

**HUBUNGAN *STRESS BUFFERING* DENGAN *BURNOUT*  
PADA PEKERJA *EVENT ORGANIZER***

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya untuk  
Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Strata Satu (S1)  
Psikologi (S.Psi)



Stanley Adam Satria Pratama  
J71216131

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN KESEHATAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL  
SURABAYA  
2023**

## KEASLIAN PENELITIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**HUBUNGAN STRESS BUFFERING DENGAN BURNOUT PADA PEKERJA EVENT ORGANIZER**" merupakan karya asli yang diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Karya ini sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Surabaya, 17 Januari 2023



**Stanley Adam Satria Pratama**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PENERAPAN STRESS BUFFERING-MODEL TERHADAP  
BURNOUT PADA PEKERJA EVENT ORGANIZER**

Oleh:

Stanley Adam Satria Pratama

NIM. J71216131

Telah Disetujui Untuk Diajukan Pada Skripsi

Surabaya, 21 Desember 2022

Dosen Pembimbing



**Prof. Dr. Moh. Sholeh, M. Pd**

**NIP. 195912091990021001**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

HUBUNGAN STRESS BUFFERING DENGAN BURNOUT PADA PEKERJA EVENT ORGANIZER

Yang disusun oleh:  
Stanley Adam Satria Pratama  
J71216131

Telah dipertahankan Didepan Tim Penguji Pada tanggal 11 Januari 2023




Mengetahui,  
Dekan Fakultas Psikologi dan Kesehatan

Prof. Dr. Abdul Muhid, M.Si  
NIP. 19502052003121002


Susunan Tim Penguji

Penguji I,



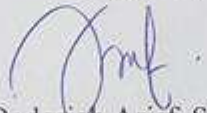
Prof. Dr. H. Moh. Sholeh, M.Pd.  
NIP. 195912091990021001

Penguji II,




Dr. Nailatin Fauziyah, S.Psi. M.Si. M.Psi.Psi  
NIP. 197406122007102006

Penguji III,



Dr. Ria Qadariah Arief, SKM., M.Kes.  
NIP. 198703142014032001

Penguji IV,



Funsu Andjama, M.Kes  
NIP. 198710142014032002



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA  
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300  
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Stanley Adam Satria Pratama  
NIM : J71216131  
Fakultas/Jurusan : Psikologi dan Kesehatan/Psikologi  
E-mail address : stnlydm@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi  Tesis  Desertasi  Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Hubungan Stress Buffering dengan Burnout pada pekerja Event Organizer

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 20 Januari 2023

Penulis

( Stanley Adam Satria Pratama )  
*nama terang dan tanda tangan*

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to see whether stress buffering had a relationship to the burnout rate of event organizer workers. The subjects of this study were 300 event organizer workers. The scale used in this study was adapted from the stress-buffering scale using the Interpersonal Support Evaluation List (ISEL) and the burnout scale using the Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey (MBI-HSS) this study was analyzed using the Spearman Rank Correlation test. The results of this study obtained a correlation coefficient value of -0.149 with a significance value or Sig. (2-tailed) of 0.010. Where it can be concluded that there is a significant relationship between stress buffering and burnout, with a very weak level of relationship strength. The negative correlation value can be interpreted where the greater the buffering stress, the lower the burnout rate.*

**Keywords:** *Stress-buffering, Burnout, Event Organizer Worker*



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah melihat apakah *stress buffering* memiliki hubungan terhadap tingkat *burnout* pekerja event organizer. Subjek pada penelitian ini adalah 300 pekerja *event organizer*. Skala yang digunakan pada penelitian ini diadaptasi dari skala *stress buffering* menggunakan *Interpersonal Support Evaluation List (ISEL)* dan skala *burnout* menggunakan *Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey (MBI-HSS)* penelitian ini dianalisis menggunakan uji Korelasi Rank Spearman. Hasil dari penelitian ini diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar  $-0,149$  dengan nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) sebesar  $0,010$ . Dimana dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *stress buffering* dengan *burnout*, dengan tingkat kekuatan hubungan yang sangat lemah. Nilai korelasi negatif dapat diartikan dimana semakin besar *stress buffering* maka tingkat *burnout* akan semakin rendah.

**Kata Kunci:** Stress-buffering, Burnout, Pekerja Event Organizer



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>KEASLIAN PENELITIAN</b> .....       | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....       | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....        | <b>iii</b>  |
| <b>ABSTRACT</b> .....                  | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK</b> .....                   | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....              | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....             | <b>ix</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....         | <b>1</b>    |
| <b>A. Latar Belakang Masalah</b> ..... | <b>1</b>    |
| <b>B. Rumusan Masalah</b> .....        | <b>3</b>    |
| <b>C. Keaslian Penelitian</b> .....    | <b>3</b>    |
| <b>D. Tujuan Penelitian</b> .....      | <b>6</b>    |
| <b>E. Manfaat Penelitian</b> .....     | <b>6</b>    |
| 1. Manfaat Teoritik .....              | <b>6</b>    |
| 2. Manfaat Praktis .....               | <b>6</b>    |
| <b>F. Sistematika Pembahasan</b> ..... | <b>7</b>    |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....     | <b>9</b>    |
| <b>A. Burnout</b> .....                | <b>9</b>    |
| 1. Pengertian Burnout .....            | <b>9</b>    |
| 2. Aspek-aspek Burnout.....            | <b>10</b>   |
| 3. Faktor-faktor Burnout.....          | <b>12</b>   |
| <b>B. Stress-buffering</b> .....       | <b>24</b>   |
| 1. Pengertian Stress-buffering.....    | <b>24</b>   |
| 2. Dimensi Stress-buffering .....      | <b>28</b>   |
| <b>C. Perspektif Islam</b> .....       | <b>29</b>   |
| <b>D. Kerangka Teoritik</b> .....      | <b>29</b>   |
| <b>E. Hipotesis</b> .....              | <b>37</b>   |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b> ..... | <b>38</b>   |
| <b>A. Identifikasi Variabel</b> .....  | <b>38</b>   |



|  |    |
|--|----|
| <b>B. Definisi Operasional</b> .....                 | 38 |
| <b>C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling</b> ..... | 39 |
| <b>D. Instrumen Penelitian</b> .....                 | 41 |
| <b>E. Analisis Data</b> .....                        | 47 |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....  | 48 |
| <b>A. Hasil Penelitian</b> .....                     | 48 |
| 1. Persiapan dan Pelaksanaan Penelitian .....        | 48 |
| <b>B. Hasil Uji</b> .....                            | 50 |
| <b>C. Pembahasan</b> .....                           | 55 |
| <b>BAB V PENUTUP</b> .....                           | 61 |
| <b>A. Kesimpulan</b> .....                           | 61 |
| <b>B. Saran</b> .....                                | 61 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....                          | 62 |
| <b>LAMPIRAN</b> .....                                | 65 |



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| <b>Tabel 3.1</b> Blueprint Skala <i>Burnout</i> .....                    | 44 |
| <b>Tabel 3.2</b> Blueprint Skala <i>Stress Buffering</i> .....           | 46 |
| <b>Tabel 4.3</b> Sebaran Data Subjek Berdasarkan Jenis Kelamin.....      | 48 |
| <b>Tabel 4.4</b> Sebaran Data Subjek Berdasarkan Wilayah Domisili .....  | 49 |
| <b>Tabel 4.5</b> Sebaran Data Subjek Berdasarkan Usia .....              | 50 |
| <b>Tabel 4.6</b> Hasil Uji Validitas Skala <i>Stress-buffering</i> ..... | 50 |
| <b>Tabel 4.7</b> Hasil Uji Validitas Skala <i>Burnout</i> .....          | 52 |
| <b>Tabel 4.8</b> Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov .....           | 53 |
| <b>Tabel 4.9</b> Hasil Uji Korelasi Rank Spearman.....                   | 54 |



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR GAMBAR

**Gambar 1.1** Bagan Model Kerangka Teori.....36



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Beberapa tahun ini *Event Organizer* (EO) mengalami perkembangan yang sangat cepat dikarenakan peluang untuk dikembangkan sebagai usaha profesional sangat besar dikarenakan anak muda sangat menyukai EO baik sebagai pekerja lepas maupun datang ke acara besar yang diadakan oleh EO tersebut. Peluang bisnis EO sangat menjanjikan seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat akan jasa EO secara profesional. *Event Organizer* merupakan jasa penyelenggaraan kegiatan dan merupakan usaha yang dilakukan untuk mempermudah rencana menyelenggarakan sebuah event.

Jasa *Event Organizer* sendiri adalah jasa penyelenggaraan sebuah acara atau kegiatan yang terdiri dari serangkaian mekanisme yang sistematis dan memerlukan ketekunan, kesungguhan serta teamwork dimana pada kegiatan tersebut disertai oleh deadline, target, scheduling, tekanan, serta teamwork soliditas. Poin penting dari *Event Organizer* adalah ide kreatif yang muncul serta proses pengembangan ide tersebut menjadi sebuah konsep acara. Setelah konsep terbentuk barulah mulai memikirkan proses pengumpulan dana agar acara tersebut dapat dijalankan.

Dalam prosesnya, sumber daya manusia dapat mengalami masalah maupun tekanan yang harus dilalui. Tekanan yang muncul secara terus menerus berpotensi mengakibatkan stress. Stress sendiri adalah suatu kondisi ketegangan

yang memengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang (Handoko, 2000). Stress yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang dalam berinteraksi dengan lingkungan.

Mangkunegara (2008) menjelaskan stress kerja sebagai perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami pegawai dalam menghadapi pekerjaan. Stress kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang memengaruhi emosi, proses berpikir serta kondisi seorang pegawai.

Dari penjelasan-penjelasan di atas stress kerja adalah interaksi antara kondisi kerja dengan sifat-sifat pegawai yang mengubah fungsi normal secara fisik, psikologis, maupun perilaku yang berasal dari tuntutan pekerjaan yang melebihi kemampuan pegawai. Konsep dari *stress-buffering* sendiri adalah dimana beberapa sumber daya dipercaya dapat meminimalisir dampak negatif dari pengalaman hidup. Dalam hal ini, salah satu sumber daya berperan sebagai faktor isolasi (*buffer*) antara stressor dengan dampak negatif dari stress tersebut sehingga seseorang dengan banyak sumber daya tidak terlalu terpengaruh oleh stress (LAM, 2019).

Stress seringkali ditinjau dari seberapa banyak hal buruk yang dialami oleh individu dalam beberapa waktu belakangan. Beberapa pengalaman dari hal buruk yang dimaksud diantaranya seperti kehilangan seseorang yang disayang maupun kesulitan secara finansial. Tekanan pekerjaan juga dapat berperan sebagai stressor, kadar stress yang tinggi berhubungan dengan kecemasan, depresi serta berbagai macam masalah kesehatan lainnya. Tetapi sumber daya

yang memberikan dampak isolasi (*buffering*) dapat meminimalisir terjadinya dampak negatif dari stress itu sendiri. (LAM, 2019)

Salah satu jenis sumber daya *stress-buffering* adalah *social support*. *Social support* dapat dimaknai sebagai sumber daya yang diberikan seseorang kepada orang lain untuk memudahkan proses coping dari suatu masalah. Hubungan yang suportif menurut LAM (2019) berkontribusi terhadap *well-being* seseorang, hal tersebut dikarenakan mereka memfasilitasi melalui intimasi, penerimaan, serta *emotional support* dimana ketiga hal tersebut berperan sebagai pemberi isolasi (*buffer*) terhadap stressor dalam kehidupan seseorang.

Dari fenomena diatas peneliti ingin melihat apakah ada hubungan antara *Stress-Buffering* dengan tingkat *burnout* pada pekerja *Event Organizer*.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang di atas dapat dirumuskan masalah yang menjadi fokus peneliti yaitu apakah ada hubungan antara *Stress Buffering* dengan tingkat burnout pada pekerja *Event Organizer*.

