

**HUBUNGAN *EMOTIONAL LABOR* DAN KOMUNIKASI
INTERPERSONAL DENGAN KECENDERUNGAN
MENGALAMI *BURNOUT* PADA KARYAWAN
RUMAH SAKIT X**

SKRIPSI

Diajukan kepada
Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam
Menyelesaikan Program Strata Satu (S1)
Psikologi (S.Psi)



Diajukan Oleh:

LUTHFI MA'ARIF

NIM: 1807016039

**PRODI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
TAHUN 2022**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN KESEHATAN
JURUSAN PSIKOLOGI

Jl. Prof. Hamka (Kampus III) Ngaliyan, Semarang 50185, Telp. 76433370

PENGESAHAN

Naskah skripsi berikut ini :

Judul : HUBUNGAN *EMOTIONAL LABOR* DAN KOMUNIKASI
INTERPERSONAL DENGAN KECENDERUNGAN MENGALAMI
BURNOUT PADA KARYAWAN RUMAH SAKIT X

Penulis : Luthfi Ma'arif

Nim : 1807016039

Jurusan : Psikologi

Telah diujikan dalam sidang munaqosah oleh Dewan Penguji Fakultas Psikologi dan Kesehatan UIN Walisongo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam ilmu psikologi.

Semarang, 29 Juni 2022

DEWAN PENGUJI

Penguji I

Wening Whartati, S.Psi, M.Si
NIP 197711022006042004



Penguji II

Khairani Zikrinawati, M.A
NIP 199201012019032036

Penguji III

Nadya Ariyani H. N, M.Psi., Psikolog
NIP 1992011720100332019

Penguji IV

Lainatul Mudkiyyah, M.Psi, Psikolog
NIP -

Pembimbing I

Wening Whartati, S.Psi, M.Si
NIP 197711022006042004

Pembimbing II

Khairani Zikrinawati, M.A
NIP. 199201012019032036

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Luthfi Ma'arif

Nim : 1807016039

Program Studi : Psikologi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**HUBUNGAN *EMOTIONAL LABOR* DAN KOMUNIKASI
INTERPERSONAL DENGAN KECENDERUNGAN MENGALAMI
BURNOUT PADA KARYAWAN RUMAH SAKIT X**

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Semarang, Juni 2022

Pembuat pernyataan



Luthfi Ma'arif

Nim. 1807016039

NOTA PEMBIMBING



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN KESEHATAN
JURUSAN PSIKOLOGI

Jl. Prof. Hamka (Kampus III) Ngaliyan, Semarang 50185, Telp. 76433370

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Assalamu'alaikum. wr. wb.

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan judul sebagai berikut.

Judul : HUBUNGAN *EMOTIONAL LABOR* DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL
DENGAN KECENDERUNGAN MENGALAMI *BURNOUT* PADA
KARYAWAN RUMAH SAKIT X

Nama : LUTHFI MA'ARIF
NIM : 1807016039
Jurusan : PSIKOLOGI

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Psikologi dan Kesehatan UIN Walisongo untuk diujikan dalam Ujian Munaqosah.

Wassalamu'alaikum. wr. wb.

Mengetahui
Pembimbing I,

Wening Wihartati S.Psi., M.Si
NIP. 197711022006042004

Semarang, 10 Maret 2021
Yang bersangkutan

Luthfi Ma'arif
NIM. 1807016039



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN KESEHATAN
JURUSAN PSIKOLOGI**

Jl. Prof. Hamka (Kampus III) Ngaliyan, Semarang 50185, Telp. 76433370

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Assalamu'alaikum. wr. wb.

Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan judul sebagai berikut.

Judul : HUBUNGAN *EMOTIONAL LABOR* DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL
DENGAN KECENDERUNGAN MENGALAMI *BURNOUT* PADA
KARYAWAN RUMAH SAKIT X

Nama : LUTHFI MA'ARIF

NIM : 1807016039

Jurusan : PSIKOLOGI

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Psikologi dan Kesehatan UIN Walisongo untuk diujikan dalam Ujian Munaqosah.

Wassalamu'alaikum. wr. wb.

Mengetahui
Pembimbing II,

Khairani Zikrinawati S.Psi., M.A
NIP. 199201012019032036

Semarang, 10 Maret 2021
Yang bersangkutan

Luthfi Ma'arif
NIM. 1807016039

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbilalamin.

Puji syukur senantiasa tercurahkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan *emotional labor* dan komunikasi interpersonal dengan kecenderungan mengalami *burnout* pada karyawan Rumah Sakit X”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan memperoleh gelar Sarjana (S1) dalam ilmu Psikologi (S.Psi) Fakultas Psikologi dan Kesehatan UIN Walisongo Semarang.

