

# KARAKTERISTIK PEKERJAAN, DUKUNGAN SOSIAL, DAN TINGKAT *BURN-OUT* PADA *NON HUMAN SERVICE CORPORATION*

*Fery Farhati & Haryanto F. Rosyid*

Universitas Gadjah Mada

## **ABSTRACT**

*The aims of this study are (1) to investigate the relationship between job characteristics and **burn-out**, and social support and **burn-out**, (2) is to elaborate the role of both variables i.e. job characteristics and social support on manifestation of perceived **burn-out**. Subjects of the study were 63 employees of **non human service** corporate in Jakarta. This consists of 41 males and 22 females. They hold managerial and non managerial positions. Three scales were applied to measure job characteristics, social support, and **burn-out**. The results of regression analysis found negative and significant correlation between job characteristics and **burn-out**, as well as social support and **burn-out**. Multiple correlation found both variables also have negative correlation to **burn-out**.*

Semakin pesatnya perkembangan organisasi, memberikan konsekuensi meningkatnya tuntutan pekerjaan. Individu dalam organisasi dituntut untuk mampu menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan yang terjadi. Persaingan berlangsung sangat sengit dan individu tidak dapat melepaskan diri dari tekanan yang harus dihadapi. Apabila hal ini dibiarkan berlarut-larut, maka gangguan jiwa menghadang kehidupan mereka.

Di Indonesia jumlah penderita gangguan jiwa cenderung meningkat seiring dengan perkembangan jaman. Data terakhir di Departemen Kesehatan menunjukkan adanya satu sampai tiga orang penderita gangguan jiwa berat untuk setiap seribu penduduk. Sedangkan yang menderita gangguan jiwa ringan

berkisar 20 sampai dengan 80 orang per seribu penduduk dan sebagian besar penderita adalah penduduk angkatan kerja (Republika, 1993).

Salah satu bentuk persoalan yang muncul karena tekanan akibat meningkatnya tuntutan kerja dan persaingan yang keras di tempat kerja. Gangguan kejiwaan yang banyak dialami oleh anggota masyarakat angkatan kerja ialah stres. Stres merupakan ketegangan mental yang mengganggu kondisi emosional, proses berfikir, dan kondisi fisik seseorang (Davis, 1981). Data mengenai stres kerja di Indonesia belum begitu banyak diketahui, tetapi berdasar laporan berbagai surat kabar diperoleh indikasi bahwa permasalahan ini mulai menggejala pada kaum "profesional muda".

Prawitasari (1989) memperkirakan bahwa stres kerja di Indonesia akan terus meningkat sejalan dengan perkembangan jaman. Stres yang dialami individu dapat terjadi dalam jangka waktu yang berbeda-beda. Permasalahan akan muncul bila-mana stres terjadi dalam jangka waktu yang lama dengan intensitas yang cukup tinggi. Sebagai akibatnya individu akan mengalami kelelahan fisik maupun mental. Keadaan ini disebut *burn-out*, yaitu kelelahan fisik, mental, dan emosional yang terjadi karena stres diderita dalam jangka waktu cukup lama, di dalam situasi yang menuntut keterlibatan emosional yang tinggi (Leatz & Stolar, 1993).

*Burn-out* merupakan fenomena baru di dalam bidang psikologi. Pemahaman tentang konsep ini sebenarnya telah ada kurang lebih 35 tahun yang lalu, tetapi baru pada tahun 1974 permasalahan *burn-out* menjadi bahan kajian para ahli psikologi, yaitu ketika istilah *burn-out* dikemukakan pertama kali oleh Freudenberger (Corsini, 1984). Penelitian-penelitian awal mengenai *burn-out* yang kemudian dijadikan dasar bagi pengembangan teori-teori *burn-out*, sebagian besar dilakukan di lapangan pekerjaan yang melibatkan orang banyak atau human service setting, seperti misalnya: pegawai rumah sakit (perawat), pekerja sosial, guru, konselor, dokter, dan lain-lain. Konsep *burn-out* yang muncul hanya untuk pekerjaan yang berhubungan dengan orang banyak ini menurut Garden disebabkan karena kerangka penelitian *burn-out* selama ini hanya terbatas pada *human service setting*. Padahal, sebenarnya *burn-out* juga dapat muncul di setiap pekerjaan *non human service setting*,

sebagaimana dinyatakan oleh Muchinsky (1987):

"... there is also some justification to the idea that burn-out may not be limited to the "people" profession, but may apply to a state of tension or energy depletion produced by continuous frustration of personal needs on any job."

