

**HUBUNGAN DUKUNGAN SOSIAL DENGAN BURNOUT PADA  
KARYAWAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH  
(BPBD) PROV. SUMUT**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian  
Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar  
Sarjana Psikologi  
Universitas Medan Area

diajukan oleh :

**GLADYS RUTH TERESIA BR. MATONDANG**

15.860.0256



FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2023

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 5/4/23

Access From (repository.uma.ac.id)5/4/23

**SKRIPSI**  
**HUBUNGAN DUKUNGAN SOSIAL DENGAN BURNOUT PADA**  
**KARYAWAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH**  
**(BPBD) PROV. SUMUT**

dipersiapkan dan disusun oleh  
Gladys Ruth Teresia Br. Matondang  
158600256

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal 10 Januari 2023

Susunan Dewan Penguji

Ketua Sidang

Hasanuddin, Ph.D

Dewan Penguji I

Dr. Syafrizaldi, S.Psi, M.Psi

Sekretaris

Nini Sriwahyuni, S.Psi, M.Pd, M.Psi

Dewan Penguji II

Andy Chandra, S.Psi, M.Psi, Psikolog

Skripsi ini diterima sebagai salah satu  
persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana  
Tanggal 10 Januari 2023

Kepala Bagian

Arif Fachrian, S.Psi, M.Psi

Mengetahui

Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area

Hasanuddin, Ph.D

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Gladys Ruth Teresia Br. Matondang

NIM : 158600256

Tahun Terdaftar : 2015

Program Studi : Psikologi Industri dan Organisasi

Fakultas : Psikologi

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dengan demikian saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi dan apabila dokumen ilmiah Skripsi ini di kemudian hari terbukti merupakan plagiasi dari hasil karya penulis lain dan/atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Medan, 10 Januari 2023



Gladys Ruth Teresia Br. Matondang

158600256

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Gladys Ruth Teresia Br. Matondang

NPM : 158600256

Program Studi : Psikologi

Fakultas : Psikologi

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : Hubungan Dukungan Sosial dengan *Burnout* pada Karyawan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Prov. Sumut. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 10 Januari 2023

  
Gladys Ruth Teresia Br. Matondang  
158600256

## **MOTTO**

**“Ada bagian hidup dimana Anda tak bisa sepenuhnya paham.  
Sebelum Anda berada tepat di bagian itu”.**



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Pribadi

Nama : Gladys Ruth Teresia Br. Matondang  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat & Tanggal Lahir : P. Siantar, 11 Oktober 1997  
Alamat : Jl. Letjen Jamin Ginting, Binjai Selatan  
Kode Pos : 20727  
Email : [gladysrteresia@gmail.com](mailto:gladysrteresia@gmail.com)

### B. Jenjang Pendidikan Formal

SD Methodist-An Pancur Batu, Medan (2003 - 2007)  
SD Methodist 6 Medan (2007 - 2009)  
SMP Swasta Santo Thomas 4 Medan (2009 - 2012)  
SMA Negeri 2 Binjai (2012 - 2015)

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa melimpahkan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini. Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui ‘‘Hubungan Dukungan Sosial dengan *Burnout* Pada Karyawan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Prov. SUMUT’’.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan dan kerjasama yang baik dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. M. Erwin Siregar, MBA selaku ketua yayasan pendidikan Haji Agus Salim.
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area
3. Bapak Hasanuddin, Ph.D selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area dan juga menjadi Ketua Sidang peneliti.
4. Ibu Laili Alfita, S.Psi, M.M, M.Psi, Psikolog selaku wakil dekan fakultas Psikologi Universitas Medan Area
5. Bapak Arif Fachrian, S.Psi, M. Psi selaku ketua jurusan bidang Psikologi Industri dan Organisasi Universitas Medan Area.

6. Bapak Dr. Syafrizaldi, S.Psi, M.Psi selaku dosen pembimbing I (satu) yang selalu memberikan bimbingan dan arahan dengan penuh kesabaran kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Andy Chandra, S.Psi, M.Psi, Psikolog selaku dosen pembimbing II (dua) yang senantiasa mengarahkan dan membantu agar penelitian skripsi ini selesai.
8. Ibu Nini Sri Wahyuni, S.Psi, M.Pd, M.Si selaku sekretaris yang telah memberikan saran dan berbaik hati kepada peneliti.
9. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah mengajar dan memberi ilmu kepada peneliti.
10. Seluruh staf administrasi Program Studi Psikologi Universitas Medan Area yang turut memperlancar proses penyelesaian kuliah dan skripsi peneliti.
11. Seluruh pegawai BPBD yang telah meluangkan waktu dan ikut berpartisipasi dalam mengisi angket peneliti.
12. Seluruh teman-teman Fakultas Psikologi Universitas Medan Area stambuk 2015 yang bersama-sama dengan saya menempuh pendidikan ini.
13. Orangtua tersayang, Bapak, Ibu, dan juga abang yang telah mendoakan dan senantiasa selalu mendukung penulis. Yang selalu ada bagaimanapun keadaan dan kondisi penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang telah diselesaikan ini masih banyak kekurangan. Hal ini dikarenakan terbatasnya ilmu pengetahuan penulis. Oleh karena itu, penulis berharap mendapatkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk skripsi ini. Semoga skripsi yang telah

dibuat dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu psikologi dan bagi masyarakat. Terima kasih.

Medan, 10 Januari 2023

Penulis

Gladys Ruth Teresia Br. Matondang



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	v
<b>DAFTAR RIWAYAT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>ABSTRAK</b> .....	xv
<b>ABSTRACT</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	8
C. Batasan Masalah .....	10
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian .....	10
F. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	12
A. Karyawan .....	12
B. Burnout .....	15
C. Dukungan Sosial .....	34
D. Hubungan Dukungan Sosial dengan Burnout.....	40
E. Kerangka Konseptual.....	43
F. Hipotesis .....	44

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
A. Tipe Penelitian .....	45
B. Identifikasi Variabel Penelitian.....	45
C. Definisi Operasional .....	46
D. Subjek Penelitian .....	46
E. Teknik Pengumpulan Data.....	47
F. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur .....	48
G. Teknik Analisis Data.....	49
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
A. Orientasi Kanchah dan Perisapan Penelitian .....	50
B. Analisis Data dan Hasil Penelitian.....	59
C. Pembahasan.....	66
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>70</b>
A. Kesimpulan .....	70
B. Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>75</b>
Lampiran Skala .....	75
Surat Keterangan Selesai Pengambilan Data .....	90

**DAFTAR TABEL**

<b>Tabel 4.1.</b> Distribusi Item Dukungan Sosial Sebelum Uji Coba.....	54
<b>Tabel 4.2.</b> Distribusi Item Burnout Sebelum Uji Coba .....	55
<b>Tabel 4.3.</b> Distribusi Item Dukungan Sosial Setelah Uji Coba.....	57
<b>Tabel 4.4.</b> Distribusi Item Burnout Setelah Uji Coba .....	58
<b>Tabel 4.5.</b> Uji Reliabilitas .....	59
<b>Tabel 4.6.</b> Uji Normalitas Sebaran.....	60
<b>Tabel 4.7.</b> Uji Linieritas Hubungan.....	61
<b>Tabel 4.8.</b> Korelasi Product Moment .....	62
<b>Tabel 4.9.</b> Statistika Induk.....	63
<b>Tabel 4.10.</b> Hasil Nilai Rata-rata Hipotetik dan Nilai Rata-rata Empirik.....	66

**HUBUNGAN DUKUNGAN SOSIAL DENGAN BURNOUT PADA  
KARYAWAN BADAN PENANGGULANGAN BENCANA DAERAH  
(BPBD) PROV. SUMUT**

**GLADYS RUTH TERESIA BR. MATONDANG  
15.860.0256**

**ABSTRAK**

Sebuah perusahaan sangat membutuhkan atasan serta karyawan - karyawan yang berkualitas dalam menjalankan tugas atau kewajiban untuk membuat perusahaan menjadi berkembang dan untuk memajukan perusahaan tersebut. Tanpa adanya atasan dan karyawan yang berkualitas, maka perusahaan tersebut akan jauh dari jangkauan untuk berkembang dan mengalami kemajuan. Tidak hanya berkualitas, seorang atasan harus mampu mengayomi dan membimbing karyawannya agar karyawan tersebut dapat bekerja dengan baik dan secara maksimal serta tidak stress dalam mengerjakan pekerjaan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara Dukungan Sosial dengan *Burnout* pada Karyawan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Sumatera Utara. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan BPBD Provinsi Sumatera Utara Bagian Satuan Tugas. Sampel dalam penelitian ini yaitu 38 orang karyawan BPBD Provinsi Sumatera Utara Bagian Satuan Tugas. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner (angket). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas dan koefisien korelasi product moment. Berdasarkan hasil uji validitas pada variabel dukungan sosial dan *burnout* diperoleh hasil bahwa terdapat 8 item dan 2 item gugur dari masing-masing variabel. Hasil uji normalitas dilakukan dengan menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* diperoleh hasil bahwa penyebaran data pada variabel dukungan sosial dan *burnout* terdistribusi normal. Berdasarkan hasil perhitungan *Korelasi Product Moment*, diketahui bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara dukungan sosial dengan variabel *burnout*. Nilai koefisien determinan dari hubungan antara variabel stress kerja dengan variabel *burnout* sebesar 0,453. Hal ini menunjukkan bahwa sumbangan positif yang diberikan oleh variabel dukungan sosial dengan *burnout* sebesar 20,5%, sedangkan 79,5% merupakan kontribusi dari variabel lain.

**Kata Kunci :** Dukungan Sosial, *Burnout*, Karyawan

**RELATIONSHIP BETWEEN SOCIAL SUPPORT AND BURNOUT IN  
REGIONAL DISASTER MANAGEMENT AGENCY EMPLOYEES  
(BPBD) PROV. NORTH SUMATRA**

**GLADYS RUTH TERESIA BR. MATONDANG  
15.860.0256**

**ABSTRACT**

*A company really needs superiors and qualified employees in carrying out their duties or obligations to make the company grow and to advance the company. Without superiors and qualified employees, the company will be out of reach to develop and progress. Not only qualified, a boss must be able to protect and guide his employees can work well and optimally and not be stressed in doing the work given. This study aims to determine whether there is a relationship between Social Support and Burnout in the Employees of the Regional Disaster Management Agency of North Sumatra Province. The research approach used is a quantitative approach. The population in this study were employees of the North Sumatra Provincial BPBD, Task Force Section. The sample in this study were 38 employees of BPBD North Sumatra Province, Task Force Section. Data collection techniques in this study using a questionnaire. Data analysis techniques used in this study are validity test, reliability test, normality test and product moment correlation coefficient. Based on the results of the validity test on the social support and burnout variables, it was found that there were 8 items and 2 items dropped from each variable. The results of the normality test were carried out using the Kolmogorov-Smirnov method. It was found that the distribution of data on social support and burnout variables was normally distributed. Based on the calculation results of the Product Moment Correlation, it is known that there is a significant positive relationship between social support and the burnout variable. The determinant coefficient value of the relationship between work stress variables and burnout variables is 0.453. This shows that the positive contribution given by the social support variable with burnout is 20.5%, while 79.5% is a contribution from other variables.*

**Keywords:** *Social Support, Burnout, Employees*

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Sebuah perusahaan sangat membutuhkan atasan serta karyawan-karyawan yang berkualitas dalam menjalankan tugas atau kewajiban untuk membuat perusahaan menjadi berkembang dan untuk memajukan perusahaan tersebut. Tanpa adanya atasan dan karyawan yang berkualitas, maka perusahaan tersebut akan jauh dari jangkauan untuk berkembang dan mengalami kemajuan. Tidak hanya berkualitas, seorang atasan harus mampu mengayomi dan membimbing karyawannya agar karyawan tersebut dapat bekerja dengan baik dan secara maksimal serta tidak stres dalam mengerjakan pekerjaan yang diberikan. Namun, fenomena yang saat ini terjadi adalah atasan sangat menuntut karyawannya untuk bekerja keras dan bekerja secara cepat dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan, tanpa adanya dispensasi. Dengan demikian, hal tersebut dapat membuat karyawan merasa stres dan tertekan secara emosional dan mental. Tak jarang juga, karyawan dapat merasakan kelelahan secara fisik yang membuat karyawan tersebut menjadi lebih rentan untuk sakit.

Karyawan merupakan orang yang bekerja pada suatu lembaga (kantor, perusahaan, dan sebagainya) dengan mendapatkan gaji (upah) (Kamus besar bahasa Indonesia). Perusahaan tanpa karyawan ibarat manusia tanpa darah. Hal itu menggambarkan betapa pentingnya karyawan dalam sebuah perusahaan walaupun banyak pemilik perusahaan yang tidak menyadari hal itu. Tidak sedikit pemilik

sebuah perusahaan yang memperlakukan karyawannya dengan tidak manusiawi sehingga berakibat fatal terhadap kelangsungan perusahaan itu sendiri dalam jangka panjang. Paling ideal adalah memperlakukan karyawan seperti layaknya seorang partner yang saling membutuhkan. Sehingga penting bagi seorang pemimpin perusahaan untuk memperhatikan hal paling detail sekalipun dari seorang karyawan.