Proses yang dilakukan dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini masih memiliki banyak kendala dan kekurangan. Namun hal tersebut dapat peneliti seselaikan dengan cara berdiskusi dan bimbingan dari dosen pembimbing serta dukungan, bantuan dan semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan trimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT atas segala nikmat, rahmat dan hidayahnya yang telah diberikan kepada hamba-Nya sehingga penulisan tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Prof. Dr. KH. Imam Taufiq, M.Ag selaku Rektor UIN Walisongo Semarang beserta jajarannya,
3. Prof. Dr. Syamsul Ma’arif, M.Ag selaku Dekan Fakultas Psikologi & Kesehatan UIN Walisongo Semarang beserta jajarannya,
4. Wening Wihartati, S.Psi., M.Si., selaku Ketua Jurusan Psikologi,
5. Khairani Zikrinawati S.Psi., M.A selaku pembimbing II dan Wening Wihartati, S.Psi., M.Si selaku pembimbing I sekaligus dosen wali yang telah memberikan bimbingan, dukungan, arahan, motivasi dan waktunya selama proses penyusunan skripsi,

6. Dosen Fakultas Psikologi & Kesehatan UIN Walisongo yang telah memberikan ilmunya, membimbing serta memberikan saran kepada penulis,
7. Seluruh civitas akademik Fakultas Psikologi dan Kesehatan yang telah memberikan pelayanan dan fasilitas yang menunjang,
8. Keluarga tercinta, kedua orang tua saya Ibu Umi Salamah dan Bapak Bahrudin, dan adik saya Farah Felisya Al-Anis yang selalu menjadi motivasi saya serta memberikan dukungan, semangat dan do'a yang tak pernah terlewatkan.
9. Kepada seluruh pihak Rumah Sakit yang telah memberikan izin untuk tempat penelitian dan bersedia menjadi subjek penelitian.
10. Sahabat-sahabati ku ANDALAS Nurullah, Zusrina, Lifiana, Mufin, Ririn, Nurul, Sabty, Olip, Aliza dan yang lainnya yang telah kebersamai berbagi dukungan dan banyak hal lainnya.
11. Kepada semua pihak yang namanya tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan kontribusi dalam bentuk apapun pada penulis. Penumlis mengakui pada penelitian ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Akan tetapi penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi siapapun.

Semarang, 11 Juni 2022

Penulis,



Luthfi Ma'arif

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Ibu Wening Wihartati, S.Psi., M.Si selaku pembimbing I sekaligus dosen wali dan Ibu Khairani Zikrinawati S.Psi., M.A selaku pembimbing II yang telah banyak membantu memberikan bantuan, bimbingan dan masukan dalam preses studi di Fakultas Psikologi dan Kesehatan.
2. Bapak Bahrudin dan Ibu Umi Salamah serta seluruh keluarga besar tercinta yang selalu memberikan dukungan, semangat dan do'a yang sangat berharga kepada penulis.
3. Seluruh teman-teman di Organisasi, FPK, Ikadha serta orang-orang dekat, dan tentunya sahabatku ANDALAS Zusrina, Nurullah, Lifiana, Mufin, Ririn, Nurul, Sabty, Olip, Aliza dan yang lainnya yang telah kebersamai berbagi dukungan dan banyak hal lainnya.
4. Kepada seluruh pihak Rumah Sakit yang telah memberikan izin untuk tempat penelitian dan bersedia menjadi subjek penelitian.
5. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebut satu-persatu dan telah berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terimakasih dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat serta berguna bagi banyak orang.

Semarang, 11 Juni 2022

Penulis,



Luthfi Ma'arif

MOTTO

“Hiduplah dengan berprinsip. Pola pikir manusia itu dinamis dan berkembang. Prinsip dapat dibentuk berdasarkan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki, peganglah prinsipmu dan jangan lupa upgrade seiring perkembanganmu. Maka jadilah orang yang mempunyai prinsip sesuai tingkatanmu.”

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
NOTA PEMBIMBING	iv
KATA PENGANTAR	vi
PERSEMBAHAN.....	viii
MOTTO	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DARTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Keaslian Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Konseptualisasi Variabel <i>Burnout</i>	11
B. Konseptualisasi Variabel <i>Emotional Labor</i>	20
C. Konseptualisasi Komunikasi Interpersonal.....	29
D. Hubungan Antara <i>Emotional Labor</i> dan Komunikasi Interpersonal dengan Kecenderungan <i>Burnout</i>	33
E. Hipotesis.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	38
B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	38
C. Tempat dan Waktu Penelitian	41
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	41