Banyak ahli mengemukakan definisi tentang *burn-out*. Freudenberger dan Richelson (1981) menyatakan bahwa *burn-out* merupakan suatu keadaan di mana seseorang mengalami kelelahan (penat) atau frustrasi karena merasa bahwa apa yang diharapkannya tidak tercapai. Leatz dan Stolar (1993) menyatakan bahwa *burn-out* adalah kelelahan fisik, mental, dan emosional yang terjadi karena stres yang dialami dalam jangka waktu yang cukup lama, dalam situasi yang menuntut keterlibatan emosional tinggi, ditambah dengan tingginya standar keberhasilan pribadi. Selain itu Shinn, Rosano, Morch, dan Chestnut (1984) berpendapat bahwa *burn-out* merupakan tekanan psikis yang dirasakan seseorang yang bekerja di lingkungan yang melibatkan banyak orang. Seperti apa yang dikemukakan oleh Pines dan Aronson (dikutip Etzion, 1984) yang menyatakan bahwa *burn-out* adalah suatu bentuk ketegangan atau tekanan psikis yang berhubungan dengan stres yang kronik, dialami seseorang dari hari ke hari, ditandai dengan kelelahan fisik, mental dan emosional. Sejalan dengan definisi-definisi yang telah dikemukakan Jackson, Schuler, dan Schwab (1986) menyatakan bahwa *burn-out* merupakan gejala kelelahan emosional yang disebabkan tingginya tuntutan pekerjaan, yang sering dialami oleh

seseorang yang bekerja pada situasi dia melayani kebutuhan orang banyak, dan diikuti kecenderungan untuk memperlakukan orang lain sebagai obyek (depersonalisasi). Dalam penelitian ini pengertian *burn-out* ialah suatu bentuk ketegangan psikis yang ditandai dengan kelelahan fisik, mental, dan emosional serta perlakuan yang tidak pantas terhadap orang lain, atau memperlakukan orang lain seperti benda mati (depersonalisasi).

Maslach dan Jackson (Golembiewsky, Hilles, dan Daly; 1987) memberikan gambaran adanya tiga dimensi *burn-out*, yaitu: a) kelelahan emosional yang ditandai dengan perasaan frustrasi, putus asa, sedih, tidak berdaya, tertekan, dan ia merasa terjebak. Ditambah mudah tersinggung, dan marah tanpa alasan yang jelas. b) depersonalisasi, ditandai dengan menjauhnya individu dari lingkungan sosial, apatis, tidak peduli terhadap lingkungan dan orang-orang di sekitarnya. c) rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri, yaitu individu tidak pernah merasa puas dengan hasil karyanya sendiri, merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi diri sendiri, maupun orang lain.

Penelitian yang dilakukan oleh Freudenberg dan Richelson (1981) menemukan bahwa hampir semua penderita *burn-out* pada mulanya adalah orang-orang yang bersemangat, enerjik, optimistik, dan memiliki prinsip yang kuat, serta mau bekerja keras untuk meraih prestasi. Mereka tidak mengenal istilah gagal.

Ketika mereka mengalami apa yang dikenal sebagai *burn-out*, maka Freudenberg dan Richelson (1981) meng-

identifikasi munculnya sebelas gejala, yaitu: 1) kelelahan yang merupakan proses kehilangan energi disertai keletihan. Keadaan ini merupakan gejala utama *burn-out*. Penderita akan sulit menerima, karena mereka merasa bahwa selama ini merereka tidak pernah merasa lelah, walaupun aktifitas yang dijalani sangat padat. 2) Lari dari kenyataan. Ini merupakan alat yang digunakan individu untuk menangkal penderitaan yang dialami. Pada saat penderita merasa kecewa melihat kenyataan yang tidak sesuai dengan harapannya, mereka menjadi tidak peduli terhadap permasalahan yang ada, agar dapat menghindari kekecewaan yang lebih parah. 3) Kebosanan dan sinisme. Ketika penderita *burn-out* mengalami kekecewaan, sulit bagi mereka untuk tertarik lagi pada kegiatan yang selama ini mereka tekuni. Mereka mulai mempertanyakan makna kegiatan yang dilakukan dan mulai merasa bosan dan berpandangan sinis terhadap kegiatan tersebut. 4) Tidak sabaran dan mudah tersinggung. Hal ini terjadi karena selama ini individu dapat melakukan segala hal dengan cepat. Ketika mereka mengalami kelelahan, kemampuan mereka untuk menyelesaikan segala sesuatu dengan cepat mulai berkurang, sehingga mereka menjadi tidak sabaran dan mudah sekali tersinggung. 5) Merasa hanya dirinya yang dapat menyelesaikan semua permasalahan. Di sini penderita *burn-out* mempunyai satu keyakinan bahwa hanya dirinya yang dapat melakukan sesuatu dengan baik. 6) Merasa tidak dihargai. Usaha yang semakin keras namun tidak disertai dengan energi yang cukup serta hasil yang diperoleh tidak memuaskan, menyebabkan mereka merasa tidak berharga dan tidak dihargai oleh orang lain. 7) Mengalami disorientasi. Penderita

merasa terpisah dari lingkungannya. Mereka tidak mengerti bagaimana situasinya dapat menjadi kacau dan tidak sesuai dengan harapan. Ketika berbincang-bincang dengan orang lain, penderita *burn-out* sering kehilangan kata-kata yang akan diucapkan. 8) Keluhan psikosomatis. Penderita *burn-out* seringkali mengeluh sakit kepala, mual-mual, diare, ketegangan otot punggung dan gangguan fisik lainnya. 9) Curiga tanpa alasan. Ketika sesuatu berjalan tidak semestinya, kecurigaan muncul dalam diri penderita *burn-out*, menurutnya hal ini dibuat oleh orang lain. 10) Depresi. Di sini perlu dibedakan antara depresi umum dan depresi dalam konteks *burn-out*. Pada depresi umum, kondisinya dialami dalam jangka waktu lama, dan mempengaruhi seluruh kehidupan individu yang bersangkutan, dan dapat mengarah pada usaha bunuh diri. Depresi yang dialami penderita *burn-out*, sifatnya sementara, khusus, dan terbatas. Individu dapat saja merasa tertekan di tempat kerja, tetapi masih dapat bergurau dan tertawa ketika tiba di rumah. 11) Penyangkalan. Penderita *burn-out* selalu menyangkal kenyataan yang dihadapinya. Penyangkalan ada dua macam, yaitu penyangkalan terhadap kegagalan yang dialami, dan penyangkalan terhadap rasa ketakutan yang dirasakannya.