Gunarsa (2013), menyebutkan bahwa istilah *burnout* dipandang sebagai suatu konsep yang tidak memiliki definisi baku. Istilah tersebut dapat saja digunakan oleh orang yang berbeda untuk tujuan berbeda, sehingga tidak ada suatu dasar komunikasi yang konstruktif untuk mengkaji atau menyelesaikan masalah tersebut.

Menurut Poerwandari (2010), *burnout* adalah suatu kondisi individu baik secara fisik maupun psikis yang telah terkuras habis dan kehilangan banyak energi. *Burnout* yang paling sering di alami oleh individu adalah dalam bentuk kelelahan secara fisik, mental dan emosional secara terus-menerus dalam jangka waktu yang lama.

Pendapat lain menyatakan *burnout* sebagai keadaan lelah atau frustrasi yang disebabkan terhalangnya pencapaian sehingga muncul perubahan sikap dan perilaku yang menyebabkan seseorang menarik diri secara psikologis dari pekerjaannya, biasanya seseorang menjadi cenderung menjaga jarak dengan klien atau bersikap sinis terhadap mereka (Pangesti, 2012).

Terdapat suatu pengertian umum tentang *burnout* yang banyak dikutip oleh para ahli, termasuk oleh Schaufeli dan Buunk sebagai berikut: "*Burnout is a*

*syndrome of emotional exhaustion, depersonalization, and reduced personal accomplishment that occur among individuals who do people work of some kind*” yang artinya *Burnout* adalah sebuah syndrome kelelahan emosional, depersonalisasi dan penurunan pencapaian pribadi yang terjadi diantara individu yang melakukan pekerjaan tertentu) (Bailey, 2012).

Smith, Segal, & Segal (2014), mengemukakan ciri-ciri dari orang yang mengalami *burnout* jika dilihat dari kondisi fisiknya adalah merasa lelah dan terkuras energinya, menurunnya kekebalan tubuh, memiliki gangguan tidur, serta perubahan nafsu makan. Jika dilihat dari kondisi emosionalnya, ciri-ciri orang yang mengalami *burnout* adalah kehilangan motivasi, ada perasaan malas bekerja, mengalami penurunan motivasi, adanya keinginan untuk mencari pekerjaan baru, lebih mudah marah. Hal ini didukung oleh wawancara yang telah dilakukan, dimana ciri-ciri *burnout* yang dialami oleh karyawan yang berinisial A :

”Semenjak saya bekerja disini, saya menjadi lebih sering sakit. Karena kan waktu bekerja disini tidak menentu. Terkadang, pada saat waktu yang seharusnya istirahat, kami sering di panggil ke kantor untuk kumpul oleh atasan. Belum lagi rumah saya jauh, saya tinggal di amplas, dipanggil ke kantor kadang mau sekitar jam 11 malam. Belum lagi daerah rumah saya juga rawan kalau mau keluar jam segitu. Tapi ya mau gimana lagi, mau tidak mau harus pergi ke kantor juga pada jam segitu. Pasti udah tidak semangat, karna udah capek kan seharian bekerja tapi malah dipanggil lagi untuk kembali ke kantor. Makanya ini saya rencana mau nyari pekerjaan yang lain lah.”(17 Maret 2021, di kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah, Medan )

Dan hasil wawancara dengan karyawan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD), yang berinisial F :

“Waktu tidur jadi berkurang sekali dek, belum lagi besok paginya sudah harus masuk ke kantor lagi kan. Jadi benar-benar kayak di press gitu. Nah kalau waktu tidur kurang, akibatnya kepala pun jadi sering pusing, sering juga kayak ngerasain tegang otot leher dan bagian punggung. Efeknya juga akan panjang kalau udah waktu tidur kurang, pas di kantor jadi ngantuk, kerjaan jadi terbengkalai karna jadi susah untuk konsentrasi. Belum lagi kalau ada masalah di kantor, terus atasan pun kadang mau marah. Kalau atasan sudah marah, otomatis pikiran pun jadi kacau, akan terbawa sampai pulang kerumah. Orang rumah mau jadi sasaran saya kalau sudah ada masalah di kantor. Saya jadi lebih sering marah-marah gitu. Emosi saya juga jadi kurang terkontrol.”(17 Maret 2021, di kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah, Medan).

*Burnout* juga dapat terjadi diantara karyawan yang bekerja di bidang pelayanan, serta dapat terjadi karena situasi kerja yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan (Rizka, 2013). Dalam bekerja, karyawan tidak bisa lepas dari kondisi lingkungan kerjanya. Salah satu faktor munculnya *burnout* pada karyawan adalah kondisi lingkungan kerja yang kurang baik. Ketidaksesuaian antara apa yang diharapkan karyawan dengan apa yang diberikan perusahaan terhadap karyawannya, seperti kurangnya dukungan dari atasan dan adanya persaingan yang kurang sehat antara sesama rekan kerja merupakan suatu kondisi lingkungan kerja psikologis yang dapat mempengaruhi munculnya *burnout* dalam diri karyawan. Oleh sebab itu perusahaan harus sedapat mungkin menciptakan suatu lingkungan kerja psikologis yang baik sehingga memunculkan rasa kesetiakawanan, rasa aman, rasa diterima dan dihargai serta perasaan berhasil pada diri karyawan.

Freudenberger dan Richelson dalam Sari (2014) menyatakan bahwa terdapat gejala yang terlihat pada penderita *burnout*, yaitu mengalami kelelahan seperti kehilangan energy, mengalami kebosanan yang cenderung membuat seseorang merasa tidak tertarik lagi pada kegiatan yang dikerjakannya, merasa tidak dihargai oleh rekan kerja, serta mengalami depresi. Hal ini diperkuat oleh wawancara dengan salah satu karyawan yang berinisial M :

“Aku kepikiran untuk cari pekerjaan baru dek, karna udah bosan aku disini, terus aku merasa kawan-kawan disini pun kayak gak ada yang memberi semangat atau paling tidak jadi teman cerita lah. Disini orangnya cuek-cuek dek, akupun macam ngerasa gak di hargai. Kan gak enak kalo kerja tapi rekan kerja disini gak saling membantu.” (4 Mei 2021, di kantor Badan Penanggulangan Bencana, Medan)

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan di Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Sumatera Utara, Medan ada beberapa karyawan yang mengalami penurunan kondisi fisik yaitu lebih mudah sakit, waktu tidur menjadi kurang yang mengakibatkan penurunan konsentrasi. Selain itu, karyawan tersebut juga mengalami penurunan semangat kerja dan berpikir untuk mencari pekerjaan yang baru. Selain mengalami penurunan kondisi fisik, *burnout* juga mengakibatkan kondisi psikis seseorang mengalami masalah, seperti menjadi lebih mudah emosi, cenderung menyendiri, penurunan motivasi serta berkeinginan untuk mencari pekerjaan baru.

Selain itu menurut McCormack dan Cotter (2013) factor yang mempengaruhi *burnout* salah satunya adalah dukungan social. Penelitian yang dilakukan oleh Britton (dalam Andarika, 2004) melaporkan bahwa dukungan

sosial dari para atasan berpengaruh positif terhadap kesehatan fisik dan kesehatan mental para perawat.

Menurut Sarafino (dalam Meilianwati 2015) dukungan sosial adalah derajat dukungan yang diberikan kepada individu khususnya sewaktu dibutuhkan oleh orang-orang yang memiliki hubungan emosional yang dekat dengan orang tersebut, dukungan sosial dapat merujuk pada kenyamanan, kepedulian, harga diri atau segala bentuk bantuan yang diterima individu dari orang lain atau kelompok.

Dukungan sosial yang diterima dapat membuat individu merasa tenang, diperhatikan, dicintai, serta timbul rasa percaya diri. Saat seseorang didukung oleh lingkungan maka segalanya akan terasa lebih mudah. Dukungan sosial menunjukkan pada hubungan interpersonal yang melindungi individu terhadap konsekuensi negatif dari stres. Namun berdasarkan observasi yang telah dilakukan pada lingkungan BPBD Prov. Medan, terdapat kurangnya dukungan sosial antar sesama rekan kerja.

Jhonson dan Jhonson (dalam Emris, 2010) mendefinisikan bahwa dukungan sosial sebagai keberadaan orang lain yang dapat diandalkan untuk diminta dukungan dan penerimaan apabila individu sedang mengalami kesulitan. Namun pada lingkungan BPBD Prov. Medan, dukungan sosial seperti mendapat bantuan ketika mengalami kesulitan tidak terjadi. Observasi yang dilakukan terlihat bahwa ketika seorang karyawan mengalami kesulitan perihal pekerjaan, rekan kerja yang membantu terlihat ketus saat memberi arahan atau bantuan kepada karyawan tersebut.

Dalam penelitian ini, dukungan sosial yang dimaksud adalah berasal dari keluarga, rekan kerja serta atasan di kantor akan membuat individu merasa bahwa ada yang memperhatikan, merasa dihargai serta dicintai oleh lingkungan sekitar. Keluarga sangat berperan penting dalam memberikan dukungan sosial, dimana dapat membantu pengurangan emosi yang dirasakan oleh karyawan yang mengalami *burnout* yang terjadi di tempat ia bekerja. Keluarga juga dapat menjadi penenang ketika seseorang sedang mengalami masa sulit. Keluarga dapat memberikan dukungan yang positif yang dapat membantu meningkatkan semangat dari seseorang yang sedang mengalami masalah. Selain keluarga, rekan kerja juga ikut serta dapat memberikan dukungan sosial. Orang yang paling dekat saat seorang karyawan mengalami masalah di kantor adalah rekan kerja. Rekan kerja dapat membantu seorang karyawan untuk memberi semangat dan dukungan saat individu tersebut mengalami masalah yang berhubungan dengan pekerjaan. Tak menutup kemungkinan juga, seorang atasan dapat berpengaruh untuk memberikan dukungan sosial pada karyawannya.

Manusia adalah makhluk sosial dimana seseorang tidak dapat hidup sendiri melainkan butuh manusia lainnya untuk dapat berinteraksi. Dengan berinteraksi, setidaknya seseorang dapat meluapkan emosinya dengan bercerita. Itulah sebabnya mengapa dukungan sosial dari orang terdekat sangat berperan penting terutama untuk orang yang sedang mengalami masalah. Dari interaksi tersebut, manusia dapat merasa lebih dihargai, merasa ada yang memperhatikan, serta menemani dikala sedang ada masalah.

Dukungan sosial merupakan bentuk kenyamanan yang didapatkan dari orang lain. Apabila karyawan BPBD mendapat dukungan sosial yang baik dari lingkungan tempat ia bekerja, maka ia akan merasa nyaman, menjadi semangat bekerja dan menjalankan tugasnya dengan baik. Namun, jika tidak mendapat dukungan sosial yang baik, maka karyawan akan mengalami penurunan semangat kerja, seperti pada karyawan BPBD Prov. Medan yang merasa kebingungan tidak mendapat orang yang tepat untuk berbagi masalah. Ini menjadi hal yang tidak baik bagi perusahaan yang memiliki karyawan dengan tidak terpenuhinya dukungan sosial tersebut.

Berdasarkan fenomena dan uraian diatas maka peneliti tertarik dan berminat untuk mengajukan judul yaitu Hubungan Dukungan Sosial dengan *Burnout* Pada Karyawan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Sumatera Utara, Medan.

## **B. Identifikasi Masalah**

Setiap perusahaan memiliki tujuan untuk membuat perusahaannya semakin berkembang dengan didukung oleh sumber daya manusia yang handal, tidak mudah menyerah saat menghadapi kesulitan, serta tidak mudah terpengaruh oleh hal-hal negatif termasuk hal-hal yang menimbulkan stress yang pada akhirnya menyebabkan *burnout*. Perusahaan perlu memperhatikan setiap karyawan untuk dapat menjaga kesehatan fisik dan psikisnya agar dapat menjalankan tugas dengan baik. Stress yang berlebihan akan berakibat buruk

terhadap kemampuan individu untuk berhubungan dengan lingkungannya secara normal. Stress yang dialami individu dalam jangka waktu yang lama dengan intensitas yang cukup tinggi akan mengakibatkan individu mengalami kelelahan, baik secara fisik maupun psikis. Jika banyak karyawan yang mengalami stress berlebihan yang mengarah pada *burnout* di sebuah perusahaan, maka para karyawan tidak dapat menjalankan tugas dengan maksimal yang mengakibatkan kualitas atau perkembangan pada perusahaan tersebut akan menurun.

Pada kondisi ini, diperlukan langkah yang tepat agar karyawan yang berkerja di perusahaan tersebut tidak mengalami *burnout*. Salah satu hal yang dapat mencegah terjadinya *burnout* adalah dukungan sosial. Dukungan sosial dapat berasal dari atasan, rekan kerja, lingkungan yang baik, hingga keluarga. Jika karyawan mendapat dukungan sosial yang baik, maka dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap kesehatan fisik dan psikis seseorang.

Hal ini diperkuat dengan pendapat Gottlieb (dalam Smet, 2012) yang menyatakan bahwa dukungan sosial merupakan bantuan informasi atau nasehat baik secara verbal maupun nonverbal atau sebuah tindakan yang didapatkan karena kehadiran orang lain yang mempunyai manfaat emosional atau efek perilaku bagi pihak penerima.