## **C. Keaslian Penelitian**

Dalam kajian riset sebelumnya, peneliti menemukan berbagai penelitian tentang burnout dengan variabel bebas yang beragam, diantaranya penelitian mengenai burnout yang dilakukan oleh Kolaski & Taylor (2019) dengan judul “Critical Factors for Field Staff: The Relationship Between Burnout, Coping, and Vocational Purpose” memperoleh hasil bahwa ada hubungan yang signifikan antara burnout dengan purpose, burnout dengan coping skill, serta

purpose dengan coping skill. Dari penelitian tersebut disarankan untuk mengembangkan coping skill serta tujuan hidup dan pekerjaan pada staff lapangan guna melindungi staff dari burnout serta membentuk resiliensi terhadap lingkungan kerja. Penelitian mengenai burnout lainnya yang dilakukan oleh Sonmez & Capri (2013) dengan judul “The Effect of Stress Coping Program on Burnout Levels of High School Students” menemukan bahwa program stress coping mampu mereduksi tingkat kejenuhan dan depersonalisasi hingga 2 bulan sesudah penelitian dilaksanakan.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Alessandri, dkk (2018) dengan judul “Job burnout: The contribution of emotional stability and emotional self-efficacy beliefs” mengungkapkan bahwa Self-efficacy beliefs secara signifikan menjembatani hubungan emotional stability dengan job burnout, bahkan setelah mengontrol pengaruh dari Big Five traits. Penelitian selanjutnya oleh Hardiani, Rahardja, & Yuniawan (2017) dengan judul “Effect of Role Conflict and Role Overload to Burnout and Its Impact on Cyberloafing (Study on PT PLN (Persero) Pusat Manajemen Konstruksi)” menemukan bahwa role conflict memiliki hubungan signifikan terhadap cyberloafing, role overload tidak memiliki hubungan terhadap cyberloafing, role conflict dan role overload memiliki hubungan signifikan dengan burnout, serta burnout memiliki hubungan signifikan dengan cyberloafing.

Penelitian Palenzuela, Delgado, & Rodriguez (2019) dengan judul “Exploring the Relationship between Contextual Performance and Burnout in Healthcare Professionals” mengungkapkan bahwa contextual performance

memiliki hubungan yang signifikan terhadap burnout pada pekerja medis. Penelitian berikutnya yang dilakukan oleh Atmaja & Suana (2019) dengan judul “Pengaruh Beban Kerja Terhadap Burnout Dengan Role Stress Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan Rumours Restaurant” menemukan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap role stress, role stress berpengaruh positif terhadap burnout, role stress memediasi pengaruh positif beban kerja terhadap karyawan di rumours restaurant.

Berikutnya hasil penelitian dari Harnida (2015) dengan judul “Hubungan Efikasi Diri Dan Dukungan Sosial Dengan Burnout Pada Perawat” menemukan bahwa efikasi diri dan dukungan sosial tidak berhubungan dengan burnout pada perawat. Maidisanti (2018) dengan judul “Hubungan antara Self-Efficacy dan Burnout pada Anggota Polisi Satnarkoba Polresta Jambi” menemukan bahwa self-efficacy memiliki hubungan yang negatif sedang serta signifikan terhadap burnout pada anggota polisi satnarkoba. Semakin tinggi selfefficacy maka semakin rendah kecenderungan mengalami burnout, begitu pula sebaliknya.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Romadhoni, Asmony, & Suryatni (2015) dengan judul “Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja, dan Dukungan Sosial Terhadap Burnout Pustakawan di Kota Mataram” mengungkapkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap burnout, sedangkan lingkungan kerja dan dukungan sosial secara parsial berhubungan negatif dan signifikan terhadap burnout pustakawan di kota Mataram.



Lalu dari hasil penelitian Hayati, Widyana, & Sholichah (2015) dengan judul “Terapi Tawa untuk Menurunkan Kecenderungan Burnout pada Guru Pendamping Anak Berkebutuhan Khusus” menemukan bahwa ada perbedaan signifikan pada tingkat kecenderungan burnout antara kelompok eksperimen dengan kelompok kontrol, kelompok eksperimen mengalami penurunan kecenderungan burnout sedangkan pada kelompok kontrol tidak mengalami perubahan.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan antara *Stress Buffering* dengan tingkat burnout pada pekerja *Event Organizer*.

#### **E. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Teoritik

Penelitian ini diharapkan dapat turut menyumbang ilmu secara positif dalam bidang psikologi industri, sosial maupun klinis dengan konteks *stress-buffering* serta *burnout* dalam setting apapun.

##### 2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberi wawasan kepada pembaca mengenai seberapa efektifnya *stress-buffering* digunakan dalam meminimalisir *burnout*.

## **F. Sistematika Pembahasan**

Pada penelitian ini termuat sistematika pembahasan skripsi yang berisikan tentang penjelasan pada masing-masing bab yang terdiri dari BAB I hingga BAB V, yaitu :

Pada pembahasan BAB I menjelaskan tentang latar belakang masalah yang secara singkat terkait dengan stress-buffering dan burnout. Kemudian akan dilanjutkan dengan pembahasan rumusan masalah, tujuan dari penelitian, manfaat penelitian, dan terkait sistematika susunan pembahasan laporan.

Pembahasan BAB II akan dijelaskan terkait teori-teori yang akan digunakan sebagai bahan kajian yang akan dilakukan oleh peneliti. Dalam kajian teori ini terdapat teori terkait stress-buffering dan burnout. Dari kedua teori tersebut akan dijelaskan terkait dengan hubungan satu sama lain yang kemudian akan tersusun kerangka teoritik penelitian sehingga akan memunculkan hipotesis penelitian.

Pembahasan BAB III menjelaskan metode penelitian yang akan digunakan. Dalam metodologi tersebut terdapat rancangan penelitian, variabel yang akan diteliti beserta definisi operasional. BAB III juga membahas terkait subjek penelitian yang terangkum dalam populasi, yang nanti juga memilih teknik untuk mengetahui total sampel yang akan digunakan. Kemudian terdapat instrument penelitian beserta validitas dan reliabilitasnya, serta teknik analisis data hasil penelitian.

Pada pembahasan di BAB IV akan memuat tentang hasil penelitian yang telah penulis lakukan beserta dengan analisa hipotesisnya disertai dengan pembahasan. Kemudian disertai dengan deskripsi dari subyek penelitian, setelah itu dianalisa dengan uji hipotesis lalu dipaparkan berdasarkan data statistik yang diperoleh dan dibahas menggunakan teori-teori dari penelitian terdahulu.

Pembahasan BAB V memaparkan kesimpulan yang dibuat berdasarkan rumusan masalah penelitian yang disampaikan dan temuan dalam hasil penelitian yang telah dibahas. Selain itu juga akan disampaikan sejumlah sarang yang berkenan dengan penelitian tentang hubungan stress-buffering dengan burnout pada pekerja event organizer.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Burnout**

##### 1. Pengertian Burnout

Setiap individu memiliki kemungkinan untuk berada pada titik terendahnya atau titik lemahnya karena suatu hal yang melelahkan. Kelelahan secara fisik maupun psikologis itulah yang disebut dengan burnout. Istilah tersebut muncul pada tahun 1969 yang diperkenalkan oleh seorang tokoh bernama Bradley, namun tokoh yang berjasa sebagai penemu dan penggagas istilah burnout adalah seorang psikolog klinis di New York yang bernama Herbert Freudenberger. Didalam bukunya yang terbit pada tahun 1974, Freudenberger menggambarkan burnout pada manusia sama halnya dengan suatu bangunan, pada awalnya berdiri dengan tegak dan kokoh dengan berbagai kegiatan yang dilakukan didalamnya, namun ketika mengalami kebakaran hanya terlihat kerangka luarnya saja. Sama halnya dengan manusia ketika mendapat hantaman akan mengalami kelelahan yang terlihat utuh diluarnya namun di dalamnya kosong dan mengalami masalah. Setelah itu istilah burnout mulai berkembang sebagai fenomena pada kejiwaan seseorang (Imaniar & Sularso, 2016).

Menurut Ema (2004) burnout merupakan suatu kondisi yang disebabkan karena adanya suatu keadaan kerja yang tidak mendukung karena tidak sesuai dengan harapan dan kebutuhan, sehingga

mengakibatkan hilangnya energi yang terperas habis dalam psikis maupun fisik seseorang.

Maslach, Jackson dan Leiter (2000), juga menjelaskan bahwa burnout ialah sindrom psikologis kelelahan, sinisme, dan ketidakefisienan di tempat kerja. Hal ini merupakan suatu pengalaman stres pada individu yang ditambahkan oleh adanya hubungan sosial yang kompleks, sehingga melibatkan konsep diri dan orang lain pada suatu pekerjaan. Pada stres ini bukanlah seperti stres pada umumnya, karena mengkaitkan ketiga komponen tersebut.

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli, dapat disimpulkan bahwa burnout merupakan gejala psikologi dalam lingkup pekerjaan yang ditandai oleh adanya exhaustion (kelelahan), cynicism (sinisme), ineffectiveness (ketidakefektifan).

## 2. Aspek-aspek Burnout

Menurut Maslach, Jackson dan Leiter (2000) burnout mempunyai tiga dimensi yaitu:

### a. Kejenuhan Emosi (Emotional exhaustion)

Kejenuhan emosi disebabkan oleh terkurasnya energi secara emosional untuk menghadapi situasi akibat beban kerja atau tuntutan pekerjaan. Perasaan frustrasi, putus asa, tertekan, sedih, mudah tersinggung, merasa terbebani dengan tugas yang ada, mudah marah

tanpa alasan yang jelas merupakan beberapa kondisi yang dapat menggambarkan kelelahan emosi. Dalam bidang pelayanan sosial, kelelahan emosi dapat menguras tenaga penyedia layanan untuk terlibat dengan klien, sehingga menjadi kurang responsif terhadap kebutuhan klien atau penerima layanan.

b. Depersonalisasi (Depersonalization)

Depersonalisasi adalah perasaan dimana seseorang merasa kehilangan realitas diri, dan merasa bertingkah laku seperti orang lain atau seperti robot. Depersonalisasi juga menyebabkan berkembangnya sikap dan perasaan yang negatif terhadap klien atau penerima pelayanan. Depersonalisasi berkaitan dengan sikap negatif, kasar menjaga jarak dengan orang lain, menarik diri dan tidak peduli dengan sekitarnya.

c. Prestasi Pribadi (Personal Accomplishment)

Penurunan prestasi pribadi seseorang berkaitan dengan penurunan kompetensi diri, motivasi dan produktifitas kerja hal ini dapat disebabkan oleh rasa bersalah karena tujuan kerja yang tidak tercapai dan perasaan rendah diri yang disertai kurangnya penghargaan pada diri sendiri. Biasanya penurunan prestasi pribadi ditunjukkan dengan sikap tidak ramah saat melayani klien, kurang peduli pada orang lain, rasa empati berkurang, merasa aktivitas yang dilakukan tidak berguna

### 3. Faktor-faktor Burnout

Secara garis besar beberapa tokoh menggolongkan 2 faktor yang mempengaruhi burnout yaitu faktor internal atau individual dan faktor eksternal atau situasional, yang akan dijabarkan berikut ini :

#### a. Faktor Internal

##### 1) Demografi

###### a) Jenis Kelamin

Dari hasil penelitiannya yang mengacu pada perbedaan peran jenis kelamin antara pria dan wanita, Farber (1991) menemukan bahwa pria lebih rentan terhadap stres dan burnout jika dibandingkan dengan wanita. Orang berkesimpulan bahwa wanita lebih lentur jika dibandingkan dengan pria, karena dipersiapkan dengan lebih baik atau secara emosional lebih mampu menangani tekanan yang besar.

Maslach (dalam Schaufeli dkk., 1993) menemukan bahwa pria yang burnout cenderung mengalami depersonalisasi sedangkan wanita yang burnout cenderung mengalami kelelahan emosional. Proses sosialisasi pria cenderung dibesarkan dengan nilai kemandirian sehingga diharapkan dapat bersikap tegas, lugas, tegar, dan tidak emosional. Sebaliknya, wanita dibesarkan lebih berorientasi pada kepentingan orang lain (yang paling nyata mendidik anak) sehingga sikap-sikap yang diharapkan berkembang

dari dalam dirinya adalah sikap membimbing, empati, kasih sayang, membantu, dan kelembutan. Perbedaan cara dalam membesarkan pria dan wanita berdampak bahwa setiap jenis kelamin memiliki kekuatan dan kelemahan terhadap timbulnya burnout. Seorang pria yang tidak dibiasakan untuk terlibat mendalam secara emosional dengan orang lain akan rentan terhadap berkembangnya depersonalisasi. Wanita yang lebih banyak terlibat secara emosional dengan orang lain akan cenderung rentan terhadap kelelahan emosional.

b) Usia

Maslach dan Jackson (1981) menemukan pekerja yang berusia muda lebih tinggi mengalami burnout daripada pekerja yang berusia tua. Hal ini wajar, sebab para pekerja pemberi pelayanan di usia muda dipenuhi dengan harapan yang tidak realistis, jika dibandingkan dengan mereka yang berusia lebih tua. Seiring dengan penambahan usia pada umumnya individu menjadi lebih matang, lebih stabil, lebih teguh sehingga memiliki pandangan yang lebih realistis.

c) Tingkat Pendidikan

Menurut Maslach dan Jackson (1981) menyebutkan bahwa tingkat pendidikan juga turut berperan dalam sindrom burnout. Hal ini didasari oleh kenyataan bahwa stres yang terkait dengan masalah pekerjaan seringkali dialami oleh pekerja dengan pendidikan yang



rendah. Profesional yang berlatar belakang pendidikan tinggi cenderung rentan terhadap burnout jika dibandingkan dengan mereka yang tidak berpendidikan tinggi (Schaufeli dkk., 1993).