Sebenarnya adakah pengaruh *burn-out* terhadap produktifitas kerja karyawan dan performance organisasi? Golembiewsky, dkk. (1987) menyatakan bahwa akibat dari *burn-out* dapat muncul dalam bentuk berkurangnya kepuasan kerja, meningkatnya stres kerja, partisipasi menurun, ketelitian berkurang, memburuknya performance, produktifitas rendah, dan meningkatnya gangguan fisik

dan mental pada diri karyawan. Bilamana karyawan mengalami keadaan yang merupakan gejala manifestasi *burn-out* tersebut, tentu saja performance organisasi akan terpengaruh. Tidak disangsikan lagi bahwa tingkat produktifitas suatu organisasi merupakan fungsi dari prestasi setiap individu yang menjadi anggota organisasi itu.

Membahas dukungan sosial, para ahli belum dapat mencapai kesepakatan terhadap satu rumusan definisi dukungan sosial. Banyak ahli yang mengemukakan definisi berdasar pada sudut pandang masing-masing. Etzion (1984) mengartikan dukungan sosial sebagai hubungan antar pribadi yang di dalamnya terdapat satu atau lebih ciri-ciri, antara lain: bantuan atau pertolongan dalam bentuk fisik, perhatian emosional, pemberian informasi dan pujian. Johnson dan Johnson (1991) mendefinisikan dukungan sosial sebagai keberadaan orang lain yang dapat diandalkan untuk dimintai bantuan, dorongan, dan penerimaan apabila individu mengalami kesulitan. Brehm dan Kassin (1990) mengemukakan empat tipe definisi dukungan sosial, yaitu: a) berdasarkan banyaknya kontak sosial. Para ahli mendefinisikan dukungan sosial dilihat dari banyaknya kontak sosial yang dilakukan individu. Pengukuran dukungan kontak sosial dalam konteks ini dilihat dari status perkawinan, hubungan dengan saudara atau teman, keanggotaan dalam kegiatan keagamaan, dan keanggotaan dalam organisasi informal. b) berdasar jumlah pemberi dukungan. Di sini dukungan sosial diartikan sebagai jumlah orang yang memberikan bantuan kepada seseorang yang membutuhkan. Semakin banyak orang memberikan bantuan, semakin sehat kehidupan orang itu. c)

berdasarkan keterdekatan hubungan. Pengertian dukungan sosial di sini didasarkan pada kualitas hubungan yang terjalin antara pemberi dan penerima dukungan, bukan kuantitas pertemuan. Data penelitian menunjukkan bahwa wanita yang memiliki hubungan yang intim dengan orang lain, seperti sahabat atau pacar, cenderung memiliki tingkat depresi yang lebih rendah dibandingkan dengan mereka yang tidak mempunyai hubungan yang intim dengan orang lain. (Brehm & Kassin, 1990). d) berdasar tersedianya pemberi dukungan. Saronson (dalam Brehm & Kassin, 1990) mendefinisikan dukungan sosial merupakan tersedianya sumber yang dapat dipanggil seketika bilamana dibutuhkan untuk memberi dukungan. Individu yang yakin bahwa akan ada orang yang membantunya bila ia mengalami kesulitan, cenderung lebih percaya diri dan sehat daripada individu yang tidak merasa yakin bilamana ada orang yang bersedia membantunya. Pengertian dukungan sosial dalam penelitian ini dirumuskan sebagai: suatu bentuk hubungan antara pribadi dengan orang-orang yang ada di sekitar individu yang dapat membantu mengurangi beban dalam menghadapi permasalahan.

Bentuk-bentuk dukungan sosial yang sering muncul seperti dikemukakan oleh Fenlanson dan Beehr (1994) dan Wills (1985) adalah dukungan emosional yaitu perilaku memberi bantuan atau dukungan dalam bentuk memberi perhatian dan mendengarkan dengan simpati terhadap orang lain; dukungan penghargaan, dukungan yang berpengaruh pada *self esteem*, penerimaan dan dukungan. Dukungan lain berupa umpan balik, persetujuan, pemberian hadiah; dukungan

informasi, yaitu proses pemberian informasi, nasihat, atau bimbingan untuk memecahkan masalah yang dihadapi; dukungan persahabatan, satu bentuk hubungan sosial yang dapat memberikan dukungan bagi seseorang dalam usaha untuk mengurangi tekanan yang dirasakan; dukungan motivasional, yaitu pemberian dorongan dan semangat pada individu yang membutuhkan untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi.