### C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti membatasi masalah pada pembahasan tentang hubungan dukungan sosial dengan *burnout* pada karyawan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Sumatera Utara, Medan.

### D. Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang ada pada latar belakang, maka perumusan masalah yaitu: Apakah ada hubungan yang signifikan antara dukungan sosial dengan *burnout* ?

### E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara Dukungan Sosial dengan *Burnout* pada Karyawan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Sumatera Utara, Medan.

### F. Manfaat Penelitian

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang baik secara teoritis maupun praktis.

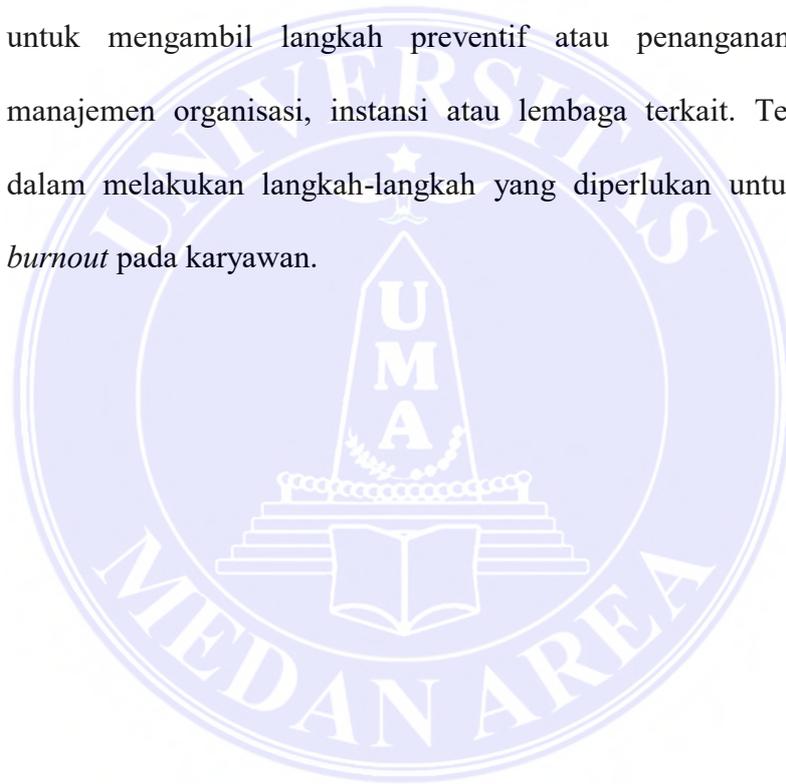
#### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan kajian ilmu psikologi, khususnya di bidang Psikologi Industri dan Organisasi karena telah menyangkut permasalahan yang terjadi di dalam

proses dan kinerja terutama yang berkaitan dengan persepsi terhadap dukungan sosial dengan *burnout*, serta dapat digunakan sebagai informasi tambahan atau bahan referensi bagi peneliti selanjutnya.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan acuan atau rujukan untuk mengambil langkah preventif atau penanganan bagi pihak manajemen organisasi, instansi atau lembaga terkait. Terutama upaya dalam melakukan langkah-langkah yang diperlukan untuk mengurangi *burnout* pada karyawan.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Karyawan

##### 1. Pengertian Karyawan

Menurut Hasibuan (dalam Karimah, 2012), karyawan adalah orang penjual jasa (pikiran atau tenaga) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu. Selain itu, Karyawan juga dapat diartikan sebagai orang yang bekerja dengan menjual tenaganya (fisik dan pikiran) kepada suatu perusahaan dan memperoleh balas jasa yang sesuai dengan perjanjian (Hasibuan, 2009).

Karyawan, menurut (Mardiasmo, 2011) adalah orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja baik sebagai karyawan tetap atau karyawan tidak tetap atau tenaga kerja lepas berdasarkan perjanjian atau kesepakatan kerja baik secara tertulis maupun tidak tertulis, untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu dengan memperoleh imbalan yang dibayarkan berdasarkan periode tertentu, penyelesaian pekerjaan atau ketentuan lain yang ditetapkan pemberi kerja, termasuk orang pribadi yang melakukan pekerjaan dalam jabatan negeri atau badan usaha milik negara atau badan milik daerah.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa karyawan adalah seseorang yang bekerja dan memiliki tanggung jawab atas pekerjaannya dan imbalannya ialah gaji dan tunjangan dari tempat seseorang itu berkerja.

## 2. Fungsi Karyawan

Menurut Soedarjadi (2009), karyawan dalam perusahaan memiliki fungsi yang harus dilaksanakan diantaranya:

- a. Melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan perintah yang diberikan.
- b. Menjaga ketertiban dan keamanan di lingkungan perusahaan demi
- c. Kelangsungan perusahaan.
- d. Bertanggung jawab pada hasil produksi.
- e. Menciptakan ketenangan kerja di perusahaan

Menurut Abdullah (2014), terdapat beberapa fungsi karyawan yaitu :

1. Menjaga stabilitas pekerjaan
2. Menjaga nama baik perusahaan
3. Menjalin komunikasi yang baik dengan pihak intern maupun ekstern
4. Inovatif dan mempunyai kreativitas yang tinggi

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa fungsi dari karyawan adalah melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tugas dan perintah, bertanggung jawab pada hasil produksi serta menjaga nama baik perusahaan.

## 3. Status Karyawan

Menurut Undang-Undang Ketenagakerjaan Nomor 13 tahun 2003, status karyawan dibagi menjadi 2, yaitu:

a. Karyawan Tetap

Yang dimaksud dengan karyawan tetap adalah karyawan yang diikat oleh perjanjian kerja untuk waktu tidak tertentu. Untuk calon karyawan tetap, perusahaan dapat mensyaratkan adanya masa percobaan paling lambat 3 bulan.

b. Karyawan Kontrak

Yang dimaksud dengan karyawan kontrak adalah karyawan yang diikat oleh perjanjian kerja untuk waktu tertentu. Untuk calon karyawan kontrak, perusahaan tidak mensyaratkan adanya masa percobaan.

Menurut kamus bisnis dan bank (dalam Mangkunegara, 2010), terdapat beberapa status karyawan yaitu:

a. Karyawan Tetap

Karyawan tetap adalah pekerja atau mereka yang bekerja dengan memperoleh upah /gaji secara tetap baik ada kegiatan ataupun tidak, dibayar tetap, pada suatu periode tertentu dan tidak tergantung pada hari masuk kerjanya.

b. Karyawan Honorer

Karyawan Honorer adalah mereka yang bekerja tidak tetap yang upah mereka dibayar secara memperhatikan jumlah hari kerja pekerja tersebut.

c. Karyawan Kontrak

Karyawan kontrak adalah yang bekerja pada suatu instansi dengan kerja waktu tertentu yang didasari atas suatu perjanjian atau kontrak dapat disebut dengan perjanjian kerja waktu tertentu.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa status karyawan dibagi dua, yaitu karyawan tetap yang perjanjian pekerjaannya untuk waktu yang tidak ditentukan dan karyawan kontrak yaitu karyawan yang perjanjian pekerjaannya untuk waktu yang ditentukan.

## **B. Burnout**

### **1. Pengertian *Burnout***

Istilah *burnout* pertama kali diperkenalkan oleh seorang ahli psikologi yang bernama Herbert Freudenberger pada tahun 1973. Freudenberger adalah seorang ahli psikologi klinis pada lembaga pelayanan social di New York yang menangani remaja-remaja yang bermasalah. Pada awalnya, Freudenberger mengamati perubahan perilaku yang terjadi pada diri relawan setelah bertahun-tahun bekerja.

Menurut Freudenberger (1997), para relawan yang ia amati mengalami kelelahan secara mental, kehilangan berkomitmen dan penurunan motivasi seiring berjalannya waktu. Kemudian, Freudenberger mengilustrasikan istilah *burnout* ini seperti gedung yang terbakar habis (*burned-out*). Gedung yang pada mulanya bagian dalam dan luarnya tampak megah setelah terbakar habis yang terlihat hanya bagian luarnya saja. Demikian pula dengan mereka yang mengalami *burnout*. Tampak dari luar kelihatan utuh tetapi di dalamnya kosong dan mengalami banyak masalah (seperti gedung yang terbakar tadi).

Menurut Poerwandari (2010), *burnout* adalah suatu kondisi individu baik secara fisik maupun psikis yang telah terkuras habis dan kehilangan banyak

energi. *Burnout* yang paling sering di alami oleh individu adalah dalam bentuk kelelahan secara fisik, mental dan emosional secara terus-menerus dalam jangka waktu yang lama. *Burnout* bersifat psikobiologis (beban psikologis yang berahli pada tampilan fisik, misalnya mudah merasakan sakit kepala, sulit berkonsentrasi, mudah sakit) dan *burnout* biasanya bersifat kumulatif, yang mengakibatkan sulit untuk menyelesaikan suatu persoalan atau permasalahan yang sedang terjadi.

Menurut Maslach, Schaufeli, dan Leiter *burnout* merupakan konsekuensi dari stress yang berhubungan dengan sebuah pekerjaan yang memiliki beban yang berat dengan gejala yang ditandai dengan meningkatnya rasa kelelahan, sikap negatif terhadap pekerjaan (*cynicis*), dan berkurangnya efektivitas profesional kerja (Hakanen & Koivumaki, 2014).

Kelelahan yang dimaksud mengacu pada perasaan ketegangan, terutama kelelahan kronis akibat pekerjaan berat. Pada dimensi yang kedua, sinisme atau sikap negatif terhadap pekerjaan dan dengan rekan kerjanya, juga kehilangan minat di dalam pekerjaannya dan yang terakhir individu tersebut merasa bahwa sudah kehilangan makna untuk apa dia bekerja (Maslach, Jackson, dan Leiter dikutip Hakanen & Koivumaki 2014).

Gunarsa (2013), menyebutkan bahwa istilah *burnout* dipandang sebagai suatu konsep yang tidak memiliki definisi baku. Istilah tersebut dapat saja digunakan oleh orang yang berbeda untuk tujuan berbeda, sehingga tidak ada suatu dasar komunikasi yang konstruktif untuk mengkaji atau menyelesaikan masalah tersebut. Menurut Setyawati dalam Widanti (2010), bahwa secara umum *burnout* merupakan keadaan yang dialami tenaga kerja yang dapat mengakibatkan

penurunan vitalitas dan produktivitas kerja. Menurut Pines dan Aronson dalam Efa (2011), *burnout* merupakan kelelahan secara fisik, emosional, dan mental yang disebabkan keterlibatan jangka panjang dalam situasi yang penuh dengan tuntutan emosional.

Shirom (dalam McCormack, 2013), *Burnout* mengacu pada kombinasi kelelahan fisik, kelelahan emosional dan kelelahan kognitif. *Burnout* adalah fenomena yang terkait erat dengan stres kerja. Para ahli (dalam Desler, 2013) mendefinisikan *Burnout* sebagai penipisan total sumber daya fisik dan mental yang disebabkan oleh upaya yang berlebihan untuk mencapai tujuan yang berhubungan dengan pekerjaan yang tidak realistis. *Burnout* berkembang secara bertahap, memanifestasikan dirinya dalam gejala seperti iritabilitas, putus asa, kelelahan, sinisme, jebakan, dan kebencian. Kemudian Casserley dan Megginson (dalam McCormack, 2013) mendefinisikan *burnout* adalah 'kondisi psikologis' negatif yang berkembang selama jangka waktu yang panjang antara individu-individu yang tidak nampak pada perilaku nyata yang terindikasi penyakit mental.

Menurut Maslach, Schaufeli, dan Leiter *burnout* merupakan konsekuensi dari stress yang berhubungan dengan sebuah pekerjaan yang memiliki beban yang berat dengan gejala yang ditandai dengan meningkatnya rasa kelelahan, sikap negatif terhadap pekerjaan (*cynicis*), dan berkurangnya efektivitas profesional kerja (Hakanen & Koivumaki, 2014). Kelelahan yang dimaksud mengacu pada perasaan ketegangan, terutama kelelahan kronis akibat pekerjaan berat. Pada dimensi yang kedua, sinisme atau sikap negatif terhadap pekerjaan dan dengan rekan kerjanya, juga kehilangan minat di dalam pekerjaannya dan yang terakhir

individu tersebut merasa bahwa sudah kehilangan makna untuk apa dia bekerja (Maslach, Jackson, dan Leiter dikutip Hakanen & Koivumaki 2014).

*Burnout* merupakan perubahan sikap dan perilaku dalam bentuk reaksi menarik diri secara psikologis dari pekerjaan, seperti menjaga jarak dari orang lain maupun bersikap sinis dengan mereka, membolos, sering terlambat dan keinginan pindah kerja sangat kuat (Pangastiti, 2011).

*Burnout* adalah kondisi kelelahan fisik, mental, dan emosional yang muncul sebagai konsekuensi dari ketidaksesuaian antara kondisi karyawan dengan pekerjaannya (lingkungan dan desain pekerjaan). Sejauh ini fenomena *burnout* masih belum mendapat perhatian serius dari pihak manajemen organisasi, meskipun sudah banyak hasil penelitian yang memperlihatkan bahwa burnout menurunkan efektivitas organisasi. Kelompok karyawan yang dipandang rentan terhadap *burnout* antara lain adalah karyawan senior. Oleh karena itu, diperlukan strategi tertentu untuk menangani fenomena tersebut dengan mempertimbangkan karakteristik karyawan senior dan kemampuan organisasi untuk melakukan tindakan preventif maupun kuratif (Mc Cornmack & Cotter, 2013).