Profesional yang berpendidikan tinggi memiliki harapan atau aspirasi yang idealis sehingga ketika dihadapkan pada realitas, bahwa terdapat kesenjangan antara aspirasi dan kenyataan, maka munculah kegelisahan dan kekecewaan yang dapat menimbulkan burnout. Sebaliknya, bagi profesional yang tidak berpendidikan tinggi, mereka cenderung kurang memiliki harapan yang tinggi sehingga tidak menjumpai banyak kesenjangan antara harapan dan kenyataan.

#### d) Status Perkawinan

Annual Review of Psychology (dalam Nurjayadi, 2004) melaporkan bahwa individu yang belum menikah (khususnya laki-laki) dilaporkan lebih rentan terhadap sindrom burnout dibandingkan individu yang sudah menikah. Namun perlu penjelasan lebih lanjut untuk status perkawinan. Mereka yang sudah menikah bisa saja memiliki resiko untuk mengalami burnout jika perkawinannya kurang harmonis atau mempunyai pasangan yang tidak dapat memberikan dorongan sosial (Nurjayadi, 2004). Status perkawinan juga berpengaruh terhadap timbulnya burnout. Profesional yang berstatus lajang lebih banyak yang mengalami burnout daripada yang telah menikah (Farber, 1991).

Jika dibandingkan antara seseorang yang memiliki anak dan yang tidak memiliki anak, maka seseorang yang memiliki anak cenderung mengalami tingkat burnout yang lebih rendah. Alasannya adalah: Pertama, seseorang yang telah berkeluarga pada umumnya cenderung berusia lebih tua, stabil, dan matang secara psikologis; Kedua, keterlibatan dengan keluarga dan anak dapat mempersiapkan mental seseorang dalam menghadapi masalah pribadi dan konflik emosional; Ketiga, kasih sayang dan dukungan sosial dari keluarga dapat membantu seseorang dalam mengatasi tuntutan emosional dalam pekerjaan, dan; Keempat, seseorang yang telah berkeluarga memiliki pandangan yang lebih realistis (Schaufeli dkk., 1993).

e) Etnis

Terhadap latar belakang etnis, hasil penelitian Maslach (dalam Schaufeli dkk., 1993) menunjukkan bahwa terdapat perbedaan tingkat burnout yang cukup signifikan antara masyarakat keturunan Afrika dengan masyarakat Caucasian, pada para pekerja pelayanan sosial. Masyarakat keturunan Afrika cenderung memiliki burnout yang lebih rendah jika dibandingkan dengan masyarakat Caucasian. Hal ini bisa terjadi karena masyarakat keturunan Afrika berasal dari lingkungan masyarakat yang menekankan pada hubungan kekeluargaan dan persahabatan. Oleh karenanya, mereka sudah terbiasa dengan hubungan yang melibatkan emosi, misalnya menghadapi konflik, menghadapi harapan yang tidak realistis. Di

samping itu, kondisi masyarakat keturunan Afrika di Amerika Serikat telah terbiasa mengalami perlakuan yang tidak menyenangkan karena adanya diskriminasi dan kemiskinan. Dengan latar belakang kehidupan seperti itu, maka akan mendorong individu lebih siap mental dalam menghadapi masalah dan kejadian yang menyakitkan yang dapat menimbulkan burnout.

## 2) Kepribadian

### a) Konsep diri rendah

Maslach (dalam Schaufeli dkk., 1993) mengatakan bahwa individu yang memiliki konsep diri rendah rentan terhadap burnout. Ia menggambarkan bahwa karakteristik individu yang memiliki konsep diri rendah yaitu tidak percaya diri dan memiliki penghargaan diri yang rendah. Mereka pada umumnya dilingkupi oleh rasa takut sehingga menimbulkan sikap pasrah. Dalam bekerja, mereka tidak yakin sehingga menjadi beban kerja berlebihan yang berdampak pada terkurasnya sumber diri. Penilaian diri yang negatif ini menyebabkan individu lebih menitikberatkan perhatian pada kegagalan dalam setiap hal sehingga menyebabkan perasaan tidak berdaya dan apatis (Cherniss, 1980). Studi tentang burnout menunjukkan bahwa individu dengan konsep diri yang tinggi terhadap stres dan lebih mungkin untuk mempertahankan rasa prestasi pribadi saat belajar di bawah tekanan. Seseorang sering

merasa bahwa rasa harga diri dan rasa memiliki terpengaruh ketika mereka menjadi kecewa dan putus asa. (Gold dan Roth, 1993).

b) Perilaku Tipe A

Friedman dan Rosenman (dalam Cherniss, 1980) menyebutkan bahwa individu yang memiliki perilaku tipe A cenderung menunjukkan kerja keras, kompetitif dan gaya hidup yang penuh dengan tekanan waktu. Individu dengan perilaku tipe A lebih memungkinkan untuk mengalami burnout daripada individu yang lainnya.

c) Individu yang Introvert

Individu yang introvert akan mengalami ketegangan emosional yang lebih besar saat menghadapi konflik, mereka cenderung menarik diri dari kerja dan hal ini akan menghambat efektivitas penyelesaian konflik (Kahn dalam Cherniss, 1980).

Menurut Kahn (dalam Cherniss, 1980) individu yang introvert akan mengalami ketegangan emosional yang lebih besar saat menghadapi konflik karena mereka cenderung menarik diri dari kerja, dan hal ini akan menghambat efektivitas penyelesaian konflik. Kemampuan yang rendah dalam mengendalikan emosi juga merupakan salah satu karakteristik kepribadian yang dapat menimbulkan burnout.

Maslach (dalam Schaufeli dkk., 1993) menyatakan bahwa seseorang ketika melayani klien pada umumnya mengalami emosi

negatif, misalnya marah, jengkel, takut, cemas, khawatir dan sebagainya. Bila emosi-emosi tersebut tidak dapat dikuasai, mereka akan bersikap impulsif, menggunakan mekanisme pertahanan diri secara berlebihan atau menjadi terlarut dalam permasalahan klien. Kondisi tersebut akan menimbulkan kelelahan emosional.

d) Locus of Control Eksternal

Rotter (dalam Cherniss, 1980) menjelaskan bahwa individu dengan locus of control eksternal meyakini bahwa keberhasilan dan kegagalan yang dialami disebabkan oleh kekuatan dari luar diri. Mereka meyakini bahwa dirinya tidak berdaya terhadap situasi menekan sehingga mudah menyerah dan bila berlanjut mereka bersikap apatis terhadap pekerjaan. Tuntutan emosional seringkali disebabkan oleh kombinasi antara harapan yang sangat tinggi dengan situasi stres yang kronis.

e) Individu yang Fleksibel

Kahn (dalam Cherniss 1980) menemukan bahwa individu yang fleksibel rentan terhadap konflik peran karena mereka kesulitan untuk mengatakan tidak terhadap peran yang datang dengan tuntutan ekstra yang dapat mempengaruhi munculnya burnout.

f) Perfeksionis

Karakteristik kepribadian berikutnya adalah perfeksionis, yaitu individu yang selalu berusaha melakukan pekerjaan sampai sangat sempurna sehingga akan sangat mudah merasa frustrasi bila kebutuhan untuk tampil sempurna tidak tercapai. Karenanya, menurut Caputo (1991) individu yang perfeksionis rentan terhadap burnout.

b. Faktor Eksternal

1) Faktor Pekerjaan

a) Role Conflict and Role Ambiguity

Individu memiliki rasa konflik ketika peran dan tuntutan yang tidak pantas, tidak kompatibel, dan tidak konsisten dibebankan pada mereka. Ketika dua atau lebih perilaku peran yang tidak konsisten ini dialami oleh seorang individu, maka akibatnya adalah konflik peran. Ketika individu tersebut tidak dapat mendamaikan inkonsistensi antara perilaku peran yang diharapkan, mereka mengalami konflik. Sedangkan ambiguitas peran adalah ketika seseorang tidak memiliki informasi yang konsisten mengenai tujuan mereka, tanggung jawab, hak, kewajiban dan bagaimana mereka dapat melaksanakannya dengan baik (Gold dan Roth, 1993). Kahn (dalam Cherniss, 1980) menemukan bahwa konflik peran dan

ambiguitas peran merupakan dua faktor dalam lingkup pekerjaan yang memberi kontribusi terhadap stres, ketegangan dan sikap emosional yang dihubungkan dengan burnout. Cherniss (1980) menjelaskan bahwa peran yang berlebihan ikut memberi kontribusi dengan bertambahnya stres dan burnout, karena itu akan berpengaruh kuat pada koping. Kahn (dalam Cherniss,1980) mengemukakan bahwa adanya konflik peran merupakan faktor yang potensial terhadap timbulnya burnout. Konflik peran ini muncul karena adanya tuntutan yang tidak sejalan atau bertentangan.

b) Beban Kerja

Kerja yang berlebihan adalah salah satu faktor dari pekerjaan yang berdampak pada timbulnya burnout (Schaufeli dkk., 1993). Beban kerja yang berlebihan bisa meliputi jam kerja, jumlah individu yang harus dilayani (kelas padat misalnya), tanggung jawab yang harus dipikul, pekerjaan rutin dan yang bukan rutin, dan pekerjaan administrasi lainnya yang melampaui kapasitas dan kemampuan individu. Di samping itu, beban kerja yang berlebihan dapat mencakup segi kuantitatif yang berupa jumlah pekerjaan dan kualitatif yaitu tingkat kesulitan pekerjaan tersebut yang harus ditangani. Beban kerja yang berlebihan menyebabkan pemberi pelayanan merasakan adanya ketegangan emosional saat melayani klien sehingga dapat mengarahkan perilaku pemberi pelayanan

untuk menarik diri secara psikologis dan menghindari diri untuk terlibat dengan klien (Schaufeli dkk., 1993).

Dalam perspektif organisasi beban kerja berarti produktivitas, sedangkan dalam perspektif individu beban kerja berarti beban waktu dan tenaga. Setiap orang dituntut untuk melakukan banyak hal dengan waktu dan biaya yang terbatas. Akibatnya setiap pekerja mendapat beban yang seringkali melebihi kapasitas kemampuannya. Kondisi seperti ini menghabiskan banyak energi yang akhirnya menimbulkan keletihan baik secara fisik maupun mental (Maslach, Jackson dan Leiter, 2000).

c) Kurangnya Kontrol

Banyaknya tugas yang harus dilakukan membuat seseorang sulit menentukan prioritas, mana tugas yang dilaksanakan lebih dahulu karena seringkali banyak tugas yang harus menjadi prioritas karena tingkat kepentingan yang sama tingginya atau karena sama tingkat urgensinya. Ketika seseorang tidak dapat melakukan kontrol terhadap beberapa aspek penting dalam pekerjaan maka semakin kecil peluang untuk dapat mengidentifikasi ataupun mengantisipasi masalah-masalah yang akan timbul. Akibatnya orang menjadi lebih mudah mengalami exhaustion dan cynicism (Maslach, Jackson dan Leiter, 2000).



## 2) Faktor Organisasi

### 1. Dukungan

Dukungan sosial, yaitu tersedianya sumber yang dapat dipanggil ketika dibutuhkan untuk memberi dukungan, sehingga orang tersebut cenderung lebih percaya diri dan sehat karena yakin ada orang lain yang membantunya saat kesulitan. Dukungan keluarga, keluarga mempunyai andil besar untuk meringankan beban yang dialami meskipun hanya dalam bentuk dukungan emosional, yaitu perilaku memberi perhatian dan mendengarkan dengan simpatik. Dukungan teman sekerja, teman sekerja yang suportif memungkinkan karyawan menanggulangi tekanan pekerjaan. Kekompakan suatu kelompok, beberapa ahli mengatakan bahwa hubungan yang baik antara beberapa anggota kelompok kerja merupakan faktor penting dalam kesejahteraan dan kesehatan organisasi. Dukungan sosial dari rekan kerja turut berpotensi dalam menyebabkan burnout (Caputo, 1991). 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 (Schaufeli dkk., 1993).

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 rekan kerja yang buruk. Hal tersebut bisa

terjadi apabila hubungan antar mereka diwarnai dengan konflik, saling tidak percaya, mencurigai dan saling bermusuhan.

## 2. Konflik

Cherniss (1980) mengungkapkan sejumlah kondisi yang potensial terhadap timbulnya konflik antar rekan kerja, yaitu: perbedaan nilai pribadi, perbedaan pendekatan dalam melihat permasalahan, dan mengutamakan kepentingan pribadi dalam berkompetisi. Di samping dukungan sosial dari rekan kerja tersebut, dukungan sosial yang tidak ada dari atasan juga dapat 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.