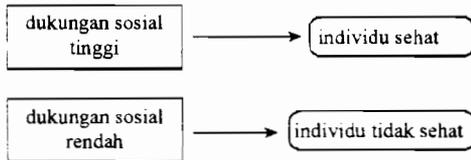
Sumber-sumber dukungan sosial yang berarti bagi seseorang mungkin tidak berarti bagi orang yang lain. Peran norma yang dipegang, dan aturan yang dianut oleh pemberi dan penerima dukungan akan sangat berarti dalam menentukan efektifitas pengaruh dukungan sosial. Wortman dan Conway (1985) menyatakan bahwa dukungan sosial dapat diperoleh dari partner, anggota keluarga, teman, dokter, serta ahli-ahli di bidang keahlian yang sesuai. Johnson dan Johnson (1991) menyatakan bahwa dukungan sosial dapat berasal dari orang-orang penting yang dekat (*significant others*) bagi individu yang membutuhkan bantuan. Di dalam konteks kerja, menurut Fenlanson dan Beehr (1994) terdapat tiga sumber dukungan sosial, yaitu: atasan atau penyelia, rekan sekerja, dan keluarga. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh House dan Kahn (1985) serta Parasuraman, Greenhouse, dan Granrose (1992) yang menyatakan bahwa atasan atau penyelia dan teman sekerja mempunyai andil besar untuk meringankan beban, sedang suami-istri dan anggota keluarga tidak kalah perannya walau hanya dalam bentuk dukungan emosional.

Dukungan sosial dari orang-orang di sekitarnya kepada orang-orang yang mengalami stres dapat mengurangi efek

stres yang diderita (Russel, Altmaier, & Velzen, 1987). Sedang Brehm dan Kassin (1990) mengemukakan teori mengenai tiga bentuk pengaruh dari dukungan sosial, yaitu:

a. Pengaruh langsung

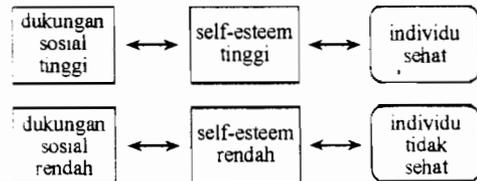
Dukungan sosial dapat menciptakan situasi yang menyenangkan dan tidak menekan. LaRocco dan Jones (dalam Fenlanson dan Beehr; 1994) menyatakan bahwa dukungan dari atasan atau penyelia dan teman sekerja akan dapat mengurangi stres dan burn-out.



Gambar 1: Pengaruh langsung dukungan sosial (Brehm & Kassin, 1990)

b. Pengaruh tidak langsung

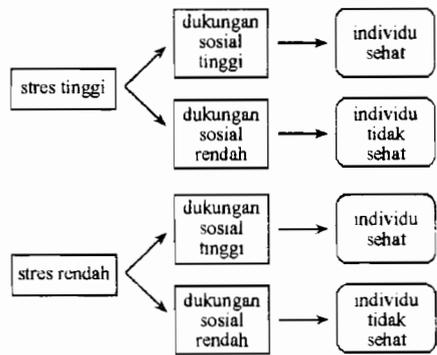
Pengaruh tidak langsung dukungan sosial dapat berpengaruh pada stres yang dihadapi individu dengan adanya penerimaan sosial yang dapat mempengaruhi *self esteem*. *Self esteem* akan berpengaruh pada kesehatan jiwa seseorang.



Gambar 2: Pengaruh tidak langsung dukungan sosial. (Brehm & Kassin, 1990)

c. Pengaruh Penghambat

Dukungan sosial dapat menghambat hubungan antara stres dan sumber stres. Brehm dan Kassin (1990) menemukan bukti yang menyatakan bahwa dukungan sosial dapat menghambat pikiran-pikiran depresif yang dimiliki individu menjadi keadaan depresif yang dialami individu. Atau dengan kata lain, dukungan sosial dapat meringankan beban hidup individu dan membantu untuk berfungsi efektif.



Gambar 3: Pengaruh Penghambat (Brehm & Kassin, 1990)

Hackman dan Oldham (1987) menyatakan bahwa terdapat lima karakteristik pekerjaan, yaitu: 1) Variasi Keahlian. Hal ini menunjuk pada sejumlah kapasitas dan kemampuan yang dibutuhkan untuk melaksanakan sesuatu pekerjaan. Variasi keahlian memungkinkan karyawan untuk melaksanakan tugas yang bermacam-macam. Pekerjaan yang bervariasi akan dirasakan lebih menantang.