E. Teknik Pengumpulan Data.....	43
F. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	47
G. Hasil Uji Coba Alat Ukur.....	49
H. Teknik Analisis Data.....	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56
A. Hasil Penelitian	56
B. Uji Asumsi.....	60
C. Pembahasan.....	65
BAB V PENUTUP.....	71
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Karyawan Rumah Sakit X.....	41
Tabel 2. Pembagian Sampel Penelitian.....	42
Tabel 3. Skor Skala Likert	43
Tabel 4. Blue Print Skala Burnout	44
Tabel 5. Blue Print Skala Emotional Labor	45
Tabel 6. Blue Print Skala Komunikasi Interpersonal.....	46
Tabel 7. Hasil Uji Coba Skala Burnout.....	49
Tabel 8. Hasil Uji Coba Skala Emotional Labor	50
Tabel 9. Hasil Uji Coba Skala Komunikasi Interpersonal.....	52
Tabel 10. Reliabilitas Skala Burnout	53
Tabel 11. Reliabilitas Skala Emotional Labor	54
Tabel 12. Reliabilitas Skala Komunikasi Interpersonal.....	54
Tabel 13. Jenis Karyawan	56
Tabel 14. Deskriptif Data Penelitian.....	57
Tabel 15. Kategorisasi Skor Burnout	57
Tabel 16. Distribusi Variabel Burnout.....	58
Tabel 17. Kategorisasi Skor Emotional Labor.....	58
Tabel 18. Distribusi Variabel Emotional Labor.....	59
Tabel 19. Kategorisasi Skor Komunikasi Interpersonal	59
Tabel 20. Distribusi Variabel Komunikasi Interpersonal	60
Tabel 21. Hasil Uji Normalitas	60
Tabel 22. Uji Linieritas Emotional Labor dengan Burnout	61
Tabel 23. Uji Linieritas Komunikasi Interpersonal dengan Burnout.....	62
Tabel 24. Hasil Uji Hipotesis Emotional Labor dengan Burnout	63
Tabel 25. Hasil Uji Hipotesis Komunikasi Interpersonal dengan Burnout.....	64
Tabel 26. Hasil Uji Hipotesis Emotional Labor dan Komunikasi Interpersonal dengan Burnout	65

DARTAR GAMBAR

.Gambar 1. Kerangka Konseptual antar Variabel	37
---	----

**HUBUNGAN *EMOTIONAL LABOR* DAN KOMUNIKASI
INTERPERSONAL DENGAN KECENDERUNGAN MENGALAMI
BURNOUT PADA KARYAWAN RUMAH SAKIT X**

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris hubungan *emotional labor* dan komunikasi interpersonal dengan kecenderungan mengalami *burnout* pada karyawan rumah sakit X. Analisis dilakukan menggunakan variabel independen berupa *emotional labor* dan komunikasi interpersonal. Variabel dependennya adalah *burnout*. Subjek penelitian ini terdiri dari 140 karyawan baik itu medis maupun non-medis. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan *proportionate stratified random sampling*. Instrumen penelitian yang digunakan adalah skala *burnout*, skala *emotional labor* dan skala komunikasi interpersonal. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda, asumsi klasik dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan *emotional labor* memiliki hubungan negatif yang signifikan terhadap *burnout* dengan nilai koefisien korelasi -0,664 dengan $p=0,000$ ($p<0,05$). Komunikasi interpersonal memiliki hubungan negatif yang signifikan terhadap *burnout* dengan nilai koefisien korelasi -0,497 dengan $p=0,000$ ($p<0,05$). Sedangkan *emotional labor* dan komunikasi interpersonal secara simultan memiliki hubungan yang signifikan terhadap *burnout* dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 dan nilai koefisien korelasi sebesar 0,667. Artinya pertama, semakin tinggi *emotional labor* maka *burnout* akan semakin rendah dan begitu pula sebaliknya. Kedua, semakin tinggi komunikasi interpersonal maka *burnout* akan semakin rendah dan begitu pula sebaliknya. Ketiga, terdapat hubungan yang signifikan antara *emotional labor* dan komunikasi interpersonal dengan *burnout*.

Kata kunci: *Burnout*, *emotional labor*, komunikasi interpersonal, karyawan.

Abstract

This study aims to empirically test the relationship between emotional labor and interpersonal communication with the tendency to experience burnout in hospital employees X. The analysis was carried out using independent variables in the form of emotional labor and interpersonal communication. The dependent variable is burnout. The subjects of this study consisted of 140 employees both medical and non-medical. This research uses a quantitative approach. The sampling technique uses proportionate stratified random sampling. The research instruments used are the burnout scale, the emotional labor scale and the interpersonal communication scale. Data analysis methods using multiple linear regression analysis, classical assumptions and hypothesis testing. The results showed that emotional labor had a significant negative relationship with burnout with a correlation coefficient value of -0.664 with $p= 0.000$ ($p<0.05$). Interpersonal communication has a significant negative relationship to burnout with a correlation coefficient value of -0.497 with $p=0.000$ ($p<0.05$). Meanwhile, emotional labor and interpersonal communication simultaneously have a significant relationship with burnout with a significance value of 0.000 and a correlation coefficient value of 0.667. This means first, the higher the emotional labor, the lower the burnout will be and vice versa. Second, the higher the interpersonal communication, the lower the burnout and vice versa. Third, there is a significant relationship between emotional labor and interpersonal communication with burnout.

Keywords: Burnout, emotional labor, interpersonal communication, employees.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (PMK RI NOMOR 3 TAHUN 2020). Sebagai institusi rumah sakit adalah salah satu bentuk dari organisasi jasa yang bergerak pada bidang pelayanan kesehatan. Pada rumah sakit terdapat karakteristik yang berbeda dengan organisasi yang lain sebagai penyedia layanan kesehatan. Iklim organisasi yang ada dalam rumah sakit dipengaruhi juga oleh adanya karakteristik tersebut. Memanfaatkan sumber daya yang dimiliki merupakan tuntutan bagi rumah sakit untuk dapat memanfaatkannya menjadi keunggulan yang kompetitif seperti halnya sumber daya tersebut dapat berupa sumber daya finansial, sumber daya manusia, sistem dan kemampuan teknologi (Asi, 2013).