## 3. Terganggunya sistem komunitas dalam pekerjaan

Iklm kerja yang bersifat kompetitif, individual, dan mengutamakan prestasi dapat menimbulkan perasaan tidak nyaman karena hubungan sosial menjadi paragmental dan keterpisahan dari lingkungan sosial sebenarnya menimbulkan suatu perasaan tidak aman bagi seseorang yang pada akhirnya mudah memicu konflik. Penyelesaian konflik sering kali menguras banyak energi dan mudah menggiring seseorang kearah kejenuhan burnout (Gold dan Roth, 1993).

#### d) Isolation (Isolasi)

Saat dimana individu sebagai pemula disuatu profesi dengan keyakinan mereka sekarang akan menjadi milik kelompok tersebut. Namun kenyataannya kondisi tersebut membuat individu rentan mendapatkan kritik. Sehingga kurangnya dukungan sosial menghasilkan perasaan kesepian dan isolasi. Dimana individu merasa perasaan tidak ditangani, kekecewaan adalah perkembangan alami yang akhirnya mengarah ke burnout (Gold dan Roth, 1993)

## **B. Stress-buffering**

### 1. Pengertian Stress-buffering

Konsep dari stress-buffering sendiri adalah dimana beberapa sumber daya dapat meminimalisir dampak negatif dari pengalaman hidup. Dalam hal ini, salah satu sumber daya berperan sebagai faktor isolasi (buffer) antara stressor dengan dampak negatif sehingga seseorang dengan berbagai sumber daya lebih sedikit terpengaruh oleh stress. (LAM, 2019)

Stress seringkali ditinjau dari seberapa banyak hal buruk yang dialami selama beberapa waktu belakangan. Pengalaman tersebut termasuk kehilangan seseorang yang disayang maupun kesulitan finansial. Tekanan pekerjaan dapat juga berperan sebagai stressor, kadar stress yang tinggi berhubungan dengan kecemasan, depresi serta berbagai macam masalah kesehatan lainnya. Tetapi sumber daya yang memberikan dampak isolasi

(buffering) dapat meminimalisir hubungan antara stress dengan dampak negatif diatas. (LAM, 2019)

Salah satu jenis sumber daya stress-buffering adalah social support. Social support dapat dimaknai sebagai sumber daya yang diberikan seseorang kepada orang lain untuk memudahkan proses coping dari suatu masalah. Hubungan yang suportif menurut LAM (2019) berkontribusi terhadap well-being seseorang, hal tersebut dikarenakan mereka menyediakan sumber intimasi, penerimaan, emotional support dimana hal tersebut berperan memberikan dampak isolasi (buffer) terhadap stressor dalam hidup dengan jangkauan yang luas.

Stres dianggap sebagai penyebab utama serangkaian masalah kesehatan, terlepas dari sistem fisik yang terpengaruh (Adler & Matthews, 1994; McEwen, 1998). Dengan mengurangi tingkat stres secara keseluruhan, stress buffering dari dukungan sosial mampu memelihara kesehatan dalam jangka panjang (Cobb, 1976) dan dua kemungkinan mekanisme telah disarankan untuk memediasi pengaruh dukungan sosial terhadap kesehatan: efek utama dan efek penyangga (Broadhead et al., 1983; Cohen, 1988; Cohen & Wills, 1985; Wheaton, 1985). Efek utama dari dukungan sosial menggambarkan efek positif langsung dari dukungan pada berbagai parameter kesehatan terlepas dari stresor. Efek penyangga dipahami sebagai pengurangan efek negatif stres terhadap kesehatan melalui dukungan sosial. Kedua efek ini dapat diuji terhadap satu sama lain – tetapi mereka juga dapat hadir berdampingan tanpa kesulitan. Dengan

demikian, dukungan sosial memang memiliki efek langsung dan positif pada kondisi fisik dan juga mengurangi efek negatif dari stres.

Model stress buffering dari dukungan sosial berpendapat bahwa dukungan sosial dapat mengurangi hubungan stresor-stres sehingga individu dengan dukungan sosial yang terbatas cenderung melaporkan tingkat stres yang lebih tinggi daripada mereka yang memiliki lebih banyak dukungan (Cohen & Wills, 1985). Dua jenis dukungan sosial diidentifikasi dalam beasiswa yang masih ada: Perceived Social Support (PSS) dan Received Social Support (RSS; Helgeson, 1993). Sementara PSS mengacu pada jumlah dukungan yang menurut individu dapat mereka mobilisasi dari jaringan mereka, RSS mengacu pada tingkat dukungan yang diterima individu (Helgeson, 1993). Meskipun penelitian memberikan bukti empiris yang menunjukkan perbedaan efek utama PSS dan RSS pada stress buffering (Grey et al., 2020; Norris & Kaniasty, 1996; Szkody et al., 2020; Yu et al., 2020; Zhou & Yao, 2020), apakah kedua jenis dukungan sosial ini dapat memoderasi hubungan stresor-stres secara berbeda perlu diselidiki lebih lanjut.

Meskipun penelitian sebelumnya menemukan bahwa RSS (Etzion, 1984; Rhodes & Woods, 1995) dapat memoderasi hubungan stresor-stres sehingga hubungan ini lemah ketika individu melaporkan tingkat RSS yang tinggi, studi ini mengoperasionalkan RSS sebagai dukungan yang menurut penerima memuaskan. (Etzion, 1984; Rhodes & Woods, 1995). Mengingat efek bumerang RSS pada stress buffering (Bolger et al., 2000; Gleason et

al., 2003; Lindorf, 2000; Norris & Kaniasty, 1996; Wethington & Kessler, 1986; Zhou & Yao, 2020), sangat penting untuk menguji ulang apakah RSS memoderasi efek stresor pada stres.

Studi yang menguji hipotesis penyangga stres dan eksaserbasi stres tidak mengesampingkan kemungkinan bahwa gangguan sosial adalah penyebab stres, tetapi mereka biasanya berfokus pada dukungan sosial dan merusak sebagai moderator yang mungkin dari hubungan antara beberapa pemicu stres lainnya (misalnya, peristiwa kehidupan, penyakit, keparahan, dll.) dan adaptasi psikologis. Kegunaan pendekatan ini didukung oleh penelitian yang menunjukkan bahwa gangguan sosial dan pemicu stres lainnya merupakan prediktor independen dari tekanan psikologis. Sebagai contoh, Lakey, Tardiff, & Drew (1994) menemukan bahwa gangguan sosial memprediksikan peningkatan suasana hati yang tertekan dan cemas ketika peristiwa kehidupan yang penuh tekanan dikendalikan secara statistik. Demikian pula, Rhodes dan Woods (1995) menunjukkan bahwa gangguan sosial dan peristiwa kehidupan yang penuh tekanan merupakan prediktor independen dari suasana hati yang tertekan.

Beberapa penelitian yang menggunakan berbagai ukuran hubungan sosial telah secara bersamaan memeriksa hipotesis penyangga stres dan eksaserbasi stres. Sandler dan Barrera (1984) menemukan dukungan untuk kedua hipotesis, sedangkan penelitian lain telah menghasilkan bukti yang konsisten dengan stres-penyangga tetapi tidak eksaserbasi stres (Barrera, 1981; Okun, Melichar, & Hill, 1990). Sebaliknya, serangkaian studi lain

telah menghasilkan hasil yang mendukung eksaserbasi stres tetapi bukan penyangga stres (Fiore, Becker, & Coppel, 1983; Ingersoll-Dayton, Morgan, & Antonucci, 1997; Kiecolt-Glaser, Dyer, & Shuttleworth, 1988; Rautis, Koeske, & Tereshko, 1995; Rhodes, Ebert, & Myers, 1994). Akhirnya, beberapa penelitian tidak menemukan dukungan untuk hipotesis stress-buffering atau stress-exacerbation (Finch, Okun, Barrera, Zautra, & Reich, 1989; Revenson et al., 1991).

## 2. Dimensi Stress-buffering

Dimensi stress-buffering sendiri ada 2, diantaranya (1) received support, berupa aksi suportif yang diterima secara nyata dan (2) perceived support, persepsi terhadap adanya support. Dimana dimensi yang pertama mampu meningkatkan kemampuan coping dari individu yang stress sedangkan yang kedua mampu membuat lebih tenang evaluasi pada keadaan sekitar individu (LAM, 2019). Perceived social support mengarah kepada kemampuan individu dalam menilai support sebagai proses coping untuk meminimalisir stressor.

Proses pengukuran perceived social support berbeda-beda, hal ini disebabkan oleh fokus pengukuran akan dilakukan pada faktor penilaian ketersediaan support maupun kecukupan support. Sementara untuk aspek dari received support sendiri terdiri dari information support, esteem support, serta tangible support. Sedangkan aspek dari perceived support sendiri diantaranya berupa network support dan esteem support.

### C. Perspektif Islam

Berdasarkan firman Allah SWT pada QS. Al-Balad:17 tersebut tercermin salah satu sumber daya yang berperan dalam stress-buffering yaitu social support, yang merupakan suatu wujud dukungan yang berupa perhatian maupun kasih sayang kepada individu lainnya. QS. Al-Balad:17 yang berbunyi:

ثُمَّ كَانَ مِنَ الَّذِينَ آمَنُوا وَتَوَاصَوْا بِالصَّبْرِ وَتَوَاصَوْا بِالْمَرْحَمَةِ

Artinya: Dan dia termasuk orang-orang yang beriman dan saling berpesan untuk bersabar dan saling berpesan untuk berkasih sayang.

### D. Kerangka Teoritik

Maslach, Jackson dan Leiter (2000) mendefinisikan burnout ke dalam tiga komponen yaitu kelelahan emosional, sinisme dan berkurangnya keberhasilan profesional yang disebabkan oleh berbagai tuntutan kerja. Kelelahan emosional berkaitan dengan perasaan penat, frustrasi dan tertekan pada pekerjaan sedangkan sinisme berkaitan dengan perilaku negatif atas pekerjaan. *Maslach Burnout Inventory - Human Service Survey* (MBI-HSS) mengemukakan tiga dimensi burnout yaitu:

#### 1. Kejenuhan Emosi (Emotional exhaustion)

Kejenuhan emosi disebabkan oleh terkurasnya energi secara emosional untuk menghadapi situasi akibat beban kerja atau tuntutan pekerjaan. Perasaan frustrasi, putus asa, tertekan, sedih, mudah tersinggung, merasa terbebani dengan tugas yang ada, mudah marah tanpa alasan yang



kelas merupakan beberapa kondisi yang dapat menggambarkan kelelahan emosi. Dalam bidang pelayanan sosial, kelelahan emosi dapat menguras tenaga penyedia layanan untuk terlibat dengan klien, sehingga menjadi kurang responsif terhadap kebutuhan klien atau penerima layanan.

## 2. Depersonalisasi (Depersonalization)

Depersonalisasi adalah perasaan dimana seseorang merasa kehilangan realitas diri, dan merasa bertingkah laku seperti orang lain atau seperti robot. Depersonalisasi juga menyebabkan berkembangnya sikap dan perasaan yang negatif terhadap klien atau penerima pelayanan. Depersonalisasi berkaitan dengan sikap negatif, kasar menjaga jarak dengan orang lain, menarik diri dan tidak peduli dengan sekitarnya.

## 3. Prestasi Pribadi (Personal Accomplishment)

Penurunan prestasi pribadi seseorang berkaitan dengan penurunan kompetensi diri, motivasi dan produktifitas kerja hal ini dapat disebabkan oleh rasa bersalah karena tujuan kerja yang tidak tercapai dan perasaan rendah diri yang disertai kurangnya penghargaan pada diri sendiri. Biasanya penurunan prestasi pribadi ditunjukkan dengan sikap tidak ramah saat melayani klien, kurang peduli pada orang lain, rasa empati berkurang, merasa aktivitas yang dilakukan tidak berguna.