2) Identitas Tugas. Ini menunjuk pada keadaan di mana seseorang bertanggung jawab pada keseluruhan pekerjaan dari awal hingga akhir. Individu yang hanya bekerja pada salah satu bagian kecil saja

pada sebuah perusahaan, tidak memiliki rasa tanggung jawab dan kepuasan, karena mereka tidak dapat mengidentifikasi hasil kerjanya secara utuh. 3) Signifikansi Tugas. Hal ini menunjuk pada seberapa besar pengaruh dari pekerjaan yang dijalankan terhadap pekerjaan orang lain. Besarnya signifikansi tugas akan berpengaruh pada rasa tanggung jawab dan rasa bermakna pada diri yawan. 4) Otonomi. Otonomi dalam menjalankan tugas merupakan tingkat kebebasan yang dimiliki seseorang dalam menjalankan tugasnya. Otonomi yang tinggi terjadi bilamana seseorang memiliki kebebasan dalam menentukan kapan, bagaimana, dan di mana suatu tugas dapat diselesaikan. Otonomi ini merupakan dasar untuk terciptanya rasa tanggung jawab dalam diri karyawan. Karakteristik pekerjaan yang kelima ialah Umpan Balik. Umpan balik merupakan sejumlah informasi yang diperoleh seseorang mengenai seberapa baik hasil kerjanya. Di sini umpan balik bukan berasal dari rekan sekerja atau atasannya. Di sini proses atau hasil kerja memberi informasi tentang baik buruknya kualitas pelaksanaan tugas pemegang jabatan tersebut. Menurut Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (1982) kelima karakteristik pekerjaan diyakini berpengaruh terhadap kualitas pekerjaan, tingkat *burn-out*, absensi, kepuasan kerja, motivasi, dan kesehatan psikis maupun fisik karyawan. Schaufeli dan Janczur (1994) mengutip hasil penelitian Schaufeli dan Dierendonk mengenai *burn-out* di kalangan manajer Israel dan Manajer Amerika Serikat yang menunjukkan bahwa tingkat *burn-out* di kalangan manajer Israel lebih rendah dari pada tingkat *burn-out* di kalangan manajer Amerika Serikat. Hal ini terjadi

karena manajer Israel memiliki hubungan kekeluargaan yang erat, serta dukungan sosial yang besar di keluarganya. Penelitian Zebel dan Zebel (Russel, dkk., 1987) menunjukkan bahwa guru-guru yang menerima dukungan dari teman-temannya dan keluarga, cenderung mengalami tingkat *burn-out* yang lebih rendah daripada guru-guru yang tidak menerima dukungan sosial sejenis. Corrigan, Holmes, Luchien, Buican, Basit dan Park (1994) menyimpulkan dari hasil berbagai penelitian bahwa kualitas hubungan sosial merupakan salah satu variabel penting yang berpengaruh pada tingkat *burn-out*. Ditemukan pula bahwa *burn-out* jarang ditemui atau sedikit sekali dialami oleh individu yang merasa bahwa lingkungan kerjanya memiliki manajemen yang mendukung dan bersahabat. Penelitian lain yang dilaksanakan oleh Russel, dkk. (1987) menunjukkan bahwa dukungan dari atasan berhubungan dengan stres kerja dan depersonalisasi. Tossi dkk. (1990) menyatakan bahwa rasa bermakna terhadap pekerjaan merupakan fungsi dari tiga karakteristik pekerjaan, yaitu: variasi keahlian, identitas tugas, dan signifikansi tugas.

Maslach dan Jakson (dikutip Meier, 1984) melakukan studi korelasi antara nilai *burn-out* dengan menggunakan Maslach *Burn-out Inventory* (MBI) dengan Job Diagnostic Survey (JDS) yang disusun oleh Hackman dan Oldham untuk mengukur kepuasan kerja. Hasil studi ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi antara skor *burn-out* yang diukur dengan MBI dan skor kepuasan kerja yang diukur menggunakan JDS. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi kepuasan kerja yang dialami individu, semakin kecil tingkat *burn out*nya.

Hipotesis pertama yang dikemukakan dalam penelitian ini ialah: karakteristik pekerjaan berkorelasi negatif dengan tingkat *burn-out*. Semakin kaya dimensi atau karakteristik pekerjaan yang dipegang seseorang, semakin rendah tingkat *burn-out* yang dialaminya. Hipotesis kedua: tingkat dukungan sosial berkorelasi negatif dengan tingkat *burn-out*. Semakin tinggi tingkat dukungan sosial yang diterima, semakin rendah tingkat *burn-out* yang dirasakan seseorang. Hipotesis ketiga ialah: tingkat karakteristik pekerjaan bersama-sama dengan dukungan sosial berpengaruh terhadap tingkat *burn-out*.

## METODE

Penelitian ini menggunakan tiga alat ukur untuk mengungkap variabel-variabel penelitian. Skala *burn-out* disusun berdasar tiga dimensi *burn-out* yang dikemukakan oleh Maslach dan Jackson (Golembiewsky, dkk., 1987). Skala ini terdiri atas tiga aspek, yaitu: kelelahan emosional, depersonalisasi, dan perasaan rendah diri. Hasil try-out alat pada 75 orang karyawan diperoleh indeks konsistensi internal antara  $r = 0,344$  s/d.  $r = 0,875$ , dan koefisien reliabilitas,  $r_{tt} = 0,982$ . Jumlah item yang valid sebanyak 64 butir.

Skala dukungan sosial mencakup tiga bagian, yaitu: dukungan sosial dari atasan, dukungan sosial dari rekan sekerja, dan dukungan sosial dari keluarga. Hasil try-out skala dukungan sosial diperoleh 129 butir yang valid. Koefisien reliabilitas untuk subskala dukungan sosial dari atasan,  $r_{tt} = 0,97$ , dan  $0,961$ , serta  $0,94$  berturut-turut untuk subskala dukungan rekan sekerja, dan dukungan keluarga.