Dari beberapa definisi *burnout* di atas, dapat disimpulkan bahwa *burnout* adalah stres yang berhubungan dengan kelelahan secara fisik, emosional maupun mental yang di akibatkan oleh tuntutan dari sebuah pekerjaan yang cukup tinggi. Lebih lanjut lagi dijelaskan bahwa *burnout* merupakan hasil yang disebabkan oleh suatu ketegangan-ketegangan dalam jangka waktu yang lama yang di alami oleh individu yang mengakibatkan individu tersebut merasa tertekan, mudah

merasakan sakit kepala, sulit berkonsentrasi, mudah sakit, dan bahkan menjauhkan diri dari lingkungannya.

## 2. Gejala *Burnout*

*Burnout* dapat diketahui dari beberapa gejala yang dialami pekerja, menurut Greenberg (Darmawan, Silviandari, & Susilawati, 2015) gejala *burnout* adalah :

- a. Berkurangnya selera humor (*diminished sense of humor*)
- b. Mengabaikan waktu istirahat (*skipping rest and food breaks*)
- c. Jam lembur meingkat tanpa libur (*increased overtime and no vacation*)
- d. Meningkatnya keluhan fisik (*increased physical complaints*)
- e. Menarik diri dari lingkungan sosial (*social withdrawal*)
- f. Berubahnya kinerja dalam pekerjaan (*changed job performance*)
- g. Mengonsumsi obat pribadi (*self medication*)
- h. Perubahan dari dalam diri (*internal changed*)

Freudenberger dan Richelson dalam Sari (2014) menyatakan bahwa terdapat gejala yang terlihat pada penderita *burnout*, yaitu:

- a. Kelelahan yang merupakan proses kehilangan energi disertai keletihan
- b. Lari dari kenyataan merupakan alat untuk menyangkal penderitaan yang dialami

- c. Kebosanan dan sinisme, kondisi penderita merasa tidak tertarik lagi akan kegiatan yang dikerjakannya, bahkan timbul rasa bosan dan pesimis akan bidang pekerjaan tersebut.
- d. Emosional, hal ini dikarenakan selama ini individu mampu mengerjakan pekerjaannya dengan cepat dengan menurunnya kemampuan mengerjakan pekerjaan secara cepat, akan menimbulkan gelombang emosional pada diri sendiri.
- e. Merasa yakin akan kemampuan dirinya, selalu menganggap dirinya sebagai yang terbaik.
- f. Merasa tidak dihargai.
- g. Disorientasi.
- h. Masalah psikosomatis.
- i. Curiga tanpa alasan yang jelas
- j. Depresi.
- k. Penyangkalan kenyataan akan keadaan dirinya sendiri

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa gejala dari seseorang yang mengalami *burnout* adalah mengalami gangguan fisik, gangguan perilaku, dan gangguan secara psikologis.

### 3. Faktor yang Mempengaruhi Terjadinya *Burnout*

Salah satu faktor terjadinya *burnout* pada karyawan adalah kondisi sebuah lingkungan pekerjaan yang kurang baik terhadap karyawan tersebut, misalnya

terjadi ketidaksesuaian antara apa yang diharapkan oleh karyawan dengan apa yang diberikan oleh perusahaan terhadap karyawan tersebut seperti kurangnya dukungan dari atasan, terlalu banyaknya tuntutan pekerjaan dari atasan dan adanya persaingan yang kurang sehat antara sesama rekan kerja.

Menurut Lee dan Ashfort (dalam Sari, 2010) menyebutkan bahwa faktor yang mempengaruhi *burnout*, adalah :

- a. Ambiguitas peran adalah keadaan yang terjadi pada saat pekerja tidak mengetahui apa yang harus ia lakukan, merasa kebingungan dan tidak yakin karena kurangnya hak-hak dan kewajiban yang dimiliki.
- b. Konflik peran adalah konflik yang terjadi karena seseorang mengemban lebih dari satu peran yang saling bertentangan.
- c. Beban kerja adalah intensitas pekerjaan yang meliputi jam kerja, jumlah individu yang harus dilayani, serta tanggung jawab yang harus dipikul. Beban kerja secara kualitatif dilihat dari kesulitan pekerjaan tersebut untuk dikerjakan.
- d. Dukungan, dapat dibagi menjadi dukungan dari atasan, dukungan dari keluarga, serta dukungan dari rekan kerja.

McCormack dan Cotter (2013) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi *burnout* , yaitu:

- a. Faktor Individu dan Sosial Demografis

- 1) Usia

Beberapa penelitian telah menunjukkan bahwa usia secara signifikan dengan tiga dimensi burnout syndrome (Duffy, dkk., dalam McCormack & Cotter, 2013). Karyawan yang lebih muda lebih mungkin untuk merasakan kelelahan emosional dan mengalami depersonalisasi dibanding dengan rekan kerja mereka yang lebih tua.

## 2) Kepribadian

Idealis dan antusias, individu yang memiliki sesuatu yang berharga, komitmen yang lebih dan melibatkan diri secara mendalam di pekerjaan akan merasa kecewa ketika imbalan dan usahanya tidak seimbang. Konsep diri rendah, individu tersebut merasa tidak percaya diri dan memiliki penghargaan diri rendah sehingga dilingkupi rasa takut dan timbul sikap pasrah. Dalam bekerja, mereka tidak yakin sehingga menjadi beban kerja berlebihan yang berdampak pada terkurasnya sumber diri. Perfeksionis, individu yang rentan *burnout*, karena selalu berusaha melakukan pekerjaan sampai sangat sempurna. Hal ini menyebabkan individu akan sangat mudah merasa frustrasi bila keputusan untuk tampil sempurna tidak tercapai.

## 3) *Locus of control*

*Locus of control* adalah keyakinan individu tentang masa depan dan siapa atau apa yang dimiliki kekuatan untuk mengendalikan kejadian dimasa depan. Individu dikatakan

memiliki *Locus of control internal* ketika mereka percaya bahwa mereka dapat mengontrol dan jika perlu, mengubah cara kerja dan lingkungan. Mereka percaya bahwa apa yang terjadi kepada mereka adalah hasil dari perilaku, tindakan atau sikap dan itu sebagian besar dalam kekuasaan mereka untuk membuat perubahan.

Individu dikatakan memiliki *Locus of control external* ketika mereka percaya bahwa kekuatan atau kekuasaan luar atau diluar diri mereka sendiri sebagian besar mengendalikan masa depan dan lingkungan mereka. Penelitian telah menunjukkan pekerjaan lebih rentan terhadap stres dan burnout ketika mereka memiliki Locus of control yang lebih buruk ketika mereka lebih cenderung untuk menganggap bahwa kekuatan external memiliki kekuatan untuk mengarahkan masa depan.

#### 4) Status Pernikahan

Hidup lebih lama, kesehatan mental dan fisik yang lebih baik telah dikaitkan dengan pernikahan yang lama dan stabil. Tentang efek pernikahan pada *burnout*. Penelitian menunjukkan hasil yang beragam. Beberapa peneliti tidak menemukan hubungan apapun antara status perkawinan dengan status lajang terhadap gejala *burnout*. Namun beberapa peneliti menunjukkan bahwa individu yang menikah menunjukkan tingkat signifikan lebih

rendah mengalami gejala *burnout* daripada rekan-rekan mereka yang belum menikah.

#### 5) Jenis Kelamin

Maslach (dalam McCormack & Cotter, 2013) menemukan bahwa pria yang *burnout* cenderung mengalami depersonalisasi sedangkan wanita yang *burnout* cenderung mengalami kelelahan emosional.

#### 6) Work-Home Interference

Gangguan Work-Home interference didefinisikan sebagai suatu bentuk konflik antar-peran dimana tekanan peranan dari pekerjaan dan keluarga memiliki domain yang saling bertentangan sehingga partisipasi dalam satu peran (rumah) dibuat lebih sulit oleh partisipasi dalam peran lain (kerja). Penelitian telah menunjukkan bahwa Work-Home interference jauh lebih kuat terkait dengan *burnout* syndrom pada wanita (Peeters dkk., dalam McCormack & Cotter, 2013).

#### 7) Harapan

Studi tertentu telah menyimpulkan bahwa harapan yang lebih tinggi cenderung menghasilkan kelelahan. Harapan didefinisikan sebagai hal yang berbeda seperti menginginkan hubungan positif kerja atau kepuasan kerja yang lebih besar atau bukti kemajuan dalam kelompok klien yang dilayani atau

efektivitas pribadi yang lebih besar atau pekerjaan yang lebih menantang atau aktifitas kontrol atau pekerjaan seseorang.

b. Faktor Organisasi dan Lingkungan

1) Beban Kerja

Beban kerja berlebihan, tuntutan yang berlebihan dan tekanan waktu yang telah ditemukan berkontribusi terhadap *burnout*, dan sangat terkait dengan kelelahan emosional. Kelebihan beban kerja buruk bagi kedua pihak yaitu individu dan organisasi. Kesetaraan kerja menurun, rekan kerja tidak punya waktu untuk kolegalitas atau untuk membangun hubungan dengan masyarakat serta semangat dan motivasi menjadi menurun. Beban kerja terdiri dari dua jenis yaitu kuantitatif (tuntutan kerja yang tinggi dengan terlalu sedikit waktu untuk melaksanakan pekerjaan mereka) dan kualitatif (pekerjaan dengan banyak kompleksitas dan perawat tidak memiliki kesempatan untuk beristirahat).

2) *Underwork*

*Underwork* adalah tantangan pada pekerjaan, atau tidak memiliki cukup banyak pekerjaan yang harus dilakukan atau kurang minat pada tugas yang perlu dilakukan atau berusaha terlihat sibuk karena tidak ada cukup pekerjaan. Menariknya, *underwork* seperti *overwork* juga merupakan sumber utama stress di tempat kerja (Pines dan Aranson, dalam McCormack & Cotter, 2013).

### 3) Jenis pekerjaan

Penelitian *burnout* berasal dari studi individu dalam pekerjaan yang melibatkan orang bekerja secara khusus yaitu orang-orang yang membutuhkan atau dalam kesulitan dan membutuhkan empati (pasien, narapidana, pelajar, klien, dll). Namun sebagian besar penelitian masih berlangsung dibidang pelayanan manusia (dokter, perawat dan guru). Pekerja dilayanan sosial dan obat-obatan memiliki tingkat *burnout* menengah dan pekerja kesehatan mental dan pendidikan pasca-sekolah menengah memiliki tingkat *burnout* terendah. Dokter dan polisi menempati beberapa tingkat tertinggi depersonalisasi.

### 4) Lingkungan Fisik

Lingkungan fisik di tempat bekerja memainkan peran penting dalam *burnout* syndrom. Lingkungan fisik yang tidak nyaman dimana para pekerja mengalami kebisingan, temperatur yang ekstrem, berdebu, zat beracun, pencahayaan yang buruk dan berdesakan membuat pekerja lebih cenderung beresiko *burnout* syndrome.

### 5) Konflik Peran dan Ambiguitas Peran

Konflik peran dan ambiguitas peran keduanya telah dikaitkan dengan *burnout*. Ambiguitas peran adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan kurangnya kejelasan dan kepastian yang mungkin dikaitkan dengan peran (karena untuk

sebuah deskripsi pekerjaan yang tidak jelas atau ambigu dan tujuan organisasi tidak pasti). Sebaliknya, dalam konflik peran melibatkan kompetensi dan tuntutan yang tidak sesuai di tempatkan pada karyawan.

#### 6) Kontrol

Kontrol ditempat kerja penting bagi kesehatan fisik dan mental. Penelitian lain telah menunjukkan bahwa peningkatan kontrol pekerjaan dapat menurunkan tingkat koroner penyakit jantung, depresi dan ketidakhadiran (Karasek, dalam McConmack & Cotter, 2013).

#### 7) Dukungan Sosial

Dukungan sosial dari rekan kerja turut berpotensi menyebabkan *burnout* (Maslach, dalam McCormack & Cotter, 2013). Sisi positif yang dapat diambil bila memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja yaitu mereka merupakan sumber emosional bagi individu saat menghadapi masalah dengan klien. Individu yang memiliki persepsi adanya dukungan sosial akan merasa nyaman, diperhatikan, dihargai atau terbantu oleh orang lain. Sisi negatif dari rekan kerja yang dapat menimbulkan *burnout* adalah terjadinya hubungan antar mereka diwarnai dengan konflik, saling tidak percaya, dan saling bermusuhan. Di samping dukungan sosial dari rekan kerja tersebut, komunikasi interpersonal yang buruk dengan atasan juga menjadi sumber stres emosional yang

berpotensi menimbulkan *burnout*. Kondisi atasan yang tidak responsif akan mendukung terjadinya situasi yang menimbulkan ketidakberdayaan, yaitu bawahan akan merasa bahwa segala upayanya dalam bekerja tidak akan bermakna.