Konsep dari stress-buffering sendiri adalah dimana beberapa sumber daya dapat meminimalisir dampak negatif dari pengalaman hidup. Dalam hal ini, salah satu sumber daya berperan sebagai faktor isolasi (buffer) antara

stressor dengan dampak negatif sehingga seseorang dengan berbagai sumber daya lebih sedikit terpengaruh oleh stress. (LAM, 2019) Stress seringkali ditinjau dari seberapa banyak hal buruk yang dialami selama beberapa waktu belakangan. Pengalaman tersebut termasuk kehilangan seseorang yang disayang maupun kesulitan finansial. Tekanan pekerjaan dapat juga berperan sebagai stressor, kadar stress yang tinggi berhubungan dengan kecemasan, depresi serta berbagai macam masalah kesehatan lainnya. Tetapi sumber daya yang memberikan dampak isolasi (buffering) dapat meminimalisir hubungan antara stress dengan dampak negatif diatas. (LAM, 2019)

Stress-buffering, dan masing-masing dimensi dukungan, sering dibagi lagi menjadi dua perspektif dukungan: ketersediaan dukungan yang dirasakan (perceived support) dan dukungan yang diterima (received support). Dukungan yang dirasakan (perceived support) mengacu pada persepsi subjektif tentang dukungan yang tersedia dari teman, keluarga, rekan satu tim, dan atasan yang dapat memberikan bantuan, jika diperlukan (Rees & Freeman, 2010). Dukungan yang diterima (received support), di sisi lain, mengacu pada dukungan yang benar-benar diterima—tindakan bantuan dan dukungan khusus yang diberikan oleh teman, keluarga, rekan satu tim, dan atasan. Dukungan yang dirasakan dan diterima dianggap sebagai konstruksi yang berbeda, terdapat sedikitnya 12% variasi umum (Haber et al., 2007) dan menunjukkan hubungan yang berbeda dengan variabel hasil. Mengkonseptualisasikan dukungan sosial sebagai konstruksi yang kompleks (perspektif: dirasakan,

diterima) dan multivariat (dimensi: emosional, harga diri, informasional, dan nyata) relevan dengan perhatian untuk mencocokkan dimensi dan perspektif dukungan sosial yang paling tepat dengan pekerjaan tertentu yang menyebabkan burnout.

Dimensi dan perspektif dukungan sosial mungkin menjadi faktor yang sangat menonjol dalam memberikan efek isolasi dari stres dan mengurangi burnout dalam pekerjaan (Eklund dan Defreese, 2015; Gustafsson et al., 2017). Sejalan dengan perspektif stres psikologis (Cohen et al., 1997), individu yang dihadapkan pada tuntutan lingkungan pekerjaan mungkin sering menghadapi stresor terkait performanya dan mengalami stres yang berkepanjangan (Gustafsson et al., 2008). Dalam hal ini, burnout adalah hasil adaptasi negatif yang merusak dari stres yang berkepanjangan (Ntoumanis et al., 2012). Penelitian menjelaskan bahwa burnout ditandai dengan indikator yang berbeda, yaitu kelelahan fisik dan psikologis, dan berkurangnya rasa pencapaian dan depersonalisasi (Gustafsson et al., 2017).

Sementara stres dianggap sebagai anteseden kunci untuk pembentukan dimensi burnout (bersama dengan faktor lain yang berkontribusi), paparan stres tidak selalu mengarah pada pengalaman stres dan pembentukan burnout, sebagaimana faktor sosial dapat melindungi mereka (DeFreese dan Smith, 2013). Secara khusus, *perceived support* berlandaskan dimana hal tersebut memengaruhi kemampuan dan sumber daya yang dirasakan individu untuk mengatasi stresor sebagai strategi koping, sehingga mempengaruhi penilaian stres primer dan sekunder (Lazarus dan Folkman, 1984; Freeman dan Rees,

2009). Received Support berlandaskan dimana hal tersebut untuk ikut serta mengintervensi dalam menanggapi stres yang dialami (misalnya, melalui perilaku koping moderat), yang mungkin memiliki implikasi sebagai dimensi burnout (Cohen et al., 2000; Bianco dan Eklund, 2001). Memang, dukungan sosial biasanya dikaitkan dengan tingkat dimensi burnout yang lebih rendah (DeFreese dan Smith, 2013, 2014), dan dapat dianggap sebagai sumber daya yang efektif untuk melindungi terhadap efek merusak dari stres dan dimensi kelelahan dalam olahraga (Freeman et al., 2011; Lu et al., 2016).

Ada investigasi dampak relatif dari dimensi spesifik dukungan sosial terhadap kelelahan global (misalnya, Lu et al., 2016), dan telah ada perbandingan yang dibuat antara dukungan yang dirasakan dan yang diterima di tingkat global pada dimensi kelelahan (misalnya, DeFreese dan Smith, 2013, 2014). Namun, ada batasan untuk menggunakan langkah-langkah global. Ukuran global dukungan sosial dan burnout mengabaikan kemungkinan bahwa dimensi dukungan tertentu mungkin lebih kuat terkait dengan dimensi burnout tertentu (DeFreese dan Smith, 2013; Freeman et al., 2014; Lu et al., 2016), dan mungkin ada perbedaan dalam besaran kontribusi ini.

Memang, pengembangan burnout adalah pengalaman yang sangat individualistis (Gould et al., 1997; Gustafsson et al., 2007), dengan bukti longitudinal menunjukkan dimensi individu dari burnout mungkin tidak berkembang secara bersamaan (Isoard-Gautheu et al., 2015). Misalnya, Lundkvist dkk. (2018) menemukan bahwa burnout secara negatif memprediksi devaluasi selama periode 6 bulan (setelah asosiasi ini memudar dalam sampel

18 bulan), dan berpendapat bahwa beberapa model yang menguraikan usulan pengembangan indeks burnout tampaknya bermasalah dalam konteks pekerjaannya. Ada juga alasan teoretis untuk mengharapkan perbedaan dalam kehadiran dan besarnya hubungan dimensi antara dukungan sosial dan burnout, karena dimensi dukungan tertentu memungkinkan adaptasi fungsional untuk hasil tertentu (Cutrona dan Russell, 1990). Misalnya, dimensi dukungan tertentu mungkin secara eksklusif mendorong jenis perilaku koping tertentu sebagai respons terhadap adaptasi yang merusak terhadap stres (seperti kelelahan; Cohen dan Wills, 1985). Ini hanya dapat diselidiki menggunakan ukuran dimensi dukungan sosial dan, sepengetahuan kami, Freeman et al. (2011) telah menjadi satu-satunya peneliti untuk menyelidiki efek utama dari dimensi dukungan tertentu pada dimensi tertentu dari burnout dalam pekerjaan.

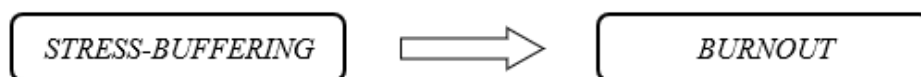
Freeman dkk. (2011) melaporkan bahwa dukungan harga diri adalah satu-satunya prediktor yang signifikan untuk mengukur menurunnya rasa pencapaian, dan dukungan informasional adalah satu-satunya prediktor yang signifikan untuk devaluasi dan untuk kelelahan emosional dan fisik. Hasil ini menunjukkan mungkin memang ada perbedaan dalam kehadiran dan besarnya hubungan antara dimensi dukungan sosial dan dimensi kelelahan. Dua model utama biasanya memandu penelitian dukungan sosial: (1) model efek utama, dan (2) model stress-buffering (Cohen dan Wills, 1985; Cohen et al., 2000). Model efek utama mengusulkan dukungan sosial untuk memiliki efek langsung pada hasil terlepas dari apakah individu berada di bawah tingkat stres yang tinggi atau rendah; model stress-buffering mengusulkan dukungan sosial terkait

dengan hasil sebagai fungsi stres (Cohen et al., 2000; Rees dan Freeman, 2007; Freeman dan Rees, 2010). Meskipun perceived support dalam teori akan bekerja terutama melalui model efek utama dan received support melalui model stress-buffering (Bianco dan Eklund, 2001), peneliti sering menemukan bukti sebaliknya. Misalnya, perceived support telah ditemukan untuk menyangga efek merusak dari stres pada hasil (Rees dan Hardy, 2004; Freeman dan Rees, 2010), dan peneliti telah mengutip bahwa hanya ada bukti terbatas untuk received support sebagai efek buffer dampak merusak dari stres (Rees dan Freeman, 2007; Rees et al., 2007; Mitchell et al., 2014).

Selain itu, tampaknya hanya dua penelitian yang secara langsung menyelidiki efek stress-buffering dari dukungan sosial dalam kaitannya dengan burnout dalam pekerjaan penyedia jasa – namun penelitian ini hanya menyelidiki dimensi efek stress-buffering dari received support terhadap burnout global (Lu et al., 2016), dan stress-buffering global dari dukungan sosial terhadap dimensi burnout (DeFreese dan Smith, 2014). Singkatnya, pemahaman kita tentang operasionalisasi dimensi dukungan sosial pada burnout melalui model utama dan stress-buffering masih belum jelas (Rueger et al., 2016). Perbandingan efek utama dan stress-buffering untuk dukungan yang dirasakan versus dukungan yang diterima memerlukan pertimbangan lebih lanjut berkaitan dengan metode analisis. Ketika dukungan yang dirasakan dan diterima diperiksa secara terpisah, keduanya cenderung dikaitkan dengan efek utama dan stress-buffering, namun, ketika diperiksa bersama memiliki efek yang cenderung berbeda (Rees dan Freeman, 2007; Freeman dan Rees, 2008).

Telah disarankan bahwa meskipun dukungan yang dirasakan dan diterima dianggap sebagai konstruksi yang terpisah (Wethington dan Kessler, 1986; Dunkel - Schetter dan Bennett, 1990; Helgeson, 1993), mereka berpotensi saling mempengaruhi dan secara konseptual terkait dalam keadaan tertentu (Uchino, 2009). Mempertimbangkan hal ini, disarankan untuk secara bersamaan memeriksa dampak diferensial dari dimensi dukungan yang dirasakan dan diterima pada hasil, karena dapat memberikan indikasi tentang perspektif dukungan mana yang memberikan efek yang lebih besar dan/atau unik pada hasil dan dalam kondisi apa (Dunkel- Schetter dan Bennett, 1990; Bianco dan Eklund, 2001; Rees dan Freeman, 2007; Freeman dan Rees, 2010).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji seberapa efektif stress-buffering dari dimensi dukungan sosial (appraisal support, tangible support, self-esteem support, dan belonging support) terhadap dimensi burnout (emotional exhaustion, depersonalization, dan personal accomplishment). Mempertimbangkan kelangkaan bukti untuk mendalilkan hipotesis yang sepenuhnya berbeda sejalan dengan tujuan ini (misalnya, DeFreese dan Smith, 2013; DeFreese dan Smith, 2014; Lu et al., 2016), kami berhipotesis sebagai berikut: (1) Stress-buffering tergolong efektif dalam meminimalisir burnout pada pekerja Event Organizer.



**Gambar 1.1 Bagan Model Kerangka Teori**

## E. Hipotesis

Mengutip Creswell (2010) dimana hipotesis didefinisikan sebagai pernyataan dalam penelitian kuantitatif dimana peneliti membuat dugaan atau prediksi tentang hubungan antara atribut dan karakteristik. Begitu pula Hadi (1991) mendefinisikan hipotesis adalah dugaan yang mungkin salah, benar, ataupun palsu dan diterima jika fakta-fakta membenarkannya. Penerimaan atau penolakan hipotesis dengan begitu sangat bergantung pada hasil penelitian terhadap fakta-fakta yang dikumpulkan.

Hipotesa selalu dirumuskan dalam bentuk pernyataan yang selalu menghubungkan dua variabel atau lebih. Setelah membahas dua variabel yang digunakan dalam penelitian ini, maka peneliti membuat hipotesis dalam penelitian ini yakni: "*Stress-buffering* memiliki hubungan dengan tingkat burnout pada pekerja *Event Organizer*".

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Identifikasi Variabel**

Identifikasi penelitian adalah hal pertama yang ditentukan sebelum proses pengumpulan data dilakukan. Variabel adalah konsep yang diberi lebih dari satu nilai. Variabel, saling berkaitan, saling memengaruhi satu sama lain dan berfungsi sebagai pembeda (Singarimbun & Effendi, 1989). Pada penelitian ini peneliti menggunakan dua variabel, yaitu :

Variabel bebas (X): Stress-buffering

Variabel terikat (Y): Burnout

#### **B. Definisi Operasional**

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

Burnout adalah suatu keadaan dimana individu mengalami kondisi kelelahan emosional yang terjadi secara berkepanjangan dan menyebabkan perubahan sikap dan perilaku negatif. Adapun tiga aspek dari burnout yaitu kejenuhan emosi, depersonalisasi dan pencapaian personal. Burnout diungkapkan dengan menggunakan alat ukur berupa skala yang diadaptasi dari skala Maslach Burnout Inventory yang disusun berdasarkan tiga dimensi yang meliputi Emotional Exhaustion (Kejenuhan Emosi), Depersonalization (Depersonalisasi), dan Personal Accomplishment (Prestasi Pribadi). Skala tersebut berupa rating scale dengan rentang skala

0-10. Semakin tinggi skor burnout maka semakin tinggi pula kecenderungan karyawan mengalami burnout, sebaliknya semakin rendah skor burnout maka semakin rendah pula kecenderungan burnout pada karyawan.

## 2. Stress-buffering

Stress-buffering adalah dimana beberapa sumber daya dapat meminimalisir dampak negatif dari suatu peristiwa yang dialami individu. Dalam hal ini, salah satu sumber daya berperan sebagai faktor isolasi (buffer) antara stressor dengan dampak negatif sehingga seseorang dengan berbagai sumber daya lebih sedikit terpengaruh oleh stress. Salah satu jenis sumber daya stress-buffering adalah social support. Social support dapat dimaknai sebagai sumber daya yang diberikan seseorang kepada orang lain untuk memudahkan proses coping dari suatu masalah. Aspek dari stress-buffering sendiri diantaranya emotional support, information support, tangible support, network support dan esteem support.