Alat ukur ketiga ialah skala karakteristik pekerjaan yang mencakup 6 aspek karakteristik pekerjaan, yaitu: identitas tugas, variasi keahlian, signifikansi tugas, otonomi, dan umpan balik. Reliabilitas alat ukur ini sebesar  $r_{tt} = 0,950$ .

Karena pertimbangan waktu yang dibutuhkan untuk mengerjakan skala pengukuran, kelelahan, dan kejenuhan yang dialami subjek, maka untuk setiap skala digunakan 30 butir. Sehingga jumlah item yang digunakan untuk penelitian sebanyak 90 butir. Pemilihan butir yang digunakan ialah berdasar pada item yang paling tinggi validitasnya.

Peneliti membagikan sebanyak 100 eksemplar, yang terkumpul kembali sebanyak 63 lembar, terdiri atas 22 subjek wanita dan 41 subjek pria.

Perusahaan tempat penelitian ini dilaksanakan bergerak di bidang jasa pengujian dan pengecekan alat-alat dan produksi pada sektor perminyakan dan gas bumi. Perkembangan yang tengah dialami ialah perluasan usaha dalam bidang eksplorasi dan eksploitasi minyak dan gas bumi di Indonesia. Perusahaan ini termasuk kategori *non human service corporate*, karena tidak melayani masyarakat. Maier (1984) mengemukakan bahwa untuk dapat disebut sebagai *human service profession*, seseorang dalam pekerjaannya harus menghabiskan waktu lebih dari 50% untuk melakukan kegiatan berhubungan, berbicara, konsultasi dengan orang lain atau masyarakat.

## HASIL

Hasil perhitungan data menunjukkan bahwa rata-rata tingkat *burn-out* subjek termasuk kategori rendah. Sedang rata-

rata tingkat dukungan sosial dan karakteristik pekerjaan dapat dikatakan tinggi.

Tabel 1: Deskripsi Data Subjek Penelitian

|               | Nilai Minm. | Nilai Maks. | Mean    | SD     |
|---------------|-------------|-------------|---------|--------|
| Dukgn. Sosial | 340         | 613         | 502.479 | 69.561 |
| Krakte. Pekj. | 59          | 193         | 151.460 | 30.033 |
| Burn-out      | 34          | 191         | 84.063  | 43.168 |

Berdasar hasil analisis data diperoleh  $r_{x1-y} = -0.551$ ;  $p < 0.001$ , berarti terdapat korelasi negatif yang signifikan antara karakteristik pekerjaan dengan tingkat *burn-out*. Untuk hubungan antara dukungan sosial dan *burn-out* diperoleh hasil:  $r_{x2-y} = -0.429$ ;  $p < 0.001$ .

Tabel 2: Matriks Korelasi Antar Variabel

|    | X1        | X2        |
|----|-----------|-----------|
| X1 | -         | -         |
| p  | -         | -         |
| X2 | 0,423     | -         |
| p  | (0,001)   | -         |
| Y  | -0,551    | -0,429    |
| p  | (< 0,001) | (< 0,001) |

Keterangan:

- X1 = karakteristik pekerjaan
- X2 = dukungan sosial
- Y = *burn-out*

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa koefisien korelasi ganda antara karakteristik pekerjaan (X1) dan dukungan sosial (X2) dengan *burn-out* adalah  $R_{y-12}$

= 0,592, dan koefisien determinasi  $R^2=0,35$ . Untuk menguji signifikansi koefisien korelasi yang diperoleh nilai R dikonversi ke dalam nilai  $F_{reg}$ .  $F_{reg}=16,155$ ;  $p < 0,01$ , berarti korelasi antara tiga variabel penelitian itu sangat signifikan. Hasil perhitungan dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara dua variabel, karakteristik pekerjaan, dan dukungan sosial, dengan tingkat *burn-out*.

Variansi terjadinya *burn-out* hanya dapat dijelaskan oleh dua variabel tersebut sebesar 35 % saja, sedang 65% lainnya masih disebabkan oleh variabel-variabel yang tidak tercakup di dalam penelitian ini.

**DISKUSI**

Dalam penelitian ini ditemukan koefisien korelasi negatif  $r_{x1,y} = -0,551$  antara karakteristik pekerjaan dan *burn-out*, yang berarti bahwa semakin kaya karakteristik pekerjaan akan diikuti dengan rendahnya tingkat *burn-out*. Banyak penelitian-penelitian terdahulu yang meneliti hubungan salah satu aspek karakteristik pekerjaan dengan *burn-out*, misalnya penelitian Leatz dan Stoler (1993) dan Etzion (1984) menunjukkan rendahnya otonomi dan umpan balik; kurang bervariasinya pekerjaan (Freudenberger, dkk.; 1981), pekerjaan tidak mempunyai arah yang jelas dan tidak bermakna (Golembiewsky, dkk.; 1983) akan diikuti oleh tingginya tingkat *burn-out*. Pretty, dkk. (1992) menemukan bahwa tingkat otonomi berkorelasi dengan depersonalisasi, untuk kalangan manajer sebesar -0,14, sedang untuk kalangan non manajer sebesar -0,41.