#### 8) Hubungan Timbal Balik

Hubungan timbal balik melibatkan jumlah individu dalam hubungan tertentu dengan yang lain dan sejauhmana timbal balik yang dikembalikan. Pekerjaan yang merasa mereka menyumbang lebih banyak hubungan dengan klien, pelanggan, pasien dll daripada yang dikembalikan ada peningkatan risiko *burnout*. Contohnya perawat, guru, perwira polisi, pekerja sosial, dokter umum telah menegaskan bahwa ada hubungan positif antara profesional yang merasa kurangnya hubungan timbal balik dengan penerima pelayanan mereka.

#### 9) Perbandingan Sosial

Penelitian telah menemukan hubungan antara perbandingan sosial dan kelelahan. Perbandingan sosial menyebabkan karyawan melakukan perbandingan antara mereka dan rekan-rekan kerjanya. Penelitian telah membuktikan bahwa karyawan yang mengetahui orang lain melakukan yang lebih buruk daripada diri mereka sendiri dan membandingkan diri dengan mereka yang melakukan lebih baik lebih mungkin berada pada resiko *burnout*.

### 10) Gaya Kepemimpinan

Tidak mengherankan ketika mengetahui bahwa supervisor atau manager karyawan dapat menjadi sumber emosi negatif di tempat kerja. Ada penghubung yang dibentuk antara jenis gaya kepemimpinan, emosi negatif, stres dan *burnout*. Satu penelitian yang melibatkan karyawan melaporkan emosi negatif dan positif di tempat kerja menemukan bahwa 7 persen dari peristiwa emosional positif disebabkan tindakan manajemen dan 22 persen dari peristiwa emosional yang negatif. Gaya kepemimpinan dalam hal kredibilitas berkaitan dengan sejauh mana pekerja merasa mereka bisa mempercayai orang yang bertanggung jawab.

Sullivan (dalam Swasti, Ekowati & Rahmawati, 2017) menyatakan bahwa factor-faktor yang dapat mempengaruhi terjadinya *burnout* adalah :

- a. Faktor individu seperti jenis kelamin, usia, etnis, status perkawinan, tipe kepribadian, konsep diri, dan kemampuan mengendalikan emosi.
- b. Peran ganda, yaitu individu yang memiliki profesi lebih dari satu seperti seorang perempuan yang bekerja sekaligus sebagai ibu rumah tangga.
- c. Beban kerja, meliputi lamanya jam kerja, banyaknya tanggungjawab yang harus diterima, dan banyaknya tugas yang harus diselesaikan.

Dari uraian faktor-faktor yang mempengaruhi *burnout* diatas, dapat disimpulkan bahwa yang pertama adalah faktor individu dan sosial demografis;

yaitu, usia atau pengalaman, kepribadian, locus of control, status pernikahan, jenis kelamin, work-home interference dan harapan. Kemudian yang kedua ada faktor organisasi dan lingkungan meliputi, beban kerja, underwork, jenis pekerjaan, konflik, konflik peran dan ambiguitas peran, kontrol, dukungan sosial, hubungan timbal balik, perbandingan sosial, dan gaya kepemimpinan.

#### 4. Karakteristik *Burnout*

Smith, Segal, & Segal (2014), menyatakan bahwa terdapat beberapa ciri-ciri *burnout* secara umum, yaitu :

##### a. Ciri-ciri Fisik

- 1) Merasa lelah dan terkuras energinya.
- 2) Menurunnya kekebalan tubuh, sering sakit-sakitan seperti sakit kepala, nyeri punggung, nyeri otot, flu, dan lain sebagainya.
- 3) Perubahan nafsu makan dan susah tidur.

##### b. Ciri-ciri Emosional

- 1) Merasa gagal dan selalu ragu dengan kemampuan.
- 2) Merasa tidak berdaya dan kurang semangat.
- 3) Kehilangan motivasi.
- 4) Semakin sinis dan berfikir negatif.
- 5) Penurunan kepuasan kerja.

Menurut Freudenberger & Jenkins ( dalam Maslach, 2010 ), menyatakan bahwa tanda-tanda yang terjadi pada gejala *burnout* dapat diketahui dari beberapa aspek, yaitu :

a. Dari Segi Fisik

Berupa nyeri di bagian dada, masalah pada saluran pencernaan, nyeri di bagian punggung, mengalami kesulitan untuk tidur, sakit kepala, dan menjadi lebih sering mengalami penyakit ringan seperti flu, gangguan pada kulit wajah seperti berjerawat, dan gatal-gatal.

b. Dari Segi Mental

Berupa menurunnya daya tahan tubuh, mudah stress, dan lebih sering marah.

c. Dari Segi Psikis

Berupa lebih sering merasa tersinggung, mengalami depresi, tetapi menariknya adalah menjadi berkembangnya sebuah perasaan menjadi manusia yang super yaitu merasa sanggup untuk menjalani segala sesuatu, tidak memerlukan bantuan orang lain, dan dapat menjadi tinggi hati.

Pines & Aronson (1989) mengatakan bahwa karakteristik *burnout* adalah

a. Sakit pada Fisik

Yang dapat dilihat seperti sakit kepala, demam, nyeri pada punggung, terasa tegang pada otot bagian leher dan bahu, mulai sering mengalami flu, mengalami kesulitan untuk tidur, rasa lelah yang sangat berlebihan.

#### b. Kelelahan Mental

Seperti tidak peduli pada lingkungan, menampilkan perilaku negatif terhadap orang lain, memiliki konsep diri yang rendah, merasa putus asa terhadap hidup, serta merasa tidak berharga.

#### c. Kelelahan Emosi

Seperti menjadi lebih mudah bosan, mudah tersinggung, lebih sering marah, merasa gelisah, tertekan, sedih dan tidak berdaya.

Dari karakteristik *burnout* diatas, maka peneliti dapat merangkum bahwa karakteristik dari *burnout* adalah ciri-ciri fisik dapat merasakan lelah, lebih rentan terhadap penyakit khususnya sakit kepala, perubahan nafsu makan, dan susah tidur. Ciri-ciri emosional atau psikologis dapat merasakan kehilangan motivasi, merasa kurang bersemangat, lebih marah dan cenderung berfikir negatif. Dan gejala perilaku dapat menjauhkan diri dari lingkungan luar, tidak mampu membuat keputusan, dan memiliki sikap curiga terhadap orang lain.

### 5. Aspek-aspek *Burnout*

Menurut Jackson, Randall dan Werner (2011) ada beberapa aspek *burnout*, yaitu :

#### a. Kelelahan Emosional (*Emotional exhaustion*)

Tanda awal kejenuhan seseorang adalah rasa kelelahan emosional karena pekerjaan. Pegawai yang lelah secara emosional dapat

mengungkapkan perasaannya yang tidak dianggap, tidak tahu harus berbuat apa lagi, atau kelelahan fisik.

b. *Depersonalisasi (Depersonalization)*

Salah satu reaksi umum untuk menghadapi kejenuhan adalah memberikan jarak psikologis antara diri seseorang dengan klien seseorang dan mengurangi keterlibatan pribadi seseorang dengannya. Pegawai yang telah mencapai tingkat ekstrem dari rangkaian pengabaian melaporkan perasaan mereka yang telah mati rasa karena pekerjaan mereka dan mereka merasa sinis terhadap kliennya.

c. *Rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri (Reduced personal accomplishment).*

Selain kelelahan emosional dan depersonalisasi, aspek ketiga dari *burnout* adalah rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri. Banyak pegawai masyarakat yang memulai karirnya dengan harapan besar bahwa mereka akan mampu meningkatkan kondisi manusia melalui pekerjaan mereka. Pegawai mungkin tidak menyadari bahwa kondisi tempat kerja mereka menciptakan rasa kejenuhan. Alih-alih, pegawai merasa memiliki tanggung jawab pribadi dan mulai menganggap dirinya sebagai sebuah kegagalan.

Sedangkan menurut pendapat Pines dan Aronson (dalam Sutjipto, 2001) aspek-aspek *burnout* adalah :

- a. Kelelahan fisik, yaitu suatu kelelahan yang bersifat sakit fisik dan energi fisik
- b. Kelelahan emosi, yaitu suatu kelelahan pada individu yang berhubungan dengan perasaan pribadi yang ditandai dengan rasa tidak berdaya dan depresi
- c. Kelelahan mental, yaitu suatu kondisi kelelahan pada individu yang berhubungan dengan rendahnya penghargaan diri dan depersonalisasi.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek dari *burnout* adalah kelelahan emosi (*exhaustion*) yang akan muncul perasaan lelah berkepanjangan, depersonalisasi / *cynicism* dimana upaya untuk melindungi diri dari rasa kecewa dan rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri (*Reduced personal accomplishment*) yaitu perasaan tidak puas terhadap diri sendiri. Ditambah lagi dengan kelelahan emosional dan pencapaian pribadi yang rendah.

## C. Dukungan Sosial

### 1. Pengertian Dukungan Sosial

Jhonson dan Jhonson (dalam Natalia, 2010) mendefinisikan bahwa dukungan sosial sebagai keberadaan orang lain yang dapat diandalkan untuk diminta dukungan dan penerimaan apabila individu mengalami kesulitan. Gottlieb

(dalam Smet, 2012) menyatakan dukungan sosial terdiri dari informasi atau nasehat verbal maupun non verbal, bantuan nyata, atau tindakan yang didapatkan karena kehadiran orang lain dan mempunyai manfaat emosional atau efek perilaku bagi pihak penerima.

Diamtteo (2011) mendefinisikan dukungan sosial sebagai dukungan atau bantuan yang berasal dari orang lain seperti teman, tetangga, teman kerja dan orang-orang lainnya. Saroson (dalam Smet, 2012) yang menyatakan bahwa dukungan sosial adalah adanya transaksi interpersonal yang ditunjukkan dengan memberikan bantuan pada individu lain, dimana bantuan itu umumnya diperoleh dari orang yang berarti bagi individu yang bersangkutan.

Menurut Sarafino (Rokhimah, dalam Meilianawati, 2015), menyatakan bahwa dukungan sosial adalah derajat dukungan yang diberikan kepada individu khususnya sewaktu dibutuhkan oleh orang-orang yang memiliki hubungan emosional yang dekat dengan orang tersebut. Dukungan sosial dapat merujuk pada kepedulian, kenyamanan, harga diri atau segala bentuk bantuan yang diterima individu dari orang lain atau kelompok.

Menurut Brownel dan Shumaker (dalam Sulistyawati, 2010; Rima & Raudatussalamah, 2012) terdapat efek tidak langsung dari dukungan sosial berarti dukungan sosial mempengaruhi kesejahteraan individu dengan mengurangi tingkat keparahan stress dari suatu peristiwa.

Berdasarkan penjelasan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial adalah pemberian bantuan dan informasi baik secara verbal dan non verbal, umpan balik (*feedback*), bantuan yang nyata atau tingkah laku yang

diberikan oleh orang-orang yang terdekat seperti keluarga, teman dekat, rekan kerja kepada individu yang sedang mengalami kesulitan.

## 2. Faktor-faktor Dukungan Sosial

Menurut Stanley (2012), faktor-faktor yang mempengaruhi dukungan sosial adalah sebagai berikut :

### a. Kebutuhan Fisik.

Kebutuhan fisik dapat mempengaruhi dukungan sosial. Adapun kebutuhan fisik meliputi sandang dan pangan. Apabila seseorang tidak tercukupi kebutuhannya maka orang tersebut kurang mendapat dukungan sosial.

### b. Kebutuhan Sosial.

Orang yang mempunyai aktualisasi diri yang baik cenderung selalu ingin mendapatkan pengakuan di dalam kehidupan masyarakat. Untuk itu pengakuan sangat diperlukan untuk memberikan penghargaan. Seseorang cenderung butuh pengakuan dari orang lain yang menganggap bahwa dirinya ada didunia.

### c. Kebutuhan Psikis.

Dalam kebutuhan psikis pasien pre operasi di dalamnya termasuk pada rasa ingin tahu, rasa aman, perasaan religius, yang tidak mungkin terpenuhi tanpa bantuan dari orang lain. Apalagi jika orang tersebut

sedang menghadapi masalah yang ringan maupun berat, maka orang tersebut akan cenderung akan mencari dukungan sosial dari orang sekitar.

Dari beberapa pendapat yang telah dijelaskan pada uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi dukungan sosial adalah kebutuhan fisik, kebutuhan sosial dan kebutuhan psikis.

### 3. Aspek-aspek Dukungan Sosial

Menurut Sarafino (dalam Winda Juwita Siregar, 2017), menyatakan adanya beberapa aspek yang terlihat dalam pemberian dukungan sosial dan setiap aspek mempunyai ciri-ciri tertentu.

Aspek-aspek dukungan sosial adalah :

a. Dukungan Emosional.

Dukungan emosional melibatkan ekspresi rasa empati dan perhatian terhadap individu sehingga individu tersebut merasa nyaman, dicintai dan diperhatikan. Dukungan ini meliputi perilaku seperti memberikan perhatian dan afeksi serta bersedia mendengarkan keluh kesah orang lain.

b. Dukungan Informatif.

Dukungan informatif dapat berupa memberikan informasi untuk mengatasi masalah pribadi atas pemberian nasehat, pengarahan dan ketenangan lain yang dibutuhkan.

c. Dukungan Instrumental.