## C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

### 1. Populasi

Populasi merupakan suatu daerah generalisasi yang terdiri dari subyek dan obyek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan menyimpulkan (Sugiono, 2012). Berdasarkan pendapat dari Noor (2011), populasi digunakan untuk menyebutkan semua instrumen ataupun anggota dari suatu wilayah yang

menjadi sasaran penelitian atau sasaran dari seluruh subyek penelitian. Populasi dari penelitian ini merupakan para pekerja Event Organizer dengan kategori burnout sinyal kuning dan sinyal merah.

## 2. Sampel

Arikunto (2006) menjelaskan bahwa sampel adalah sebagian awal dari populasi yang ingin diteliti. Sampel merupakan sebagian karakteristik dan jumlah yang dimiliki oleh populasi. Menurut Sugiono (2012) jika populasi yang didapat besar dan tidak memungkinkan untuk dipelajari dari jumlah keseluruhan populasi, misalkan karena dana, waktu, dan tenaga, maka peneliti bisa menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Sehingga sampel dapat diambil dari populasi yang benar-benar mewakili.

Menurut Roscoe (dalam Sugiono, 2012) ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah lebih dari 30 dan kurang dari 500 sampel. Dalam penelitian ini, sampel yang digunakan oleh peneliti yaitu sebanyak 60 sampel pekerja Event Organizer yang memiliki social support dari lingkungannya.

## 3. Teknik Sampling

Teknik sampling adalah teknik dalam memilih sampel yang digunakan pada penelitian (Sugiono, 2012). Ada beberapa macam teknik sampling yang bisa digunakan. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik non probability sampling dengan jenis purposive sampling.

Menurut Barbie (dalam Creswell, 2010) teknik non probability sampling merupakan proses pemilihan individu sebagai responden atau sampel berdasarkan ketesediaan dan kemudahannya. Sedangkan purposive sampling menurut Sugiono (2012) adalah teknik pengambilan sampel dari populasi dengan pertimbangan tertentu. Data diambil dengan mempertimbangkan kriteria yang sudah ditentukan sesuai dengan kebutuhan penelitian, seperti :

- a. Pekerja Event Organizer
- b. Masa jabatan minimal 6 bulan
- c. Memiliki minimal 1 orang di sekitarnya yang berperan sebagai pemberi support

#### **D. Instrumen Penelitian**

Burnout dapat diukur dengan menggunakan Maslach Burnout Inventory (MBI) sebagaimana diungkapkan Maslach, Jackson, dan Leiter (2000). Instrumen penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini disusun berdasarkan adaptasi aitem-aitem kuesioner yang sudah digunakan pada penelitian-penelitian sebelumnya. Adaptasi aitem-aitem kuesioner dilakukan guna memperoleh validitas aitem-aitem penyusun konstruk penelitian (*construct validity*). Penyusunan kuesioner penelitian berdasarkan adaptasi item-item tersebut selanjutnya disesuaikan dengan tujuan penelitian. Objek (sistem) disesuaikan dengan kondisi interpersonal antar pekerja event organizer

baik secara horizontal maupun vertikal. Setelah menentukan aitem-aitem asli selanjutnya aitem-aitem tersebut dialihbahasakan ke Bahasa Indonesia. Alat ukur Maslach Burnout Inventory bisa digunakan untuk mengukur level burnout para pekerja pemberi jasa dengan meminta mereka memilih jawaban yang paling mendekati dengan apa yang mereka rasakan, dengan skala rating 1-10 yang berisi tingkat Tidak Setuju (=0) sampai Setuju (=10). Pengukuran tingkat burnout dibagi menjadi empat (4) kategori berdasarkan jumlah angka yang dihasilkan dari jawaban pertanyaan-pertanyaan diatas, sebagai berikut:

1. Tingkat 0 – 2

Tingkatan ini menunjukkan bahwa seseorang merasa cukup bahagia. Skor yang rendah adalah skor yang bagus – yang menunjukkan seseorang dapat mengatasi stres dengan baik. Walaupun seseorang mengalami stres, tetapi ia dapat mengelola stres dengan baik dan dapat membuat hidupnya berimbang. Orang –orang pada tingkatan skor ini tidak akan mudah naik pitam, dan dapat menerima stres yang dialami dalam perjalanan hidup.

2. Tingkat 3 – 5

Tingkatan ini menunjukkan perlunya memonitor situasi yang dihadapi dan pengambilan tindakan jika keadaan yang dihadapi menjadi lebih buruk. Walaupun tidak perlu diberi peringatan, namun orang pada tingkatan ini perlu meluangkan waktu untuk merefleksi tindakan yang telah diambil untuk mempertimbangkan penyebab stres yang dihadapi, apakah semakin mudah atau semakin sukar untuk ditangani.

### 3. Tingkat 6 – 8 (Sinyal Kuning)

Orang-orang pada tingkatan ini cenderung mudah terkena burnout. Ritme kehidupannya cenderung “panas”. Ia sebaiknya berhenti sejenak dari kegiatan-kegiatannya untuk menentukan prioritas kegiatan dan menghilangkan beberapa penyebab stres. Orang pada tingkatan ini perlu pula memeriksakan kesehatan, meninjau kembali tujuan hidup, keseimbangan antara kerja dan hiburan, dan sistem dukungan sosial yang dimilikinya (keluarga, teman dan jaringan sosial lainnya).

### 4. Tingkat 9 – 10 (Sinyal Merah)

Mereka yang mendapatkan skor pada tingkatan ini sebaiknya segera berhenti untuk beristirahat sebelum muncul tanda-tanda wake-up call yang lebih serius. Mereka membutuhkan konsultasi dan nasihat, baik medis maupun psikologis agar terhindar dari kondisi kehilangan kendali. Ia memerlukan istirahat serta menilai kembali hidup dan pekerjaannya. Perolehan skor di tingkatan ini menunjukkan bahwa ia sedang dalam tekanan stres berlebihan dalam waktu yang menerus dan sudah cukup lama. Perlu diwaspadai bahwa manusia mempunyai batas toleransi fisik dan mental. Diperlukan langkah-langkah konkrit untuk menanggulangi sinyal-sinyal bahaya yang timbul, misalnya dengan berkonsultasi intensif dengan profesional dan mendapatkan dukungan penuh berkesinambungan dari keluarga dan jaringan sosial yang dimilikinya untuk mendapatkan masukan dan kemudian menentukan arahan masa depan hidup selanjutnya.

## a. Skala Burnout

**Tabel 3.1 Blueprint Skala *Burnout***

| No    | Aspek                          | Indikator  | Aitem                            |                              | Jumlah |
|-------|--------------------------------|--|----------------------------------|------------------------------|--------|
|       |                                |  | F                                | UF                           |        |
| 1     | <i>Emotional Exhaustion</i>    | Sikap sinis terhadap orang lain serta memiliki prasangka yang negatif terhadap diri dan pekerjaan. | 1, 2, 3, 8                       | -                            | 4      |
| 2     | <i>Depersonalization</i>       | Sikap acuh tak acuh dan sikap tertutup.  | 5, 6, 10, 11, 13, 15, 16, 20, 22 | 9                            | 10     |
| 3     | <i>Personal Accomplishment</i> | Perasaan tidak puas terhadap diri sendiri.   | -                                | 4, 7, 12, 14, 17, 18, 19, 21 | 8      |
| Total |                                |  | 13                               | 9                            | 22     |

## b. Skala Stress-buffering

Alat ukur skala stress-buffering yang digunakan pada penelitian ini adalah adaptasi dari skala Interpersonal Support Evaluation List (ISEL). Skala stress-buffering ini diukur menggunakan skala Likert dengan 4 pilihan jawaban yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), serta Sangat Tidak Setuju (STS). Instrumen penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini disusun berdasarkan adaptasi aitem-aitem kuesioner yang sudah digunakan pada penelitian-penelitian sebelumnya. Adaptasi aitem-aitem kuesioner dilakukan guna memperoleh validitas aitem-aitem penyusun konstruk penelitian (*construct validity*). Penyusunan kuesioner

penelitian berdasarkan adaptasi item-item tersebut selanjutnya disesuaikan dengan tujuan penelitian. Objek (sistem) disesuaikan dengan kondisi interpersonal antar pekerja event organizer baik secara horizontal maupun vertikal. Setelah menentukan aitem-aitem asli selanjutnya aitem-aitem tersebut dialihbahasakan ke Bahasa Indonesia. Aitem yang digunakan berdasarkan empat aspek perceived social support yaitu dukungan emosional (Emotional Support), dukungan informasi (Information Support), dukungan instrumental (Tangible Support), dukungan pendampingan (Esteem & Network Support).



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A



**Tabel 3.2 Blueprint Skala *Stress Buffering***

| No    | Aspek                      | Indikator  | Aitem             |                    | Jumlah |
|-------|----------------------------|--|-------------------|--------------------|--------|
|       |                            |  | F                 | UF                 |        |
| 1     | <i>Appraisal Support</i>   | Adanya bantuan yang berupa nasehat yang berkaitan dengan pemecahan suatu masalah untuk membantu mengurangi stressor. | 1, 19, 22, 26, 38 | 6, 11, 17, 30, 36  | 10     |
| 2     | <i>Tangible Support</i>    | Bantuan yang nyata yang berupa tindakan atau bantuan fisik dalam menyelesaikan tugas.                                | 2, 16, 18, 23, 33 | 9, 14, 29, 35, 39  | 10     |
| 3     | <i>Self-Esteem Support</i> | Dukungan yang diberikan oleh orang lain terhadap perasaan kompeten atau harga diri individu                          | 4, 8, 20, 32, 37  | 3, 13, 24, 28, 40  | 10     |
| 4     | <i>Belonging Support</i>   | Menunjukkan perasaan diterima menjadi bagian dari suatu kelompok dan rasa kebersamaan.                               | 5, 7, 12, 21, 31  | 10, 15, 25, 27, 34 | 10     |
| Total |                            |  | 20                | 20                 | 40     |

## E. Analisis Data

### 1. Uji Asumsi

#### a. Uji Normalitas

Normalitas digunakan untuk mengetahui distribusi normal data variabel stress-buffering (independen variabel). Normalitas data residu jika taraf signifikansi ( $p \geq 0,05$ ). Jika taraf signifikansi  $\leq 0,05$  maka sebaran data tidak berdistribusi normal. Uji normalitas residu dilakukan dengan teknik Kolmogorov-Smirnov.

### 2. Uji Hipotesis Spearman

Penelitian ini menggunakan metode statistik Spearman. Uji Spearman merupakan metode korelasi yang dikemukakan oleh Carl Spearman pada tahun 1904. Metode ini diperlukan untuk mengukur keeratan hubungan antara dua variabel. Kedua variabel itu tidak harus mengikuti distribusi normal dan kondisi variabel tidak diketahui sama. Korelasi rank dipergunakan apabila pengukuran kuantitatif secara eksak tidak mungkin dilakukan. Data kedua variabel berpasangan, misalnya mengukur tingkat moral, tingkat kesenangan, tingkat motivasi dan sebagainya (Sugiyono, 2009)

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Persiapan dan Pelaksanaan Penelitian

Penyusunan tahapan awal yang dilakukan oleh peneliti terdiri dari perumusan proposal yang dilanjutkan dengan diskusi dengan dosen pembimbing sampai ke tahap pemilihan subjek riset, dengan menyebarkan kuesioner secara online melalui *Google Form* kepada 300 pekerja *Event Organizer* didapatkanlah data pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.3 Sebaran Data Subjek Berdasarkan Jenis Kelamin**

| Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase |
|---------------|--------|------------|
| Laki-laki     | 153    | 51 %       |
| Perempuan     | 147    | 49 %       |

Berdasarkan data dari tabel di atas, responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini sebesar 51% responden berjenis kelamin laki-laki sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebesar 49%, dari total 300 responden.

Untuk sebaran wilayah domisili responden penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.4 Sebaran Data Subjek Berdasarkan Wilayah Domisili**

| <b>Wilayah Domisili</b> | <b>Jumlah</b> | <b>Persentase</b> |
|-------------------------|---------------|-------------------|
| Jakarta                 | 104           | 34,66 %           |
| Bogor                   | 35            | 11,66 %           |
| Depok                   | 21            | 7 %               |
| Tangerang               | 14            | 4,66 %            |
| Bekasi                  | 28            | 9,33 %            |
| Bandung                 | 43            | 14,33 %           |
| Surabaya                | 29            | 9,66 %            |
| Sidoarjo                | 11            | 3,66 %            |
| Malang                  | 15            | 5 %               |

Berdasarkan tabel di atas responden terbanyak berasal dari Jakarta sebesar 34,66%, lalu responden berdomisili Bandung sebesar 14,33%, responden berdomisili Bogor sebesar 11,66%, responden berdomisili Surabaya sebesar 9,66%, responden berdomisili Bekasi sebesar 9,33%, responden berdomisili Depok sebesar 7%, responden berdomisili Malang sebesar 5%, responden berdomisili Tangerang sebesar 4,66%, dan responden paling sedikit didapati dengan wilayah domisili Sidoarjo sebesar 3,66%.

