT-08-2017-0066>
- Lee, S.Y., & Kim, J.H. (2014). Effects of Servicescape on Perceived Service Quality, Satisfaction and Behavioral Outcomes in Public Service Facilities. *Journal of Asian Architecture and Building Engineering*, 13(1), 125-131. <https://doi.org/10.3130/jaabe.13.125>
- Lottrup, L., Grahm, P., & Stigsdotter, U. K. (2013). Workplace greenery and perceived level of stress: Benefits of access to a green outdoor environment at the workplace. *Landscape and Urban Planning*, 110, 5–11. <https://doi.org/10.1016/j.landurbplan.2012.09.002>
- Mäkikangas, A., Leiter, M. P., Kinnunen, U., & Feldt, T. (2020). Profiling development of burnout over eight years: relation with job demands and resources. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 30(5), 720–731. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2020.1790651>
- Monte, P. A. D. (2017). Public versus private sector: Do workers' behave differently? *Economia*, 18(2017), 229–243. <https://doi.org/10.1016/j.econ.2017.01.001>
- Moon, H., Yu, J., Chua, B. L., & Han, H. (2023). Impact of green brand authenticity on warm glow, green satisfaction, and willingness to pay more. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 40(4), 326–344. <https://doi.org/10.1080/10548408.2023.2245446>
- Pai, A., Shetty, D. K., Shenoy, S. S., R, S., & Panwar, N. (2025). Mapping the terrain of servicescape research in the hospitality industry: an analysis of hotels and restaurants. *Cogent Social Sciences*, 11 (1). <https://doi.org/10.1080/23311886.2025.2524946>
- Parish, J.T., Berry, L.L., & Lam, S.Y. (2008). The Effect of the Servicescape on Service Workers. *Journal of Service Research*, 10(3), 220-238. <https://doi.org/10.1177/1094670507310770>
- Pecoraro, M., Uusitalo, O., & Valtonen, A. (2020). Experiencing ethical retail ideology in the servicescape. *Journal of Marketing Management*, 37(5–6), 520–547. <https://doi.org/10.1080/0267257X.2020.1851287>
- Pramyda, B.A., & Yasa, N.K.K. (2021). The Effect of Servicescape on Customer Satisfaction and Repurchasing Intentions in Millennials (Study at the Bali branch of Simpang Raya Restaurant). *International Journal of Economics and Management Studies*, 8(10), 115-125. <http://dx.doi.org/10.14445/23939125/IJEMS-V8I10P115>
- Pradipto, Y.D., & Ibrahim, M.I. (2022). The Effect of Working Environment on Burnout in Millennial Employees in Jakarta with Job Performance as Moderating Variable. *3rd Tarumanagara International Conference on the Applications of Social Sciences and Humanities (TICASH 2021)*, 655, 1732-1735.
- Puspita, S.D., Anggriani, I., & Abi, Y.I. (2025). The Effect Of Store Atmosphere, Location, And Discount Prices On Purchasing Decisions At Matahari Department Store Bengkulu. *Jurnal Fokus Manajemen*, 5(4), 749-758. <https://doi.org/10.37676/jfm.v5i4.9620>
- Rosenbaum, M.S., & Massiah, C. (2011). An Expanded Servicescape Perspective. *Journal of Service Management*, 22(4), 471-490. <http://dx.doi.org/10.1108/09564231111155088>

- Sag, I., Zengul, F., & Landry, A.Y. (2018). Patient Perceptions of Servicescape in Healthcare: A Systematic Review of the Literature. *Journal of Healthcare Management*, 63(2), 94-104. <http://dx.doi.org/10.1097/JHM-D-16-00014>
- Singleton, P., & Losekoot, E. (2020). Exploring the key components of a contemporary hospitality servicescape: Architecture, theology and community. *Research in Hospitality Management*, 10(1), 13–20. <https://doi.org/10.1080/22243534.2020.1790205>
- Sedarmayanti. (2011). *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju
- Soderlund, M. (2017). Employee display of burnout in the service encounter and its impact on customer satisfaction. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 37, 168-176. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.014>
- Soetanto, T.V., Himawan, L.B., & Sutikno, D.V. (2025). Tanamera Coffee's Service Scape in Relation to Employee Service Quality and Behavioral Intention with Overall Service Quality as Mediator. *Review Management and Entrepreneurship (RME)*, 9(2), 1-14. <https://doi.org/10.37715/rme.v9i1.5684>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- van Dam, A. (2021). A clinical perspective on burnout: diagnosis, classification, and treatment of clinical burnout. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 30(5), 732–741. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2021.1948400>
- Voordt, T.V.D., & Jensen, P.A. (2023). The Impact of Healthy Workplaces on Employee Satisfaction, Productivity and Costs. *Journal of Corporate Real Estate*, 25(1), 29-49. <http://dx.doi.org/10.1108/JCRE-03-2021-0012>
- Wilis, A.P.L., Angelina, S., & Zamralita. (2023). Gambaran keterikatan kerja pada karyawan swasta ditinjau dari karakteristik personal. *Phronesis: Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*, Vol. 12(1), 69-77.
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2023). *Services Marketing: Manusia, Teknologi & Strategi (terjemahan Indonesia)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Tran Xuan, Q., Dang Van, M., & Tournois, N. (2022). The effects of café servicescape on employee job satisfaction-centered on social interaction, job experience and emotional experience: A study in Vietnam. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 21(2), 197–225. <https://doi.org/10.1080/15332845.2022.2031607>