Dukungan instrumental melibatkan penyediaan sarana untuk menolong orang lain dengan lebih mudah yaitu meliputi peralatan, uang, perlengkapan, ataupun sarana pendukung yang lain termasuk di dalamnya menyediakan waktu.

d. Dukungan Penghargaan.

Dukungan penghargaan terjadi melalui ungkapan positif atau penghargaan yang positif kepada individu serta dorongan untuk maju, atau persetujuan pada sebuah gagasan dan perasaan individu dengan orang lain. Biasanya dukungan ini berasal dari atasan atau rekan kerja. Dengan dukungan jenis ini, akan membangun sebuah perasaan berharga, kompeten, dan bernilai.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek dari dukungan sosial adalah dukungan emosional, dukungan informatif, dukungan instrumental, serta dukungan penghargaan.

#### 4. Manfaat Dukungan Sosial

Sarason (dalam Emris, 2010), dalam penelitiannya menunjukkan bahwa orang-orang yang mendapat dukungan sosial yang tinggi mengalami hal-hal yang positif dalam kehidupannya, memiliki harga diri yang tinggi serta mempunyai

pandangan yang lebih optimis terhadap kehidupannya daripada orang-orang yang kurang mendapat dukungan sosial.

Sarason (2010), memberikan alternatif tentang manfaat dukungan sosial bagi individu yaitu :

- a. Dukungan sosial bermanfaat untuk individu dengan kebutuhan-kebutuhan sosial yang tinggi yang didengarkan pada pekerja-pekerja rutin, kegiatan-kegiatan pemimpin dapat melicinkan atau menghambat perkembangan sebuah kelompok kerja yang akrab. Hubungan-hubungan sosial yang baik sangat penting, juga pekerja menimbulkan kegelisahan atau kerjasama kelompok yang intensif diperlukan.
- b. Dukungan sosial diperlukan sebagai penghapusan ketegangan yang mengalahkan sifat sementara seorang pekerja yang dapat menimbulkan frustrasi. Seseorang dalam kelompok dapat selalu bersedia mendengarkan keluhan-keluhan dari individu yang lain.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa manfaat dari dukungan sosial adalah untuk meningkatkan harga diri seseorang, sehingga individu tersebut memiliki harga diri yang cukup tinggi dan mempunyai pandangan yang lebih optimis terhadap kehidupannya dibandingkan orang-orang yang kurang mendapatkan dukungan sosial.

#### **D. Hubungan Dukungan Sosial dengan *Burnout***

Di dalam kehidupan manusia akan mengalami berbagai keadaan, yaitu sedih dan senang, susah dan bahagia hingga baik dan buruk. Persoalan tersebut akan terus-menerus dialami oleh setiap individu. Pada dasarnya ketika individu mengalami hal ringan dan dapat diselesaikan dengan baik, maka individu tersebut akan merasa senang dan lega. Namun bagaimana jika individu mengalami hal yang berat dan sulit diselesaikan? Maka individu tersebut akan mengalami stress dan bisa mengakibatkan stress yang berkepanjangan. Seseorang akan mengalami tekanan hidup, salah satunya pada lingkungan kerja. Pada suatu pekerjaan, karyawan dituntut untuk menghasilkan sesuatu yang menguntungkan bagi perusahaan. Setiap karyawan diberi tanggung jawab untuk menyelesaikan pekerjaannya. Seseorang yang bekerja dan memiliki tanggung jawab atas pekerjaannya akan mendapatkan imbalan, yaitu berupa gaji dan tunjangan dari tempat seseorang itu bekerja. Untuk orang yang bekerja di bidang penanggulangan bencana alam, ini adalah salah satu profesi yang terjun langsung ketika ada bencana yang terjadi di daerah dan bertemu dengan masyarakat. Dihadapkan dengan situasi yang membuat masyarakat panik dan takut akibat bencana membuat seorang yang bekerja pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah harus tetap tenang dan tidak menunjukkan kepanikannya juga. Individu tersebut harus bisa mengontrol diri agar dapat focus mengerjakan pekerjaannya dengan baik.

Namun, pada suatu kondisi tertentu, tak jarang seseorang yang jika tuntutan pekerjaannya tinggi yang mengakibatkan perasaan lelah secara fisik,

mental dan emosional yang disebut sebagai *burnout*. Berdasarkan penjelasan dari berbagai ahli, dapat disimpulkan bahwa *burnout* adalah stres yang berhubungan dengan kelelahan secara fisik, emosional maupun mental yang di akibatkan oleh tuntutan dari sebuah pekerjaan yang cukup tinggi.

Lebih lanjut lagi dijelaskan bahwa *burnout* merupakan hasil yang disebabkan oleh suatu ketegangan-ketegangan dalam jangka waktu yang lama yang di alami oleh individu yang mengakibatkan individu tersebut merasa tertekan, mudah merasakan sakit kepala, sulit berkonsentrasi, mudah sakit, dan bahkan menjauhkan diri dari lingkungannya. Menurut Poerwandari (2010), *burnout* adalah suatu kondisi individu baik secara fisik maupun psikis yang telah terkuras habis dan kehilangan banyak energi. *Burnout* yang paling sering di alami oleh individu adalah dalam bentuk kelelahan secara fisik, mental dan emosional secara terus-menerus dalam jangka waktu yang lama. *Burnout* bersifat psikobiologis (beban psikologis yang berahli pada tampilan fisik, misalnya mudah merasakan sakit kepala, sulit berkonsentrasi, mudah sakit) dan *burnout* biasanya bersifat kumulatif, yang mengakibatkan sulit untuk menyelesaikan suatu persoalan atau permasalahan yang sedang terjadi.

Salah satu faktor yang mempengaruhi *burnout* adalah dukungan sosial. Manusia sebagai makhluk sosial membutuhkan kehadiran manusia lain untuk berinteraksi. Kehadiran orang lain di dalam kehidupan pribadi seseorang begitu diperlukan. Seseorang tidak mungkin memenuhi kebutuhan fisik maupun psikologisnya secara sendirian. Individu membutuhkan dukungan sosial baik yang berasal dari atasan, teman sekerja maupun keluarga. Shamila dan Sohail (2013)

sumber-sumber dukungan sosial dapat berasal dari keluarga, rekan kerja, dan atasan.

Dukungan sosial dapat membantu karyawan dalam menghadapi masalah-masalah pekerjaan. Dukungan sosial dapat berasal dari keluarga, teman, rekan kerja, masyarakat atau organisasi sehingga individu merasakan nyaman. Bentuk dukungan sosial dapat berupa bentuk dukungan penilaian, dukungan nyata, dukungan informasi dan dukungan emosional. Karyawan yang mendapatkan dukungan sosial akan mampu menjalankan tugasnya dengan baik sehingga tidak mudah mengalami *burnout*. Sebaliknya, apabila karyawan tidak mendapatkan dukungan sosial, maka karyawan akan mudah mengalami putus asa karena tidak mendapatkan dorongan yang positif dari lingkungannya.

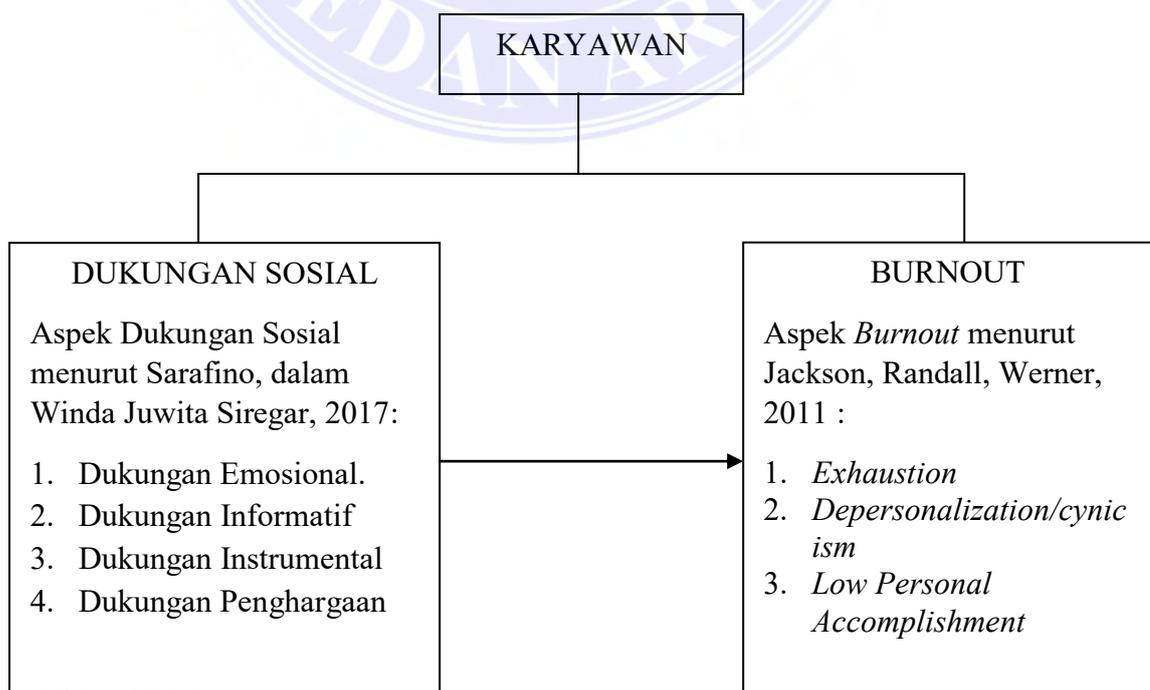
Adapun penelitian terdahulu dengan judul “Hubungan Dukungan Sosial dengan *Burnout Syndrome* pada Perawat RSUD Dr. Pringadi Kota Medan”, ini terdapat hubungan negatif yang signifikan antara dukungan social dengan *burnout syndrome* pada perawat. (Jepri, 2019). “Hubungan antara Dukungan Sosial dengan *Burnout* pada Teller Bank”, Penelitian ini dilakukan di Salatiga dengan kesimpulan terdapat hubungan negatif antara dukungan sosial dengan *burnout* pada karyawan teller Bank. Selain itu, terdapat juga penelitian terdahulu lainnya dengan judul “Hubungan Dukungan Sosial dengan *Burnout* (Kejenuhan Kerja) pada Mahasiswa Universitas yang Bekerja, Studi pada Mahasiswa Universitas Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta”. Penelitian ini dilakukan di Jakarta dengan kesimpulan terdapat hubungan negatif yang

signifikan antara dukungan sosial dengan *burnout* pada mahasiswa alih program jurusan akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Pada penelitian yang berjudul, ‘‘Hubungan antara Dukungan Sosial dengan *Burnout* pada Pendeta’’. Penelitian ini melihat dukungan social yang berasal dari keluarga. Penelitian lainnya yang berjudul, ‘‘Pengaruh Persepsi Dukungan Sosial terhadap *Burnout* Akademik Selama Pandemi’’. Pada penelitian ini, menyatakan bahwa dukungan dari keluarga memberi pengaruh lebih kuat terhadap *burnout* dari pada dukungan dari teman ataupun orang lain.

Jika pada penelitian sebelumnya untuk pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dimana penetapan sampel mempertimbangkan batas ketelitian yang dapat mempengaruhi kesalahan pengambilan sampel populasi, maka pada penelitian ini digunakan total sampling dimana jumlah sampel sama dengan populasi.

### E. Kerangka Konseptual



## F. Hipotesis

Berdasarkan uraian di atas maka dalam penelitian ini peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut : Ada hubungan negatif antara dukungan sosial dengan *burnout* pada karyawan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Sumatera Utara, Medan dengan asumsi semakin tinggi dukungan sosial maka semakin rendah *burnout* yang terjadipada karyawan. Sebaliknya, semakin rendah dukungan sosial maka semakin tinggi pula *burnout* pada karyawan.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Tipe Penelitian

Metode penelitian yang dipakai pada penelitian ini adalah kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2011) adalah : “Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

#### B. Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016).

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel bebas (*variabel independent*) dan variabel terikat (*variabel dependent*).

Variabel bebas adalah variabel yang menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel terikat, adapun variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.

Variabel Bebas (X) : Dukungan Sosial

Variabel Terikat (Y) : *Burnout*

## C. Definisi Operasional

### 1. Burnout

*Burnout* merupakan kondisi emosional dimana seseorang merasa lelah dan jenuh secara mental ataupun fisik dalam pekerjaan yang ditandai oleh beberapa aspek *burnout* itu sendiri menurut Jackson, Randall, Werner, (2011), yaitu *exhaustion*, *depersonalization*, dan *low personal accomplishment* serta diukur menggunakan skala likert.

### 2. Dukungan Sosial

Salah satu faktor yang mempengaruhi *burnout* adalah dukungan sosial. Manusia sebagai makhluk sosial membutuhkan kehadiran manusia lain untuk berinteraksi. Kehadiran orang lain di dalam kehidupan pribadi seseorang begitu diperlukan. Seseorang tidak mungkin memenuhi kebutuhan fisik maupun psikologisnya secara sendirian. Individu membutuhkan dukungan sosial baik yang berasal dari atasan, teman sekerja maupun keluarga. Menurut Sarafino, dalam Winda Juwita Siregar, 2017, dukungan sosial ditandai oleh beberapa aspek, yaitu dukungan emosional, dukungan informatif, dukungan instrumental, dan dukungan penghargaan serta diukur menggunakan skala likert.