Sedangkan untuk data sebaran usia responden yang turut berpartisipasi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.5 Sebaran Data Subjek Berdasarkan Usia**

| Rentang Usia | Jumlah | Persentase |
|--------------|--------|------------|
| 17-21        | 45     | 15 %       |
| 22-26        | 152    | 50,7 %     |
| 27-31        | 33     | 11%        |
| 32-36        | 47     | 15,7%      |
| 37-41        | 23     | 7,67%      |

Berdasarkan tabel di atas, jumlah subyek dengan rentang usia 17-21 tahun sebesar 15%, subjek dengan rentang usia 22-26 tahun sebesar 50,7%, subjek dengan rentang usia 27-31 tahun sebesar 11%, subjek dengan rentang usia 32-36 tahun sebesar 15,7%, dan subjek dengan rentang usia 37-41 tahun sebesar 7,67%.

## B. Hasil Uji

### 1. Uji Validitas

Dari 40 aitem instrumen skala *stress-buffering* yang diujikan, Hasil dari validitas uji coba skala *stress-buffering* dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Skala *Stress-buffering***

| No. Aitem | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted | R. Tabel | Keterangan |
|-----------|----------------------------------|----------------------------------|----------|------------|
| SB01      | 0.245                            | 0.739                            | 0.113    | Valid      |
| SB02      | 0.192                            | 0.741                            | 0.113    | Valid      |
| SB03      | 0.168                            | 0.743                            | 0.113    | Valid      |
| SB04      | 0.289                            | 0.738                            | 0.113    | Valid      |
| SB05      | 0.196                            | 0.741                            | 0.113    | Valid      |
| SB06      | 0.18                             | 0.742                            | 0.113    | Valid      |

|      |       |       |       |       |
|------|-------|-------|-------|-------|
| SB07 | 0.289 | 0.738 | 0.113 | Valid |
| SB08 | 0.226 | 0.74  | 0.113 | Valid |
| SB09 | 0.178 | 0.742 | 0.113 | Valid |
| SB10 | 0.284 | 0.737 | 0.113 | Valid |
| SB11 | 0.326 | 0.735 | 0.113 | Valid |
| SB12 | 0.222 | 0.74  | 0.113 | Valid |
| SB13 | 0.238 | 0.739 | 0.113 | Valid |
| SB14 | 0.246 | 0.739 | 0.113 | Valid |
| SB15 | 0.212 | 0.74  | 0.113 | Valid |
| SB16 | 0.244 | 0.739 | 0.113 | Valid |
| SB17 | 0.195 | 0.741 | 0.113 | Valid |
| SB18 | 0.242 | 0.739 | 0.113 | Valid |
| SB19 | 0.28  | 0.737 | 0.113 | Valid |
| SB20 | 0.247 | 0.739 | 0.113 | Valid |
| SB21 | 0.239 | 0.739 | 0.113 | Valid |
| SB22 | 0.142 | 0.744 | 0.113 | Valid |
| SB23 | 0.278 | 0.737 | 0.113 | Valid |
| SB24 | 0.292 | 0.736 | 0.113 | Valid |
| SB25 | 0.289 | 0.738 | 0.113 | Valid |
| SB26 | 0.212 | 0.74  | 0.113 | Valid |
| SB27 | 0.242 | 0.739 | 0.113 | Valid |
| SB28 | 0.277 | 0.737 | 0.113 | Valid |
| SB29 | 0.289 | 0.737 | 0.113 | Valid |
| SB30 | 0.289 | 0.738 | 0.113 | Valid |
| SB31 | 0.234 | 0.739 | 0.113 | Valid |
| SB32 | 0.121 | 0.745 | 0.113 | Valid |
| SB33 | 0.113 | 0.745 | 0.113 | Valid |
| SB34 | 0.174 | 0.742 | 0.113 | Valid |
| SB35 | 0.228 | 0.74  | 0.113 | Valid |
| SB36 | 0.225 | 0.74  | 0.113 | Valid |
| SB37 | 0.177 | 0.742 | 0.113 | Valid |
| SB38 | 0.194 | 0.741 | 0.113 | Valid |
| SB39 | 0.232 | 0.739 | 0.113 | Valid |
| SB40 | 0.124 | 0.745 | 0.113 | Valid |

Dari 22 aitem instrumen skala *burnout* yang diujikan, Hasil dari validitas uji coba skala *burnout* dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Skala Burnout**

| No. Aitem | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted | R. Tabel | Keterangan |
|-----------|----------------------------------|----------------------------------|----------|------------|
| BO01      | 0.669                            | 0.817                            | 0.113    | Valid      |
| BO02      | 0.142                            | 0.839                            | 0.113    | Valid      |
| BO03      | 0.161                            | 0.839                            | 0.113    | Valid      |
| BO04      | 0.617                            | 0.82                             | 0.113    | Valid      |
| BO05      | 0.666                            | 0.817                            | 0.113    | Valid      |
| BO06      | 0.208                            | 0.839                            | 0.113    | Valid      |
| BO07      | 0.252                            | 0.838                            | 0.113    | Valid      |
| BO08      | 0.419                            | 0.831                            | 0.113    | Valid      |
| BO09      | 0.467                            | 0.829                            | 0.113    | Valid      |
| BO10      | 0.117                            | 0.839                            | 0.113    | Valid      |
| BO11      | 0.117                            | 0.839                            | 0.113    | Valid      |
| BO12      | 0.393                            | 0.832                            | 0.113    | Valid      |
| BO13      | 0.306                            | 0.836                            | 0.113    | Valid      |
| BO14      | 0.252                            | 0.838                            | 0.113    | Valid      |
| BO15      | 0.137                            | 0.842                            | 0.113    | Valid      |
| BO16      | 0.403                            | 0.831                            | 0.113    | Valid      |
| BO17      | 0.626                            | 0.819                            | 0.113    | Valid      |
| BO18      | 0.665                            | 0.817                            | 0.113    | Valid      |
| BO19      | 0.367                            | 0.833                            | 0.113    | Valid      |
| BO20      | 0.387                            | 0.832                            | 0.113    | Valid      |
| BO21      | 0.203                            | 0.839                            | 0.113    | Valid      |
| BO22      | 0.723                            | 0.812                            | 0.113    | Valid      |

Uji validitas aitem dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 25.0. Aitem dipilih dengan kriteria aitem total dengan batasan skor nilai  $r$  lebih dari atau sama dengan 0,113. Berdasarkan perhitungan yang telah diperoleh dari tabel diatas aitem untuk skala *stress-buffering* serta *burnout* tersebut dinyatakan valid seluruhnya.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas aitem dilakukan dengan menggunakan *alpha cronbach* dari aplikasi SPSS versi 25.0. Dalam perhitungan tersebut diperoleh hasil skor *cronbach's alpha* skala *stress-buffering* senilai 0,745 dengan N berjumlah 40 sedangkan skala *burnout* senilai 0,838 dengan N berjumlah 22. Sehingga kedua variabel tersebut dapat dinyatakan reliabel.

## 3. Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

**Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov**

|                                  |                     | Unstandardized<br>Residual |
|----------------------------------|---------------------|----------------------------|
| N                                |                     | 300                        |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup> |                     |                            |
|                                  | Mean                | .0000000                   |
|                                  | Std.<br>Deviation   | 22.106801                  |
| Most<br>Differences              | Extreme<br>Absolute | 0.214                      |
|                                  | Positive            | 0.103                      |
|                                  | Negative            | -0.214                     |
| Test Statistic                   |                     | .214                       |
| Asymp. Sig. (2-tailed)           |                     | .000 <sup>c</sup>          |

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan tabel diatas hasil pengujian dengan memakai formula dari Kolmogorov-Smirnov didapatkan hasil Asymp. Sig. (2-tailed) senilai 0,000. Angka ini masih kurang dari 0,05 yang menyebabkan distribusi data dikatakan tidak normal.



## 4. Uji Korelasi Rank SPearman

**Tabel 4.9 Hasil Uji Korelasi Rank Spearman**

| <b>Correlations</b>   |                 |                         |                 |               |
|---|-----------------|-------------------------|-----------------|---------------|
|   |                 |                         | StressBuffering | BurnoutBefore |
| Spearman's rho  | StressBuffering | Correlation Coefficient | 1.000           | -.149**       |
|   |                 | Sig. (2-tailed)         |                 | 0.010         |
|   |                 | N                       | 300             | 300           |
|   | BurnoutBefore   | Correlation Coefficient | -.149**         | 1.000         |
|   |                 | Sig. (2-tailed)         | 0.010           |               |
|   |                 | N                       | 300             | 300           |
| ** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). |                 |                         |                 |               |

Dari output di atas, diperoleh angka koefisien korelasi sebesar -0,149. Artinya, tingkat kekuatan hubungan antara variabel Stress Buffering dengan Burnout sebesar -0,149 atau sangat lemah. Angka tersebut bernilai negatif sehingga hubungan tidak searah, dengan demikian dapat diartikan bahwa semakin meningkat stress buffering maka burnout akan menurun. Dari tabel di atas diketahui nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) sebesar 0,010 < lebih kecil dari 0,05 maka artinya ada hubungan yang signifikan antara stress buffering dengan burnout.

### C. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah ada hubungan antara *Stress Buffering* dengan tingkat burnout pada pekerja *Event Organizer*. Penelitian sebelumnya menyimpulkan bahwa program coping skill berhubungan dengan burnout, dimana coping skill mampu mereduksi aspek kejenuhan dan depersonalisasi dari burnout (Kolaski & Taylor, 2019; Sonmez & Capri, 2013). Penelitian tersebut lebih memfokuskan sumber daya eksternal sebagai reduktor burnout daripada sumber daya internal. Pada penelitian Harnida (2015) dan Maidisanti (2018) dijelaskan bahwa efikasi diri tidak berhubungan dengan burnout, dimana pada penelitian ini memfokuskan sumberdaya internal sebagai reduktor burnout itu sendiri.

Pada penelitian ini stress-buffering berfokus pada sumberdaya eksternal sebagai reduktor dari burnout itu sendiri, dimana dimensi stress-buffering yang digunakan adalah perceived support serta received support. Received support mampu meningkatkan kemampuan coping individu yang mengalami stress, sedangkan perceived support mampu membuat individu lebih tenang saat mengevaluasi kondisi sekitarnya saat mengalami stress (LAM, 2019).

Hasil uji statistik Wilcoxon pada penelitian ini meneguhkan hal tersebut. Stress-buffering Efektif untuk mengurangi tingkat burnout pada pekerja Event Organizer ( $p=0.000 < 0.05$ ). Keefektifan Stress-buffering dalam mereduksi burnout sendiri berdasarkan dari perceived support dan received support yang diterima subjek. Dukungan fungsional, dan masing-masing dimensi dukungan, sering dibagi lagi menjadi dua perspektif dukungan: ketersediaan dukungan

yang dirasakan (*perceived support*) dan dukungan yang diterima (Vangelisti, 2009; Lakey, 2010).

Dukungan yang dirasakan mengacu pada persepsi subjektif tentang dukungan yang tersedia dari teman, keluarga, rekan satu tim, dan pelatih yang dapat memberikan bantuan, jika diperlukan (Rees dan Freeman, 2010). Dukungan yang diterima, di sisi lain, mengacu pada dukungan yang benar-benar diterima—tindakan bantuan dan dukungan khusus yang diberikan oleh teman, keluarga, rekan satu tim, dan pelatih (Bianco dan Eklund, 2001; Rees dan Freeman, 2010). Dukungan yang dirasakan dan diterima dianggap sebagai konstruksi yang berbeda (Dunkel - Schetter dan Bennett, 1990), berbagi sedikitnya 12% varians umum (Haber et al., 2007) dan menunjukkan hubungan yang berbeda dengan variabel hasil (Rees dan Freeman, 2007; Freeman dan Rees, 2008; Uchino, 2009). Mengkonseptualisasikan dukungan sosial sebagai konstruksi yang kompleks (perspektif: dirasakan, diterima) dan multivariat (dimensi: emosional, harga diri, informasional, dan tangible) relevan dengan perhatian untuk mencocokkan dimensi dan perspektif dukungan sosial yang paling tepat dengan tuntutan profesi tertentu, seperti halnya burnout (Cutrona dan Russell, 1990; Berg dan Upchurch, 2007).