Rumah sakit sebagai salah satu pusat pelayanan kesehatan dituntut untuk dapat selalu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan menggunakan dan memanfaatkan sarana kesehatan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat banyak unsur-unsur yang perlu diperhatikan mulai dari pelayanan medis, pelayanan penunjang medis sampai dengan pelayanan non medis. Pelayanan medis meliputi pelayanan gawat darurat, pelayanan rawat jalan, poliklinik spesialis, instalasi bedah sentral, ICU, HCU & ICCU, perina, dan verlos kamer. Pelayanan penunjang medis lain meliputi pelayanan farmasi, radiologi, laboratorium, rekam medis, instalasi gizi, dan *ambulance*. Pelayanan non medis meliputi pelayanan administrasi, operasional rumah sakit, keamanan, kebersihan dan lain sebagainya..

Terdapat dua jenis posisi pekerjaan berupa tenaga medis dan non medis yang ada di rumah sakit yaitu bidang medis atau kedokteran seperti

dokter, perawat, dan posisi- posisi lain yang berhubungan dengan pelayanan pengobatan kepada pasien adalah karyawan rumah sakit yang bekerja sebagai tenaga medis. Sementara itu, tenaga non medis merupakan karyawan rumah sakit yang mengurus hal-hal administrasi dan operasional rumah sakit seperti staf keuangan, staf administrasi, tenaga keamanan, tenaga kebersihan dan lain sebagainya.

Rumah Sakit X merupakan rumah sakit yang terhitung baru atau belum lama sejak berdirinya. Rumah Sakit X diresmikan pada 10 Juni dan mulai beroperasi pada tanggal 23 September 2019. Mengingat bahwasannya wabah pandemi covid-19 mulai merambah ke Indonesia dan kesiagaan mulai ditingkatkan oleh para ahli kesehatan, serta pada 30 Januari 2020 Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menetapkan secara resmi tahap darurat kesehatan global setelah adanya 213 kasus meninggal dan 9.692 kasus dari seluruh 31 provinsi Cina dilaporkan (Almuttaqi, 2020). Rumah Sakit X menjadi salah satu rumah sakit rujukan covid-19. Dan sebagai rumah sakit baru yang masih dalam tahap membentuk sistem organisasi yang ideal tentu saja hal tersebut menjadi fokus persoalan bagi pihak rumah sakit.

Pada penelitian ini, peneliti akan melakukan penelitian yang dilakukan kepada karyawan rumah sakit secara umum. Artinya, baik itu kepada karyawan medis ataupun non medis yang berada di rumah sakit X, karena elemen tersebut merupakan dua hal yang sama penting guna menunjang sarana pelayanan kesehatan. Dengan tuntutan masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu semakin berkembang sejalan dengan meningkatnya tingkat pendidikan dan pendapatan masyarakat. Dalam hal menghadapi persaingan dan keberlangsungan hidup organisasi karyawan menjadi kunci penting dan organisasi atau instansi harus dapat mengoptimalkannya terutama di era yang semakin hari semakin berkembang (Titien, 2016).

Permasalahan yang dapat muncul pada individu di dalam menghadapi tuntutan pekerjaan yang semakin kompleks dan semakin tinggi serta permasalahan yang dapat saja dihadapi kaitannya dengan klien, atasan

ataupun rekan kerja di tempat kerja adalah kecenderungan untuk mengalami stres. Terdapat dampak buruk terhadap kemampuan individu untuk berhubungan dengan lingkungannya secara normal diakibatkan dari adanya stres yang berlebihan. Individu dapat menderita kelelahan baik secara fisik maupun mental, ketika individu mengalami stres dengan intensitas yang cukup tinggi dan dalam jangka waktu yang lama. Keadaan semacam itu mengarah pada suatu sindrom kelelahan emosional, fisik, dan mental yang berhubungan dengan rendahnya perasaan harga diri dan disebabkan oleh penderitaan stres yang intens serta berkelanjutan yang disebut sebagai *burnout*. *Burnout* menjadikan berkurangnya energi dan ketertarikannya pada pekerjaan yang dialami oleh pekerja Baron dan Greenberg (dalam Khotimah, 2010).

Karyawan yang bekerja pada ranah kesehatan dapat terkena risiko penularan dan tekanan secara psikologis, baik yang bekerja di semua bidang dan spesialisasi terutama ketika menghadapi persoalan yang belum pernah terjadi sebelumnya. Pada data domestik dan internasional, peningkatan *burnout* dan ketidaksesuaian emosional dalam bentuk gejala, kecemasan dan tekanan emosional di antara petugas kesehatan yang bekerja pada saat terjadi pandemi dipicu oleh adanya beban kerja yang tinggi dan ketakutan terhadap infeksi (Rohmah, 2021).