Lebih jauh ditemukan bahwa otonomi di kalangan non manajer berkorelasi dengan kelelahan emosional ( $r = -0,36$ ).

Karakteristik pekerjaan akan mengarah pada keadaan psikologis tertentu. Semakin kaya karakteristik pekerjaan, akan semakin sehat keadaan psikologi yang dirasakan oleh karyawan. Pekerjaan yang bervariasi akan lebih menantang, tidak monoton, dan mencegah seseorang dari kebosanan terhadap pekerjaan yang dihadapi. Hal ini secara otomatis akan menghindarkan seseorang dari kejenuhan dan kelelahan mental. Otonomi serta identitas tugas yang jelas menyebabkan orang yang bersangkutan dapat mengendalikan atau mengontrol atas segala sesuatu yang dikerjakan. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan dan penghargaan terhadap diri sendiri.

Dukungan sosial juga ditemukan berkorelasi negatif dengan tingkat *burn-out* ( $r_{x,y} = -0,429$ ). Hal ini berarti bahwa tingginya nilai dukungan sosial akan diikuti oleh rendahnya nilai *burn-out*. Pretty, dkk. (1982) menemukan bahwa dukungan sosial di kalangan manajer dan non manajer berkorelasi dengan depersonalisasi, kelelahan emosional, dan rendahnya harga diri. Menurut Corrigan, dkk. (1994) kualitas hubungan sosial merupakan salah satu variabel penting yang berpengaruh terhadap tingkat *burn-out*. Lebih jauh dikatakan bahwa dukungan sosial yang diterima dari rekan kerja akan mengurangi resiko *burn-out*. Orang-orang yang merasa bahwa rekan kerja mereka memberi dukungan sosial, jarang sekali menunjukkan gejala depersonalisasi.

Nilai korelasi dan hasil analisis regresi diketahui bahwa secara bersama-sama

dua variabel menyumbang sebesar 35 % untuk manifestasi tingkat *burn-out*. Karakteristik pekerjaan menyumbang sebesar 24,76% sedang dukungan sosial sebesar 10,23%. Di sini jelas bahwa sumbangan karakteristik pekerjaan relatif lebih besar dibanding dengan variabel yang lain. Sehingga yang perlu mendapat perhatian ialah bagaimana pekerjaan-pekerjaan yang ada dimodifikasi atau direka ulang (*redesign*), agar sumbangan terhadap munculnya gejala *burn-out* bagi karyawan dapat ditekan atau dikurangi. Penanganan variabel karakteristik pekerjaan ini penting mengingat bahwa perusahaan ini adalah *non human service corporate*.

Penelitian-penelitian terdahulu banyak melaporkan tingginya tingkat *burn-out* ditekankan pada tuntutan pekerjaan yang tinggi, sehingga di luar kemampuan seseorang untuk menanganinya (Freudenberger & Richelson, 1981; Golembiewsky, dkk., 1987; Lee & Ashfort, 1993; dan Schaufeli & Janczur, 1994). Dari penelitian-penelitian ini diperoleh hasil bahwa bukan hanya tuntutan pekerjaan yang tinggi yang mempengaruhi tingkat *burn-out*, tetapi juga miskinnya pekerjaan dari hal-hal yang menarik dan menantang. Pekerjaan-pekerjaan yang tidak variatif, tidak mempunyai pengaruh yang pasti, pekerjaan yang tidak memiliki identitas yang jelas, serta pekerjaan yang tidak memberikan informasi tentang baik-tidaknya usaha-usaha yang telah dilakukan merupakan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap tingkat *burn-out* yang dialami oleh pemegang pekerjaan.

Guru-guru yang menerima dukungan sosial dari keluarga dan teman-temannya, cenderung mengalami tingkat *burn-out* lebih rendah dibanding guru-guru yang

tidak mendapat dukungan sosial dari manapun. Hasil penelitian Zabel & Zabel (Russel, dkk., 1987) sejalan dengan hasil yang diperoleh Schaufeli & Dierendonk (Schaufeli & Janczur, 1994) yang mengambil subjek para manager. Para manager yang mempunyai hubungan erat dengan keluarganya dan mendapat dukungan sosial dari mereka, menunjukkan tingkat gejala yang lebih rendah dibanding para manager yang hubungan dengan keluarganya longgar atau tidak erat, dan tidak memperoleh dukungan sosial di antara mereka.

Selain faktor karakteristik pekerjaan dan dukungan sosial, tingkat *burn-out* juga dipengaruhi oleh variabel kepribadian, yaitu: intensitas reaksi terhadap stimulus dan *self esteem* (Schaufeli dan Janczur, 1994) dan faktor sosiodemografis, misalnya: jenis kelamin, status perkawinan, umur, dan pendidikan (Russel, dkk., 1987). Banyaknya variabel yang mempengaruhi tingkat *burn-out* yang diderita oleh seseorang, memberikan peluang untuk melakukan penelitian yang lebih intensif. Hal ini penting untuk diteliti di Indonesia mengingat *burn-out* merupakan gejala baru yang belum banyak dikenal di Indonesia.