Dimensi dan perspektif dukungan sosial mungkin menjadi faktor yang sangat menonjol dalam melindungi dari stres dan mengurangi burnout. Sejalan dengan perspektif stres psikologis (Cohen et al., 1997), individu yang dihadapkan pada tuntutan lingkungan olahraga mungkin sering menghadapi stresor terkait beban profesi dan mengalami stres yang berkepanjangan (Smith,

1986; Gustafsson et al., 2008). Dalam hal ini, burnout adalah adaptasi yang merusak terhadap stres (Raedeke et al., 2002; Ntoumanis et al., 2012).

Sementara stres dianggap sebagai anteseden kunci untuk pembentukan dimensi burnout (bersama dengan faktor lain yang berkontribusi; Raedeke, 1997; Gustafsson et al., 2017), paparan stres tidak selalu mengarah pada pengalaman stres dan pembentukan burnout, sebagaimana faktor sosial dapat melindungi mereka (DeFreese dan Smith, 2013). Secara khusus, dukungan yang dirasakan berteori untuk mempengaruhi kemampuan dan sumber daya yang dirasakan individu untuk mengatasi stresor, sehingga mempengaruhi penilaian stres primer dan sekunder (Lazarus dan Folkman, 1984; Freeman dan Rees, 2009). Dukungan yang diterima berteori untuk campur tangan dalam menanggapi stres yang dialami (misalnya, melalui perilaku koping moderat), yang mungkin memiliki implikasi untuk dimensi kelelahan (Cohen et al., 2000; Bianco dan Eklund, 2001). Memang, dukungan sosial biasanya dikaitkan dengan tingkat dimensi burnout yang lebih rendah (DeFreese dan Smith, 2013, 2014), dan dapat dianggap sebagai sumber daya yang efektif untuk melindungi terhadap efek merusak dari stres dan dimensi kelelahan (Freeman et al., 2011; Lu et al., 2016).

Ada investigasi dampak relatif dari dimensi spesifik dukungan sosial terhadap burnout global (misalnya, Lu et al., 2016), dan telah ada perbandingan yang dibuat antara dukungan yang dirasakan dan yang diterima di tingkat global pada dimensi burnout (misalnya, DeFreese dan Smith, 2013, 2014). Namun, ada batasan untuk menggunakan langkah-langkah global. Ukuran global dukungan

sosial dan burnout mengabaikan kemungkinan bahwa dimensi dukungan tertentu mungkin lebih kuat terkait dengan dimensi burnout tertentu (DeFreese dan Smith, 2013; Freeman et al., 2014; Lu et al., 2016), dan mungkin ada perbedaan dalam besaran kontribusi ini.

Pengembangan burnout adalah pengalaman yang sangat individualistik (Gould et al., 1997; Gustafsson et al., 2007), dengan bukti longitudinal menunjukkan dimensi individu dari burnout mungkin tidak berkembang secara bersamaan (Isoard-Gautheau et al., 2015). Misalnya, Lundkvist dkk. (2018) menemukan bahwa burnout secara negatif memprediksi devaluasi selama periode 6 bulan (setelah asosiasi ini memudar dalam sampel 18 bulan), dan berpendapat bahwa beberapa model yang menguraikan usulan pengembangan indeks kelelahan tampaknya bermasalah dalam konteks olahraga. Ada juga alasan teoretis untuk mengharapkan perbedaan dalam kehadiran dan besarnya hubungan dimensi antara dukungan sosial dan kelelahan, karena dimensi dukungan tertentu memungkinkan adaptasi fungsional untuk hasil tertentu (Cutrona dan Russell, 1990). Misalnya, dimensi dukungan tertentu mungkin secara eksklusif mendorong jenis perilaku koping tertentu sebagai respons terhadap adaptasi yang merusak terhadap stres (seperti kelelahan; Cohen dan Wills, 1985). Ini hanya dapat diselidiki menggunakan ukuran dimensi dukungan sosial.

Freeman dkk. (2011) melaporkan bahwa dukungan harga diri adalah satu-satunya prediktor yang signifikan untuk mengurangi rasa pencapaian, dan dukungan informasional adalah satu-satunya prediktor yang signifikan untuk

devaluasi dan untuk kelelahan emosional dan fisik. Hasil ini menunjukkan mungkin memang ada perbedaan dalam kehadiran dan besarnya hubungan antara dimensi dukungan sosial dan dimensi kelelahan. Dua model utama biasanya memandu penelitian dukungan sosial: (1) model efek utama, dan (2) model penyangga stres (Cohen dan Wills, 1985; Cohen et al., 2000). Model efek utama mengusulkan dukungan sosial untuk memiliki efek langsung pada hasil terlepas dari apakah individu berada di bawah tingkat stres yang tinggi atau rendah; model penyangga stres mengusulkan dukungan sosial terkait dengan hasil sebagai fungsi stres (Cohen et al., 2000; Rees dan Freeman, 2007; Freeman dan Rees, 2010).

Meskipun dukungan yang dirasakan diteorikan untuk bertindak terutama melalui model efek utama dan menerima dukungan melalui model penyangga stres (Bianco dan Eklund, 2001), penelitian sering menemukan bukti sebaliknya. Misalnya, dukungan yang dirasakan telah ditemukan untuk menyangga efek merusak dari stres pada hasil (Rees dan Hardy, 2004; Freeman dan Rees, 2010), dan peneliti telah mengutip bahwa hanya ada bukti terbatas untuk dukungan yang diterima yang menyangga efek merusak dari stres pada hasil (Rees dan Freeman, 2007; Rees et al., 2007; Mitchell et al., 2014). Singkatnya, pemahaman tentang operasionalisasi dimensi dukungan sosial pada burnout melalui model utama dan penyangga stres masih belum jelas (Rueger et al., 2016). Perbandingan efek utama dan penyangga stres untuk dukungan yang dirasakan versus dukungan yang diterima memerlukan pertimbangan lebih lanjut berkaitan dengan metode analisis. Ketika dukungan yang dirasakan dan

diterima diperiksa secara terpisah, keduanya cenderung dikaitkan dengan efek utama dan penyangga stres, namun, ketika diperiksa bersama, efek yang berbeda cenderung diamati (Rees dan Freeman, 2007; Freeman dan Rees, 2008).

Telah disarankan bahwa meskipun dukungan yang dirasakan dan diterima dianggap sebagai konstruksi yang terpisah (Wethington dan Kessler, 1986; Dunkel-Schetter dan Bennett, 1990; Helgeson, 1993), mereka berpotensi saling mempengaruhi dan secara konseptual terkait dalam keadaan tertentu (Uchino, 2009). Mempertimbangkan hal ini, disarankan untuk secara bersamaan memeriksa dampak diferensial dari dimensi dukungan yang dirasakan dan diterima pada hasil, karena dapat memberikan indikasi tentang perspektif dukungan mana yang memberikan efek yang lebih besar dan/atau unik pada hasil dan dalam kondisi apa (Dunkel- Schetter dan Bennett, 1990; Bianco dan Eklund, 2001; Rees dan Freeman, 2007; Freeman dan Rees, 2010).

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Hasil penelitian ini menunjukkan *Stress Buffering* memiliki hubungan sangat lemah terhadap tingkat burnout pada pekerja *Event Organizer*. *Stress Buffering* dengan burnout memiliki hubungan tidak searah, dengan demikian dapat diartikan bahwa semakin meningkat stress buffering maka tingkat burnout akan rendah. Dari tabel di atas diketahui nilai signifikansi atau Sig. (2-tailed) sebesar  $0,010 < 0,05$  maka artinya ada hubungan yang signifikan antara stress buffering dengan burnout

#### **B. Saran**

##### 1. Pekerja Event Organizer

Peneliti menginginkan para pekerja event organizer untuk mampu memiliki stress buffer sebagai teknik koping dari burnout mengingat pentingnya pengaruh stress-buffering terhadap burnout.

##### 2. Peneliti Berikutnya

Peneliti menyarankan peneliti berikutnya menggali lebih dalam terhadap stress-buffering, diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan menambahkan metode-metode pengumpulan data yang lebih mendalam dan detail, misalnya metode penelitian eksperimen.



## DAFTAR PUSTAKA

- Alessandri, G., Perinelli, E., Longis, E.D., Schaufeli, W.B., Theodorou, A., Borgogni, L., Caprara, G.V., & Cinque, L. 2018. Job burnout: The contribution of emotional stability and emotional self-efficacy beliefs. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 91, 823–851
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Atmaja, I.G.I.W., & Suana, I.W. 2019. PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP BURNOUT DENGAN ROLE STRESS SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KARYAWAN RUMOURS RESTAURANT. *E-Jurnal Manajemen*, 8, (2), 7775-7804
- Caputo, J. 1991. *Stress and Burnout in Library Service*. Phoenix, AZ: Oryx Press.
- Cherniss, C. 1980. *Staff burnout: Job stress in the human services*. London: Dage Publications
- Creswell, J. W. 2010. *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar.
- Ema, A. 2004. Peranan Dimensi-Dimensi Birokrasi Terhadap Burnout Pada Perawat Rumah Sakit Di Jakarta. *Jurnal Psyche*. Vol. 1 No. 1, Juli 2004. Palembang: Fakultas Psikologi Universitas Bina Darma
- Farber, B.A. 1991. *Crisis and education : Stress and burnout in the American teacher*. San Fransisco : Jossey Bass
- Gold, Y., & Roth, R. 1993. *Teachers Managing Stress and Preventing BurnOut: The Professional Health Solution*. London: Falmer Press.
- Handoko, T.H. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hardiani, W.A.A., Rahardja, E., & Yuniawan, A.. 2017. EFFECT OF ROLE CONFLICT AND ROLE OVERLOAD TO BURNOUT AND ITS IMPACT ON CYBERLOAFING (STUDY ON PT PLN (PERSERO) PUSAT MANAJEMEN KONSTRUKSI). *Jurnal Bisnis STRATEGI*, 26(2), 89-99
- Harnida, H. 2015. Hubungan Efikasi Diri Dan Dukungan Sosial Dengan Burnout Pada Perawat. *Persona, Jurnal Psikologi Indonesia*, 4(01), 31-43
- Hayati, R., Widyana, R., & Sholichah M. 2015. TERAPI TAWA UNTUK MENURUNKAN KECENDERUNGAN BURNOUT PADA GURU PENDAMPING ANAK BERKEBUTUHAN KHUSUS. *HUMANITAS*, 12(1), 60-72
- Imaniar, Raden Roro Lidia & R Andi Sularso. 2016. Pengaruh Burnout Terhadap Kecerdasan Emosional, Self-Efficacy, dan Kinerja Dokter Muda Di Rumah Sakit Dr. Soebandi. *Jurnal Maksipreneur V(2)*: 46–56.

- Kolaski, Alexandra Z. & Taylor, Jennifer M. 2019. Critical Factors for Field Staff: The Relationship Between Burnout, Coping, and Vocational Purpose. *Journal of Experiential Education*, 42(4), 398–416.
- LAM, Bick-har. 2019. *Social Support, Well-being, and Teacher Development*. Hong Kong: The Education University of Hong Kong.
- Maidisanti, R.R. 2018. HUBUNGAN ANTARA SELF-EFFICACY DAN BURNOUT PADA ANGGOTA POLISI SATNARKOBA POLRESTA JAMBI. *JURNAL PSIKOLOGI JAMBI*, 3(01), 14-23
- Mangkunegara, A.A.A.P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Cetakan kelima*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Maslach, C., Jackson, S. E & Leiter, P.M. 2000. *Maslach Burnout Inventory (3rd ed.)*. Palo Alto, CA: Counseling Psychologists Press.
- Maslach, C., & Jackson, S.E. 1981. The measurement of experience burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, Dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Nurjayadi, D. 2004. Burnout pada karyawan. *Pronesis*, Vol 6 (11)
- Palenzuela, P., Delgado, N., & Rodriguez, J.A. 2019. Exploring the Relationship between Contextual Performance and Burnout in Healthcare Professionals. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35(2), 115-121
- Romadhoni, L.C., Asmony, & Suryatni. 2015. Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja, dan Dukungan Sosial terhadap Burnout Pustakawan di Kota Mataram. *Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan Khizanah Al-Hikmah*, 3(2), 125-145.
- Santoso, Singgih. 2010. *Statistik Nonparametrik*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Schaufeli, W., Maslach, C., & Marek, T. 1993. *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Washington, DC: Taylor & Francis.
- Singarimbun, Masri & Effendi, Sofian. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta. LP3ES
- Sonmez, G.Y., & Capri, B. 2013. THE EFFECT OF STRESS COPING PROGRAM ON BURNOUT LEVELS OF HIGH SCHOOL STUDENTS. *International Journal on New Trends in Education and Their Implications*, 4(3), 148-164
- Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.