Risiko *burnout* dapat terjadi pada bidang pelayanan sosial yang disebabkan keterlibatan langsung oleh pekerja pada bidang sosial dengan objek kerja atau kliennya. Pada proses pelayanan, pekerja mempunyai beban tanggungan emosional dan mengalami situasi yang kompleks seperti menangani klien yang tidak kooperatif, dan bersinggungan dengan penderitaan yang dialami oleh pasien. Dengan keadaan seperti itu yang dihadapi secara terus-menerus dapat membuat pekerja menjadi rentan terhadap kecenderungan mengalami *burnout* (Ema, 2004). Hadi (dalam Fakhshanoor & Dewi, 2014) mengungkapkan bahwa beberapa hasil penelitian menunjukkan kecenderungan untuk mengalami *burnout* yang paling dominan adalah profesi bidang kesehatan dan pekerja sosial, yaitu sekitar 43%. Dibandingkan dengan dokter dan apoteker, perawat memiliki tingkat stres

yang lebih tinggi antara profesi di bidang kesehatan.

Kecenderungan mengalami *burnout* dapat dilihat dari ciri-ciri aspek *burnout* tersebut. Maslach dan Leiter (2006) membagi aspek *burnout* menjadi tiga dimensi. Tiga dimensi dari respon ini adalah *exhaustion*/kelelahan yang luar biasa, *cynicism*/perasaan sinis dan keterasingan dari pekerjaan, dan *inefficacy*/rasa ketidakefektifan dan kurangnya pencapaian.

Kecenderungan untuk mengalami *burnout* pada karyawan juga peneliti temukan berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan di rumah sakit X kepada 30 orang karyawan (medis & non-medis) secara acak dengan menggunakan skala *job burnout*, mengadaptasi dari penelitian Putri (2017). Didapatkan informasi yang menunjukkan bahwa sebanyak 8 orang responden (26,67%) tidak mengalami kecenderungan *burnout*, 20 orang responden (66,67%) mengalami kecenderungan *burnout* ringan, 2 orang responden (6,67%) mengalami kecenderungan *burnout* sedang dan tidak ada yang mengalami kecenderungan *burnout* berat. Hal ini menjadi penting untuk diteliti karena perlu adanya penanganan untuk menghindari dari dampak *burnout* yang akan menurunkan produktivitas, mengalami kelelahan, perasaan sinis, dan ketidakefektifannya dalam pekerjaan.

Sebagai karyawan yang bekerja di bidang pelayanan kesehatan tentunya sering kali menghadapi tekanan-tekanan dalam pekerjaannya, baik itu dengan klien, atasan ataupun rekan kerja serta lingkungan sosialnya. Maslach dan Leiter (2006) menjelaskan faktor risiko mengalami *burnout* dikelompokkan dalam enam area yaitu : (1) kelebihan pekerjaan atau beban kerja yang berlebihan, (2) kurangnya kontrol pada pekerjaan, (3) imbalan atau upah yang tidak mencukupi, (4) kurangnya dukungan dan kepercayaan serta adanya konflik pada komunitas, (5) tidak adanya keadilan, serta (6) konflik nilai.

Grandey (2000) menyebutkan individu yang bekerja bertatap muka atau dengan berinteraksi secara langsung kepada klien, dituntut untuk dapat menunjukkan emosi positif yang diharapkan atau yang dibutuhkan oleh organisasi. Seperti halnya meskipun ketika perasaan yang sebenarnya tidak

ingin melakukannya harus tetap tersenyum dan menjaga sikap yang sopan serta ramah. Dengan adanya kondisi tersebut yang kemudian menyebabkan kurangnya kontrol individu dalam pekerjaan yang terbatas oleh aturan organisasi. Dimensi dari *burnout* yang dimiliki individu mengarah pada minimnya kontrol dalam pekerjaan dan rentan mengalami kelelahan dan perasaan sinis serta berkurangnya keyakinan diri (Angerer, 2009).

Menyikapi persoalan di atas yang mana merupakan kondisi yang dapat menyebabkan kurangnya kendali dalam pekerjaan dan rentan berkecenderungan mengalami *burnout*, oleh karenanya diperlukan kemampuan yang dapat membangun kekuatan individu serta bertujuan untuk membantu proses penyelesaian masalah. Pengelolaan emosi yang baik adalah salah satu kemampuan yang diperlukan dalam upaya membantu mengembangkan potensi yang dimiliki karyawan dan dapat membantu proses penyelesaian masalah. Kemampuan untuk dapat menekan perasaan pribadinya dan berusaha untuk menunjukkan emosi yang diinginkan organisasi dalam pekerjaan yang harus dimiliki karyawan itu disebut sebagai *emotional labor* (Guy, Newman, & Mastracci, 2008).

Emotional labor adalah kondisi dari pekerja untuk menyatakan secara organisasional emosi yang diharapkan selama transaksi interpersonal di pekerjaan Robbins dan Judge (dalam Wibowo, 2013). *Emotional labor* yang dikonsepsikan oleh Hochschild adalah sebagai pengaturan perasaan untuk menciptakan ekspresi muka dan tubuh yang dapat diobservasi atau diperhatikan secara umum. Contohnya seperti senyuman, gerakan, dan memberikan ucapan selamat datang atau menyapa pada klien (Utami, 2011). Hal tersebut dapat dikatakan bahwa pekerjaan yang mengharuskan pekerja untuk dapat meregulasi emosinya ketika berhubungan langsung dengan konsumen atau pasien, merupakan jenis pekerjaan yang membutuhkan kemampuan *emoional labor*.