## D. Subjek Penelitian

### 1. Populasi

Menurut Sugiyono (2010) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang menjadi kuantitas dan karakteristik

tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan BPBD Provinsi Sumatera Utara, Medan. Jumlah populasi dari karyawan adalah 38 orang pada bagian satuan tugas.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini peneliti memakai *total sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi (Sugiyono, 2010). Jumlah sampel yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebanyak 38 orang.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode skala yang disebarluaskan kemudian dikumpulkan dan diolah dimana skala ini terdiri dari skala dukungan sosial dan skala *burnout*. Pernyataan dalam skala berisi tentang indikator-indikator dari aspek persepsi terhadap dukungan sosial dan aspek *burnout*.

Skala ukur yang digunakan dengan memakai Skala Likert berupa 4 pilihan jawaban yang berisikan pernyataan-pernyataan positif (*favorable*) dan pernyataan negatif (*unfavorable*). Penilaian yang diberikan pada masing-masing jawaban subjek pada setiap pernyataan *favorable* adalah: Sangat setuju (SS) nilai 4, Setuju (S) nilai 3, Tidak setuju (TS) nilai 2, Sangat tidak setuju (STS) nilai 1. Untuk item

berbentuk *unfavorable* adalah: Sangat setuju (SS) nilai 1, Setuju (S) nilai 2, Tidak setuju (TS) nilai 3, Sangat tidak setuju (STS) nilai 4.

## F. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

Untuk memperoleh pengumpulan data dengan baik, maka perlu diperhatikan alat pengumpulan data memiliki peranan yang sangat penting. Menurut Azwar (2003), kesimpulan penelitian hanya dapat dipercaya apabila didasarkan pada informasi yang dapat dipercaya melalui data yang akurat dan objektif. Maka dengan situasi ini, perlu diperhatikan validitas dan reliabilitas alat ukur yang akan digunakan sebagai berikut.

### 1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono, (2017) angka yang diperoleh harus dibandingkan dengan standar nilai korelasi validitas. Sugiyono mengemukakan bahwa nilai standar dari validitas adalah sebesar 0,3. Untuk itu jika angka korelasi yang diperoleh lebih besar daripada nilai standar maka pertanyaan tersebut valid (Signifikan).

Peneliti menggunakan alat ukur berupa kuisisioner. Untuk mencari sebuah validitas, peneliti harus mengkorelasikan skor dari setiap pertanyaan dengan skor jumlah atau total dari seluruh pertanyaan. Jika memiliki koefisien korelasi lebih besar ( $>$ ) dari 0.3 maka dinyatakan valid. Tetapi jika koefisien korelasi dibawah 0.3 maka dinyatakan tidak valid.

## 2. Uji Realibilitas

Reliabilitas alat ukur adalah untuk mencari serta mengetahui apakah hasil pengukuran dapat dipercaya. Reliabilitas dapat juga dikatakan sebagai keterpercayaan, konsistensi, serta kestabilan dari data yang telah diukur. Menurut Azwar (2004), hasil pengukuran terhadap subjek yang sama diperoleh hasil yang relative sama selama aspek dalam diri subjek yang diukur belum berubah. Uji reliabilitas alat ukur yang dipakai pada penelitian ini adalah Teknik Alpha Cronbach.

Untuk mempermudah perhitungan pada penelitian ini, maka penulis akan menggunakan alat bantu komputer dengan metode *Statistical Packages for Social Science (SPSS) for windows*.

## G. Teknik Analisis Data

Berdasarkan hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, maka analisis data digunakan secara statistik adalah dengan menggunakan teknik korelasi Product Moment. Alasan peneliti menggunakan analisis korelasi Product Moment dalam menganalisis data karena dalam penelitian ini terdapat satu variabel bebas (Dukungan sosial) yang ingin dilihat hubungannya dengan satu variabel tergantung (*Burnout*) pada karyawan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Sumatera Utara, Medan. Untuk tujuan ini, dilakukan pengukuran empirik dengan menggunakan uji statistik regresi sederhana.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai “Hubungan antara dukungan sosial dengan *burnout* pada karyawan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Sumatera Utara”, diperoleh kesimpulan, sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil perhitungan Korelasi Product Moment, diketahui bahwa dukungan sosial memiliki hubungan positif dengan *burnout*. Dimana nilai  $R_{xy}$  sebesar 0,453 dengan tingkat ( $\rho$ ) sebesar 0,004 sehingga  $\rho < 0,05$ . Berdasarkan hasil tersebut dapat diartikan bahwa hipotesis diterima dengan semakin tinggi dukungan sosial maka akan semakin rendah *burnout* yang terjadi pada pegawai.
2. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinan ( $R^2$ ) bahwa kontribusi positif dukungan sosial terhadap *burnout* pada pegawai BPBD Provinsi Sumatera Utara sebesar 0,453. Hal ini menunjukkan bahwa sumbangan positif yang diberikan oleh variabel dukungan sosial dengan *burnout* sebesar 20,5%, sedangkan 79,5% merupakan kontribusi dari variabel lain diluar penelitian ini.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, peneliti merumuskan saran penelitian sebagai berikut:

1. Saran bagi lembaga atau instansi, diharapkan lembaga atau instansi memberikan pembinaan kepada setiap karyawan agar dapat meningkatkan kinerja dari setiap karyawan dan juga dapat meningkatkan dukungan sosial dalam lingkungan kerja.
2. Saran bagi peneliti selanjutnya adalah dengan masih terdapatnya kelemahan yang ada pada penelitian ini, maka diharapkan kepada penelitian selanjutnya yang ingin melakukan penelitian tentang burnout dan dukungan sosial untuk memperluas kajian tentang burnout dan dukungan sosial. Peneliti selanjutnya dapat mencari lebih banyak faktor—faktor tentang burnout dan dukungan sosial. Peneliti selanjutnya juga diharapkan untuk mengetahui fenomena yang terdapat pada lembaga atau instansi yang ingin diteliti.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. 2014. Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan. Yogyakarta : Penerbit Aswaja Pressindo.
- Azmi, M. I. (2019). *Perbedaan Burnout Ditinjau dari Big Five Personality Perawat IGD Rumah Sakit di Kota Medan* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Azwar, A., & Prihartono, J. (2003). Metodologi penelitian kedokteran dan kesehatan masyarakat. *Batam: Binarupa Akara*.
- Bailey, J. M., & Pillard, R. C. (1995). Genetics of human sexual orientation. *Annual Review of Sex Research*, 6, 126–150.
- Darmawan, Achmad Amrullah Yoga Priyo, Ika Adita Silviandari, and Ika Rahma Susilawati. "Hubungan burnout dengan work-life balance pada dosen wanita." *Mediapsi* 1.1 (2015): 28-39.
- Dyannda, P. P. (2019). *Pengaruh Stress Kerja Terhadap Burnout Pada Perawat Ruang Rawat Inap di RSUD Kota Madiun* (Doctoral dissertation, STIKES Bhakti Husada Mulia Madiun).
- Fauziah, F., & Kartikasari, R. (2017). Gambaran Tingkat Burnout Pada Guru SLB Di SLB-B Negeri Cicendo Kota Bandung. *Jurnal Kesehatan Aeromedika*, 3(2), 17-21.
- Gunarsa, Yulia Singgih D. & Singgih D Gunarsa.(2013).Psikologi Untuk Keluarga.Jakarta ; Penerbit Libri.
- Hakanen, J. J & Koivumaki, J. (2014). Engaged or exhausted how does it affect dentists'clinical productivity?. *Burnout Research*, 1, 12-18.
- Hartawati, D., & Mariyanti, S. (2014). Hubungan antara self-efficacy dengan burnout pada pengajar taman kanak-kanak sekolah "X" di Jakarta. *Jurnal psikologi*, 12(2), 54-60.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi revisi cetakan ke tiga belas). Jakarta: PT Bumi Aksara
- Lubis, K. (2020). *Hubungan Dukungan Sosial Dengan Stres Pada Narapidana di Lembaga Pemasyarakatan (LAPAS) Pemuda Kelas IIIA Langkat* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Mardiasmo. 2011. "Perpajakan Edisi Revisi". Yogyakarta: Andi.
- Marulitua, J. (2019). Hubungan Dukungan Sosial dengan Burnout Syndrome pada Perawat RSUD Dr. Pirngadi Kota Medan.

- Meilianawati. (2015). Hubungan antara dukungan sosial orang tua dengan minat melanjutkan pendidikan perguruan tinggi pada remaja di kecamatan keluang musi banyuasin. *Jurnal Fakultas Psikologi Universitas Bina Darma Palembang*
- McCormack & Cotter. (2013). *Managing Burnout in the Work Place*. Oxford: Chandos Publishing
- Meutia, D. (2014). *Hubungan Antara Kecerdasan Emosional dan Dukungan Sosial Dengan Burnout Pada Perawat di RSUD IDI Kabupaten Aceh Timur* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Pangesti, A. U. 2012. Pengaruh Konflik Peran Terhadap Terjadinya Burnout Pada Mahasiswa Koass. *Jurnal Penelitian dan Pengukuran Psikologi*. Vol. 1. No.1.
- Praditya, K. (2016). *TA: Rancang Bangun Aplikasi Penggajian Karyawan Pada UMKM Sablon Garment Surabaya* (Doctoral dissertation, Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya).
- Pradono, B. H. (2018). *GAMBARAN BURNOUT AKIBAT BEBAN KERJA PERAWAT DI KAMAR BEDAH RSUP Dr. KARIADI SEMARANG* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Semarang)
- Poerwandari, K. 2010. Mengatasi "Burnout" di Tempat Kerja. <http://portalhr.com/tips/2id223.html>
- PUTRI, R. W. (2017). *Hubungan Dukungan Sosial (Social Support) Dengan Minat Ibu Hamil Mengikuti Program Senam Hamil di Desa Wajak Kabupaten Malang* (Doctoral dissertation, University of Muhammadiyah Malang).
- Rizka, Z. (2013). Sikap Terhadap Pengembangan Karir dengan Burnout pada Karyawan. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang. *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*. Vol. 01, No. 02.
- Sari, Ensan Artha Rusmaya. (2014). Hubungan antara Persepsi Kondisi lingkungan kerja dan Persepsi Beban Kerja dengan Burnout.[Online]
- SETYANINGSIH, D. (2012). *Hubungan Dukungan Sosial dengan Burnout (Kejenuhan Kerja) pada Mahasiswa Universitas Yang Bekerja, Studi Pada Mahasiswa Universitas Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta* (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Jakarta).
- Shamila, N. Khan., and Sohail Zafar. 2013. Exploring the Causes and Consequences of Job Burnout in a Developing Country. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 3(5):212-227.

- Smet, Bart. (1994). Psikologi Kesehatan. Jakarta : Grasindo.
- Soedarjadi. 2009. Hak dan Kewajiban Pekerja Pengusaha. Yogyakarta: Pustaka Yustisia.
- Sugiyono, D. (2011). Prof., 2011, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV
- Sulistiyawati, Ika. (2010). Hubungan antara Dukungan Sosial dengan Self Efficacy dalam Menyelesaikan Skripsi. Jurnal Psikologi Sosial. Vol.1, No.1, h. 4-5.
- Theovani, V. B. (2018). Pengaruh Dukungan Sosial Rekan Kerja Terhadap *Burnout* pada *Sales Promotion Girl* (SPG) Rokok *Freelance* di Provinsi (Doctoral dissertation, Universitas Mercu Buana Yogyakarta).
- Widhiastuti, A. (2020). *Hubungan Beban Kerja dengan Burnout Syndrome pada Perawat Kamar Operasi RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro* (Doctoral dissertation, Poltekkes Kemenkes Yogyakarta).
- Yasmin, D. U. (2017). Pengaruh Penerapan Akutansi Pertanggungjawaban dan Pengendalian Biaya Terhadap Kinerja Manajerial (*Studipada PT. INTI (Persero) Bandung dan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Bandung*) (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas Bandung).