## KEPUSTAKAAN

- Brehm, S.S. & Kassin, S.M. 1990. *Social Psychology*. Houghton Mifflin. Princeton. New Jersey.
- Corrigan, P.W., Holmes, F.P., Luchien, D., Buican, B., Basit, A., & Park, J.J. (1994). Staff Burn-out in Psychiatric Hospital. A Cross-lagged Panel Design. *Journal of Organizational Behaviour*, 15, 65-74.
- Corsini, R.J. 1984. *Encyclopaedia of Psychology*. Vol. 1. John Wiley & Sons Inc. Canada.
- Davis, K. 1981. *Human Behavior at Work*. 6th ed. McGraw-Hill Inc. New York.
- Etzion, D. 1984. Moderating Effects of Social Support On the Stress-Burn-out Relationship. *Journal of Applied Psychology*, 15, 157-75.
- Fenlanson, K.J., & Beehr, T.A. 1994. Social Support and Occupational Effects of Talking to Others. *Journal of Organizational Behaviour*, 15, 157-175.
- Freudenberger, H.J., & Richelson, G. 1981. *Burn-out: How to Beat the High Cost of Success*. Bantam Book. New York.
- Garden, A.M. 1989. The Effect of Psychological Type on Research Finding. *Journal of Occupational Psychology*, 62, 223-34.
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M., & Donnelly, J.H. Jr. 1982. *Organization: Behaviour, Structure, and Process*. 4th ed. Business Publication Inc., Plano, Texas.
- Golembiewsky, R.T., Hilles, R., & Daly, R. 1987. Some Effect of Multiple OD Intervention on Burn-out and Work Site Feature. *The Journal of Applied Behavioral Sciences*, 23, 3, 295-13.
- Golembiewsky, R.T., Munzenrider, R., & Carter, D. 1983. Phases of Progressive Burn-out and Their Work Site Covariants: Critical Issues In OD Research and Praxis. *Journal of Behavioral Sciences*, 19, 4, 461-68.

- Hackman, J.R., & Oldham, N. 1974. The Job Diagnostic Survey: An Instrument for the Diagnosis of Jobs and the Evaluation of Job Redesign Project. *Technical Report*. 4. Department of Administrative Science. Yale University. USA.
- House, J.S.; & Kahn, R.L. 1985. Measures and Concepts of Social Support. *Social Support and Health*. Cohen. S. and Syme, S.L. (Eds). Academic Press, Inc. Orlando, Florida.
- Jackson, S.E., Schuler, R.S., & Schwab, R.L. 1986. Toward an Understanding of Burn-out Phenomenon. *Journal of Applied Psychology*, 77, 40. 630-40.
- Johnson, D.W., & Johnson, F.P. 1991. *Joining Together: Group Theory and Group Skills*. 4th ed. Prentice-hall Inc. New York.
- Leatz, C.A.. & Stolar, M.W. 1993. When Work Gets To Be Too Much. *World Executives Digest*. 14, 11, 11.
- Meier, S.T. 1984. The Construct Validity of Burn-out. *Journal of Occupational Psychology*, 57, 211-19.
- Muchinsky, P.M. 1987. *Psychology Applied to Work: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology*. 2nd ed. The Dorsey Press. Chicago. Illinois.
- Nn. 1993. Penyakit Jiwa Meningkat: Efek Samping Baru Pembauran Cina. *Republika*. PT Abdi Bangsa. Jakarta.
- Parasuraman, S., Greenhouse, J.H., & Granrose, C.S. 1992. Role Stressor, Social Support, and Well-being Among Two-Career Couples. *Journal of Organizational Behaviour*, 13, 339-56.
- Prawitasari, J.E. 1989. Pemantauan Diri: Salah Satu Cara Untuk Mengendalikan Ketegangan. *Laporan Penelitian*. Fakultas Psikologi. UGM.
- Pretty, G.M.H., McCarthy, M.E., & Catano, V.M.. 1992. Psychological Environment and Burn-out: Gender Consideration Wihtin the Corporation. *Journal of Organizational Behaviour*, 18, 701-11.
- Russel, D.W., Altmaier, E., & Velzen, D.V. 1987. Job-Related Stress, Social Support, and Burn-out Among Classroom Teachers. *Journal of Applied Psychology*, 72,2,269-74.
- Schaufeli, W.B. & Janczur, B. 1994. Burn-out Among Nurses: A Polish-Dutch Comparison. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 25, 7, 95-113.
- Shinn, M., Rosano, M., Morch, H., & Chestnut, D.E.. 1984. Coping With Job Stress and Burn-out in the Human Services. *Journal of Personality and Social Psychology*, 46, 4, 864-76.
- Tossi, H.L., Rizzo, J.R., & Carrol, S.J. 1990. *Managing Organizational Behaviour*. 2nd. ed. Harper Collins Publisher. New York.
- Wills, T.A. 1985. Supportive Function of Interpersonal Relationship. *Social Support Health*. Cohen, S and Syme, S.L. (Eds.) Academic Press Coy. Orlando. Florida.
- Wortman, C.B. & Conwey, T. 1985. Social Support and Recovery From Illness. *Social Support Health*. Cohen, S. and Syme, S.L. (eds.). Academic Press Inc. Orlando. Florida.