Penelitian yang dilakukan oleh Hanum dan Siswati (2018) menunjukkan hasil antara *emotional labor* dengan *burnout* pada pegawai BPS Kota Semarang terdapat hubungan negatif yang signifikan. Peneliti

menjelaskan bahwa pegawai BPS Kota Semarang memiliki *burnout* yang rendah, dengan keterangan bahwa pegawai tidak merasa terbebani dan mempunyai keterlibatan penuh dalam menyelesaikan tugas pekerjaan serta mempunyai pandangan positif terhadap lingkungan kerja serta mempunyai keyakinan terhadap kemampuannya.

Komunikasi adalah hal sentral dari berjalannya sebuah organisasi. Komunikasi menjadi sangat penting karena kegiatan yang dijalankan dalam organisasi hampir secara keseluruhan terdiri dari komunikasi. Menurut Lussier dan Achua (dalam Maharani & Nomaini, 2019) yang menjadi fungsi utama dari komunikasi adalah untuk saling adanya timbal balik memberi dan menerima informasi supaya dapat menyempurnakan tujuan dan sasaran penuh dari organisasi, terutama pada lingkungan profesional.

Komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih merupakan bentuk dari komunikasi interpersonal. Devito (2011) menjelaskan bahwa penyampaian pesan oleh satu orang serta penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang dengan bermacam akibatnya, serta dengan kesempatan untuk memberikan umpan balik adalah bentuk dari komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal yang baik akan dapat meminimalisir terjadinya *burnout*, dengan melakukan interaksi kepada orang lain yang bersifat dialogis dapat dianggap sebagai komunikasi yang paling efektif dalam hal usaha untuk mengubah sikap, serta perilaku atau pendapat seseorang dengan saling memberikan umpan balik.

Penelitian yang dilakukan oleh Widyakusumastuti dan Fauziah (2017) menunjukkan komunikasi interpersonal termasuk menjadi faktor yang menghambat akan terjadinya *burnout*. Robbins (2001), menjelaskan bahwa terdapat 4 fungsi utama komunikasi didalam menjalankan suatu organisasi atau kelompok. Empat fungsi tersebut adalah motivasi, kendali (kontrol atau pengawasan), pengungkapan emosional serta informasi. Dari keempat fungsi komunikasi tersebut banyak mempengaruhi terkait efektivitas kinerja tim.

Dari uraian di atas, masalah isu *burnout* merupakan isu yang serius dan perlu segera diatasi supaya tidak menghambat kinerja karyawan dan

produktivitas organisasi atau instansi, terutama kaitannya pada pelayanan kesehatan, sehingga penelitian ini mengangkat isu *burnout* sebagai variabel dependennya. Maka dari itu, perlu dilakukannya penelitian untuk mengetahui apakah ada hubungan antara *emotional labor* dan komunikasi interpersonal dengan kecenderungan mengalami *burnout* pada karyawan rumah sakit X?

B. Perumusan Masalah

Peneliti merumuskan masalah penelitian berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, sebagai berikut:

1. Adakah hubungan antara *emotional labor* dengan kecenderungan mengalami *burnout* karyawan rumah sakit X?
2. Adakah hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kecenderungan mengalami *burnout* karyawan rumah sakit X?
3. Adakah hubungan antara *emotional labor* dan komunikasi interpersonal dengan kecenderungan mengalami *burnout* karyawan rumah sakit X?

C. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan latar belakang serta rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan pada penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji secara empiris hubungan antara *emotional labor* dengan kecenderungan mengalami *burnout* karyawan rumah sakit X.
2. Untuk menguji secara empiris hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kecenderungan mengalami *burnout* karyawan rumah sakit X.
3. Untuk menguji secara empiris hubungan antara *emotional labor* dan komunikasi interpersonal dengan kecenderungan mengalami *burnout* karyawan rumah sakit X.

D. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat beberapa manfaat yang bisa diambil. Adapun manfaat-manfaat di antaranya, ialah:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan pengetahuan dalam bidang ilmu psikologi industri dan organisasi dan dapat memberikan manfaat dalam menambah literasi teoritis.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan pada penelitian selanjutnya sebagai bahan untuk menambah sumber referensi. Terutama terkait *burnout*, *emotional labor* dan komunikasi interpersonal.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk manajemen serta mengorganisir karyawan terkait permasalahan *burnout* dengan kaitannya terhadap *emotional labor* dan komunikasi interpersonal yang berada di rumah sakit X.

b. Bagi Karyawan

Diharapkan setelah adanya penelitian ini dapat bermanfaat bagi karyawan untuk meningkatkan kemampuan *emosional labor* dan komunikasi interpersonal untuk meminimalisir terjadinya *burnout*.

c. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini dapat digunakan bagi mahasiswa psikologi pada khususnya dan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang pada umumnya sebagai sumbangan koleksi berupa bahan pustaka dan bahan bacaan.