## Identitas Diri

Nama/ Inisial :

Usia :

Jenis Kelamin :

## Petunjuk Pengisian

1. Bacalah serta pahami setiap pernyataan dengan baik
2. Pilihlah salah satu jawaban yang paling mendekati atau sesuai dengan kondisi Anda
3. Berilah tanda checklist (✓) pada jawaban yang Anda pilih pada kolom yang tersedia

Keterangan :

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

NO	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya senang bila membantu orang yang membutuhkan pertolongan saya	✓			

## Skala Dukungan Sosial

NO	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya senang diperhatikan rekan kerja saya				
2.	Pujian dari rekan kerja membuat saya menjadi tidak berharga				
3.	Saya mendapat penghargaan saat saya menjadi karyawan teladan				
4.	Bersama rekan kerja membuat saya gelisah saat di kantor				
5.	Orangtua saya memberikan saya hadiah ketika saya diterima bekerja untuk pertama kalinya				
6.	Kumpul keluarga adalah hal yang paling saya hindari				
7.	Saya rindu untuk bertemu rekan kerja ketika libur panjang				
8.	Dikantor, rekan kerja sangat ketus ketika memberikan arahan pada saat saya membutuhkan bantuan				
9.	Rekan kerja saya mau memberikan saran atas masalah yang saya hadapi				
10.	Saya sulit mendapatkan informasi ketika bertanya kepada rekan kerja di kantor				
11.	Orangtua saya selalu membanggakan saya kepada teman-temannya				
12.	Tidak ada yang meminjamkan uang kepada saya ketika membutuhkan pinjaman				
13.	Saya senang ketika berkumpul dengan keluarga saya				
14.	Orangtua saya tidak memberikan hadiah ketika saya diterima bekerja untuk pertama kalinya				
15.	Rekan kerja saya, sering menawarkan tumpangan untuk pulang bersama				
16.	Saya tidak senang jika diperhatikan rekan kerja saya				
17.	Saya suka menghadiri pesta keluarga				
18.	Saya tidak bersemangat ketika berangkat ke tempat kerja				
19.	Atasan saya senang berbagi masukan untuk pekerjaan yang belum saya kuasai				
20.	Saya merasa bosan ketika saya dirumah				
21.	Ketika saya tidak masuk kerja karena sakit, rekan kerja saya mengunjungi saya				
22.	Saya tidak mendapat saran apapun ketika bercerita dengan keluarga				
23.	Saya selalu bersemangat ketika berangkat ke tempat kerja				
24.	Saya tidak mendapat informasi yang saya lewatkan pada waktu saya cuti kantor				
25.	Bersama rekan kerja membuat saya nyaman berada di lingkungan kerja				
26.	Rekan kerja saya menolak ketika saya ikut menumpang pulang				
27.	Pujian dari rekan kerja saya membuat saya merasa di hargai				

28.	Saya tidak pernah mendapat penghargaan di kantor				
29.	Saya menerima banyak saran ketika bercerita dengan keluarga				
30.	Ketika saya tidak masuk kerja karena sakit, rekan kerja acuh terhadap saya				
31.	Rekan kerja saya memberi arahan ketika saya sedang buntu dengan pekerjaan saya				
32.	Saya tidak rindu untuk bertemu rekan kerja ketika libur panjang				
33.	Sewaktu saya cuti, saya mendapat informasi yang saya lewatkan				
34.	Saya tidak suka menghadiri pesta keluarga				
35.	Saya merasa betah ketika berada di rumah				
36.	Saya tidak pernah mendapat masukan dari atasan saya				
37.	Saya mudah mendapatkan informasi ketika bertanya kepada rekan kerja di kantor				
38.	Rekan kerja saya tidak mau memberikan saran atas masalah yang saya hadapi				
39.	Walaupun saya telah bekerja, orangtua tetap memberikan saya uang ketika saya membutuhkannya				
40.	Orangtua saya tidak memberi uang lagi karna saya telah bekerja				
41.	Ketika saya membutuhkan pinjaman uang, rekan kerja saya memberikan pinjaman uang kepada saya				
42.	Orangtua saya tidak membanggakan saya kepada teman-temannya				

Skala *Burnout*

NO	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Saya merasa bosan dengan pekerjaan yang saat ini saya lakukan				
2.	Saya betah untuk bekerja di tempat ini				
3.	Saya selalu merasa terpaksa untuk mengerjakan pekerjaan di tempat ini				
4.	Pekerjaan ini adalah impian saya				
5.	Saya sering merasa ingin menyerah dengan pekerjaan				
6.	Saya bersemangat dalam menjalani hidup				
7.	Saya sering menangis tanpa sebab				
8.	Saya mampu mengendalikan mood saya				
9.	Saya selalu menghindari setiap rekan kerja mengajak makan bersama				
10.	Saya merasa tidak bosan dengan pekerjaan yang saat ini saya lakukan				
11.	Saya terlambat masuk kerja karena bangun kesiangian				
12.	Saya ikut bergabung setiap rekan kerja mengajak untuk makan bersama				
13.	Saya tidak suka melihat rekan kerja saya jika dipuji oleh atasan				
14.	Saya senang bekerja secara berkelompok				
15.	Saya ragu terhadap pekerjaan yang saya kerjakan				
16.	Saya tidak pernah mendapat surat peringatan dari atasan saya				
17.	Saya sering merasa gagal dalam hidup				
18.	Saya suka rekan kerja saya mendapat pujian oleh atasan				
19.	Saya sering bolos dalam bekerja				
20.	Saya suka jika teman dekat saya di kantor akrab dengan orang baru				
21.	Saya ingin mendapatkan pekerjaan yang baru				
22.	Saya yakin terhadap hasil pekerjaan yang telah saya selesaikan				
23.	Pekerjaan ini bagaikan mimpi buruk saya				
24.	Saya mampu mengerjakan tugas yang diberikan oleh atasan dengan baik				
25.	Saya merasa tidak memiliki semangat hidup				
26.	Saya yakin saya pasti berhasil dalam hidup				
27.	Saya tidak mampu mengendalikan mood saya				
28.	Saya dengan sukarela untuk mengerjakan pekerjaan di tempat ini				
29.	Saya lebih senang bekerja secara individu				
30.	Saya menangis hanya untuk hal tertentu				
31.	Saya mendapat surat peringatan dari atasan karena bermain game di jam kerja				
32.	Saya tidak pernah terlambat masuk kerja karena bangun lebih awal				
33.	Saya tidak suka teman dekat saya di kantor akrab dengan orang baru				
34.	Saya tidak pernah menyerah dengan pekerjaan yang sedang saya jalani				
35.	Saya tidak bisa mengerjakan setiap tugas yang diberikan oleh atasan				
36.	Bekerja adalah hal yang saya senangi				
37.	Saya tidak bisa menolong teman saya ketika mereka kesulitan				

38	Saya bisa menolong teman saya ketika mereka kesulitan				
39	Saya sering mencuri waktu untuk berlama-lama diluar kantor				
40	Saya tidak pernah berlama-lama diluar kantor				



## Correlations

Notes	
Output Created	22-JUL-2022 23:31:28
Comments	
Input	D:\data x gladys.sav
	Active Dataset DataSet2
	Filter <none>
	Weight <none>
	Split File <none>
	N of Rows in Working Data File 38
Missing Value Handling	Definition of Missing User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax	<p>CORRELATIONS</p> <p>/VARIABLES=x1 x2 x3 x4 x5 x6 x7 x8 x9 x10 x11 x12 x13 x14 x15 x16 x17 x18 x19 x20 x21 x22 x23 x24 x25 x26 x27 x28 x29 x30 x31 x32 x33 x34 x35 x36 x37 x38 x39 x40 x41 x42 skor_total</p> <p>/PRINT=TWOTAIL NOSIG</p> <p>/MISSING=PAIRWISE.</p>
Resources	Processor Time 00:00:00,16
	Elapsed Time 00:00:00,15

## Correlations

Notes	
Output Created	22-JUL-2022 23:31:43
Comments	
Input	Data D:\variabel y gladys.sav
	Active Dataset DataSet1
	Filter <none>
	Weight <none>
	Split File <none>
	N of Rows in Working Data File 38
Missing Value Handling	Definition of Missing User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax	CORRELATIONS /VARIABLES=y.1 y.2 y.3 y.4 y.5 y.6 y.7 y.8 y.9 y.10 y.11 y.12 y.13 y.14 y.15 y.16 y.17 y.18 y.19 y.20 y.21 y.22 y.23 y.24 y.25 y.26 y.27 y.28 y.29 y.30 y.31 y.32 y.33 y.34 y.35 y.36 y.37 y.38 y.39 y.40 skor_total /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time 00:00:00,11
	Elapsed Time 00:00:00,15

[DataSet1] D:\variabel y gladys.sav

## Reliability

Notes	
Output Created	22-JUL-2022 23:31:51
Comments	
Input	Data D:\data x gladys.sav
	Active Dataset DataSet2
	Filter <none>
	Weight <none>
	Split File <none>
	N of Rows in Working Data File Matrix Input 38
Missing Value Handling	Definition of Missing User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=x1 x2 x3 x4 x5 x6 x7 x8 x9 x10 x11 x12 x13 x14 x15 x16 x17 x18 x19 x20 x21 x22 x23 x24 x25 x26 x27 x28 x29 x30 x31 x32 x33 x34 x35 x36 x37 x38 x39 x40 x41 x42 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time 00:00:00,03
	Elapsed Time 00:00:00,02

[DataSet2] D:\data x gladys.sav

## Scale: ALL VARIABLES

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	38	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	38	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.842	42

## Reliability

Notes	
Output Created	22-JUL-2022 23:32:03
Comments	
Input	Data D:\variabel y gladys.sav
	Active Dataset DataSet1
	Filter <none>
	Weight <none>
	Split File <none>
	N of Rows in Working Data 38
	File Matrix Input
Missing Value Handling	Definition of Missing User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=y.1 y.2 y.3 y.4 y.5 y.6 y.7 y.8 y.9 y.10 y.11 y.12 y.13 y.14 y.15 y.16 y.17 y.18 y.19 y.20 y.21 y.22 y.23 y.24 y.25 y.26 y.27 y.28 y.29 y.30 y.31 y.32 y.33 y.34 y.35 y.36 y.37 y.38 y.39 y.40 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time 00:00:00,02
	Elapsed Time 00:00:00,06

[DataSet1] D:\variabel y gladys.sav

**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	38	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	38	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.940	40

## Correlations

Notes		
Output Created		22-JUL-2022 23:33:56
Comments		
Input	Data	D:\data olah gladys.sav
	Active Dataset	DataSet3
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	38
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=X Y /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,02

[DataSet3] D:\data olah gladys.sav

### Correlations

		Dukungan Sosial	Burn Out
Dukungan Sosial	Pearson Correlation	1	.453**
	Sig. (2-tailed)		.004
	N	38	38
Burn Out	Pearson Correlation	.453**	1
	Sig. (2-tailed)	.004	
	N	38	38

## Explore

Notes	
Output Created	22-JUL-2022 23:34:00
Comments	
Input	Data D:\data olah gladys.sav
	Active Dataset DataSet3
	Filter <none>
	Weight <none>
	Split File <none>
	N of Rows in Working Data 38
Missing Value Handling	File Definition of Missing User-defined missing values for dependent variables are treated as missing.
	Cases Used Statistics are based on cases with no missing values for any dependent variable or factor used.
Syntax	EXAMINE VARIABLES=X Y /PLOT BOXPLOT STEMLEAF NPLOT /COMPARE GROUPS /STATISTICS DESCRIPTIVES /CINTERVAL 95 /MISSING LISTWISE /NOTOTAL.
Resources	Processor Time 00:00:00,86
	Elapsed Time 00:00:00,88

### Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Dukungan Sosial	38	100.0%	0	0.0%	38	100.0%
Burn Out	38	100.0%	0	0.0%	38	100.0%

## Descriptives

		Statistic	Std. Error	
Dukungan Sosial	Mean	96.9737	1.83822	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	93.2491	
		Upper Bound	100.6983	
	5% Trimmed Mean	97.1608		
	Median	98.5000		
	Variance	128.405		
	Std. Deviation	11.33158		
	Minimum	73.00		
	Maximum	119.00		
	Range	46.00		
	Interquartile Range	16.50		
	Skewness	-.352	.383	
	Kurtosis	-.480	.750	
Burn Out	Mean	90.7368	2.33341	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	86.0089	
		Upper Bound	95.4648	
	5% Trimmed Mean	90.0409		
	Median	90.0000		
	Variance	206.902		
	Std. Deviation	14.38408		
	Minimum	67.00		
	Maximum	127.00		
	Range	60.00		
	Interquartile Range	16.50		
	Skewness	.716	.383	
	Kurtosis	.499	.750	

**Tests of Normality**

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Dukungan Sosial	.097	38	.200 <sup>*</sup>	.976	38	.569
Burn Out	.099	38	.200 <sup>*</sup>	.954	38	.121

\*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction





# UNIVERSITAS MEDAN AREA

## FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223  
 Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122  
 Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ\_medanarea@uma.ac.id

---

Nomor : 878/FPSI/01.10/VII/2022 06 Juli 2022  
 Lampiran : -  
 Hal : **Riset dan Pengambilan Data**

**Yth. Bapak/Ibu Pimpinan**  
**Badan Penanggulangan Bencana (BPBD) Provinsi Sumatera Utara**  
 di  
 Tempat

Dengan hormat, bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami:

Nama : **Gladys Ruth Teresia Br Matondang**  
 NPM : **158600256**  
 Program Studi : **Ilmu Psikologi**  
 Fakultas : **Psikologi**

untuk melaksanakan pengambilan data di **Badan Penanggulangan Bencana Provinsi Sumatera Utara, Jl. Medan-Binjai, KM 10,3, No.8, Medan Krio, Kec. Sunggal, Kab.Deli Serdang, Sumatera Utara 20351** guna penyusunan skripsi yang berjudul **"Hubungan Dukungan Sosial Dengan Burnout Pada Karyawan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Sumatera Utara"**.

Perlu kami informasikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Psikologi di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan, dan apabila telah selesai melakukan penelitian maka kami harapkan Bapak/Ibu dapat mengeluarkan Surat Keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

An. Dekan,  
 Wakil Dekan Bidang Pendidikan, Penelitian Dan  
 Pengabdian Kepada Masyarakat



**Paula Marlita, S.Psi, MM, M.Psi, Psikolog**

Tembusan  
 - Mahasiswa Ybs  
 - Arsip  
 -