E. Keaslian Penelitian

Pada penelitian sebelumnya yang meneliti tentang *burnout* telah banyak dilakukan. Kemudian terdapat juga penelitian dengan tema *emosional labor* dengan kecenderungan *burnout* pada karyawan, yaitu penelitian milik Hanum dan Siswati (2017), meneliti tentang *Hubungan Antara Emotional Labor Dengan Burnout Pada Pegawai Badan Pusat Statistik (Bps) Kota Semarang*. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif korelasi dengan subjek penelitian pegawai tetap BPS Kota Semarang dengan masa kerja di atas dua tahun dengan jumlah subjek 41 pegawai. Hasil penelitiannya menunjukkan terdapat hubungan negatif yang signifikan antara *emotional labor* dengan *burnout*. Artinya pegawai BPS Kota Semarang memiliki *burnout* yang rendah, dengan keterangan bahwa pegawai tidak merasa terbebani dan mempunyai keterlibatan penuh dalam menyelesaikan tugas

pekerjaan serta mempunyai pandangan positif terhadap lingkungan kerja serta mempunyai keyakinan terhadap kemampuannya.

Penelitian yang kedua yaitu penelitian milik Hutasuhut (2020), meneliti tentang *Hubungan Emotional Labor Dengan Burnout Pada Karyawan PDAM Tirtanadi Cabang Medan Kota*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif menggunakan skala dengan subjek penelitian adalah karyawan PDAM Tirtanadi Kota Medan dengan jumlah subjek sebanyak 65 orang responden. Hasil penelitiannya menunjukkan adanya hubungan negatif antara *emotional labor* dengan *burnout* pada karyawan PDAM Tirtanadi cabang Kota Medan, artinya jika semakin tinggi *emotional labor* maka *burnout* akan semakin rendah dan begitu pula sebaliknya. Perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian di atas adalah terletak pada penambahan variabel komunikasi interpersonal yang menjadi variabel bebas serta subjek penelitian yang ditujukan kepada karyawan rumah sakit.

Penelitian lain mengenai *burnout* pada rumah sakit yang diteliti oleh Prihantoro (2014), meneliti tentang *Kecenderungan Burnout pada Perawat Ditinjau dari Jenis Kelamin dan Usia Dewasa di Rumah Sakit Islam Surakarta*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan skala kecenderungan *burnout*, dengan subjek penelitian perawat laki-laki maupun perempuan dengan rentang usianya 18 hingga 60 tahun dengan jumlah subjek sebanyak 100 perawat berupa 50 perawat laki-laki dan 50 perawat perempuan. Hasil penelitiannya menunjukkan kecenderungan *burnout* antara laki-laki dan perempuan memiliki perbedaan dan tidak ada perbedaan kecenderungan *burnout* dari segi usia dewasa, serta melaporkan tingkat *burnout* pada perawat di rumah sakit tersebut termasuk kategori tinggi. Perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian di atas adalah terletak pada variabel bebas yang digunakan serta subjek penelitian pada rumah sakit swasta umum dan masih terhitung baru yang berada di kabupaten Kendal.

Penelitian selanjutnya mengenai komunikasi interpersonal dengan *burnout* yaitu penelitian milik Widyakusumastuti dan Fauziah (2017), meneliti tentang *Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dengan Burnout Pada Perawat Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kota Semarang*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan subjek penelitian perawat di RSUD Semarang yang usianya kurang dari 40 tahun dan bekerja pada bagian ruang instalasi rawat inap, dengan jumlah subjek 119 perawat. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dengan *burnout* memiliki hubungan negatif yang signifikan. Semakin tinggi tingkat efektivitas komunikasi interpersonal, maka semakin rendah *burnout* dan begitu pula sebaliknya. Dan penelitian yang dilakukan oleh Wistika (2020) meneliti tentang *Hubungan antara komunikasi interpersonal dengan burnout pada karyawan wanita perusahaan swasta Kota Balikpapan*, yang menyatakan bahwa komunikasi interpersonal dengan *burnout* mempunyai hubungan negatif dan signifikan. Perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian di atas adalah terletak pada penambahan variabel *emotional labor* yang menjadi variabel bebas serta subjek penelitian yang ditujukan kepada karyawan rumah sakit secara umum.

Pada penelitian pertama meneliti variabel *emotional labor* dengan *burnout*, namun tidak disertai komunikasi interpersonal. Kemudian pada penelitian selanjutnya meneliti variabel komunikasi interpersonal dengan *burnout*, namun tidak disertai dengan *emotional labor*. Karena mengingat pentingnya masalah tersebut maka peneliti mengambil judul **Hubungan Emotional Labor dan Komunikasi Interpersonal Dengan Kecenderungan Mengalami Burnout Pada Karyawan Rumah Sakit X**.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Konseptualisasi Variabel *Burnout*

1. Definisi *Burnout*

Burnout atau *burnout syndrome* merupakan kondisi tubuh yang benar-benar lelah secara fisik dan mental. Gejala dari *burnout* dapat muncul tanpa adanya gangguan secara psikologis sebelumnya, dan gejala awal yang bisa dirasakan seseorang adalah ketika munculnya perasaan emosional berupa stres dan tidak dapat melakukan pekerjaan apapun secara fokus yang dijalankannya (Saleh dkk, 2020).

Maslach (2006) mengemukakan *burnout* adalah sindrom kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian pribadi yang dapat terjadi di antara individu yang melakukan pekerjaan. Hal ini adalah akibat dari ketegangan emosional kronis karena berurusan secara ekstensif dengan orang lain, terlebih lagi ketika memiliki masalah. Dengan demikian, hal tersebut dianggap sebagai salah satu dari jenis stres kerja. Hal yang unik dari *burnout* walaupun memiliki beberapa efek merusak adalah stres muncul dari interaksi sosial.

Schaufeli menggambarkan *burnout* dengan kondisi kelelahan emosional yang dialami oleh seseorang karena emosi yang tertahan dalam pekerjaannya (Nathania, 2019). Sedangkan Cherniss (dalam Rahmawati, 2013) mengemukakan *burnout* sebagai suatu transaksional yang terdapat tiga tahapan. Tahap pertama adalah adanya ketidakseimbangan antara sumber-sumber individu (*resources*) dengan tuntutan (*demand*) pada individu dari persepsinya yang memunculkan stres. Selanjutnya adalah *strain* (ketegangan) yang menjadi respon emosional sesaat terhadap ketidakseimbangan yang ditandai dengan perasaan cemas, lelah dan tegang. Terakhir adalah koping, hal ini meliputi adanya perubahan-perubahan sikap dan tingkah laku individu seperti bersikap sinis serta

kecenderungan menjauhkan diri.

Benardin (1990) menggambarkan *burnout* sebagai suatu keadaan yang mencerminkan reaksi emosional pada orang yang bekerja pada pelayanan kemanusiaan (*human services*), dan bekerja erat dengan masyarakat. Chestnut, dkk (1980) menjelaskan *burnout* sebagai suatu proses yang dialami seorang anggota atau pegawai yang sebelumnya sangat *committed* terhadap organisasi, kemudian tersisih dari pekerjaannya akibat stres yang dialaminya di dalam pekerjaan.

Burnout secara umum digunakan untuk menggambarkan keadaan kelelahan mental. Awalnya, *burnout* dianggap terjadi secara eksklusif dalam memberikan pelayanan kepada orang lain, hal tersebut sering terjadi di kalangan orang dewasa yang sudah bekerja. Orang yang sudah bekerja pasti mempunyai tanggung jawab terhadap pekerjaannya, sehingga fisik dan mentalnya mudah tertekan dan mengalami kelelahan (Schaufeli, 2004).

Dari penjelasan yang telah disampaikan dapat disimpulkan bahwasanya *burnout* adalah kondisi ketika tubuh mengalami kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian pribadi, yang merupakan reaksi emosional pada individu yang melakukan pekerjaan. Terutama pada pekerjaan yang berhubungan dengan orang lain atau pada pelayanan manusia (*human service*), terlebih lagi ketika memiliki masalah sehingga fisik dan mentalnya mendapatkan tekanan serta rentan mengalami kelelahan.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Burnout*

Maslach & Leiter (2006) mengelompokkan faktor risiko untuk memicu terjadinya *burnout* yakni sebagai berikut.

a. Work Overload

Karyawan dengan beban kerja yang berlebihan dapat merasa bahwa memiliki terlalu banyak tugas yang harus dilakukan, tidak cukup waktu untuk melakukan tugas yang diperlukan, dan tidak cukup sumber daya untuk melakukan pekerjaan dengan baik. Jelas ada

ketidakseimbangan, atau ketidaksesuaian, antara tuntutan pekerjaan dan kapasitas individu untuk memenuhi tuntutan tersebut.

Orang yang mengalami kelebihan beban kerja sering kali mengalami ketidakseimbangan beban antara pekerjaan dan kehidupan rumahnya. Misalnya, seorang mungkin harus mengorbankan waktu keluarga atau waktu liburan untuk menyelesaikan pekerjaannya.

b. Lack of Control

Kurangnya kontrol. Kurangnya kontrol pada pekerjaan dapat dihasilkan dari sejumlah faktor. Karyawan yang dikelola secara mikro, dan yang tidak diperbolehkan menggunakan kebijaksanaan atau pengalamannya sendiri untuk membuat keputusan, akan merasa tidak memiliki banyak kebijaksanaan dan otonomi pribadi dalam pekerjaannya. Seorang mungkin merasa sedang dimintai pertanggungjawaban, namun orang itu tidak memiliki kemampuan untuk mengendalikan apa yang harus pertanggungjawabkan.

Dalam kasus lain, karyawan akan merasa kurang kontrol karena kehidupan kerja menjadi lebih kacau dan ambigu sebagai akibat dari penurunan ekonomi. Banyak karyawan merasa khawatir tentang *merger*, perampangan, pemutusan hubungan kerja, dan perubahan manajemen. Karyawan juga akan merasa di luar kendali jika berada dalam situasi di mana karyawan mungkin dipanggil untuk bekerja atau dikirim dalam perjalanan dengan sedikit atau tanpa pemberitahuan. Situasi seperti ini sangat mengganggu hubungan pribadi. Dalam semua kasus ini, kurangnya kontrol memiliki dampak penting pada tingkat stres dan kelelahan.

c. Insufficient Reward

Area ketiga adalah hadiah yang tidak mencukupi. Hal ini terjadi ketika karyawan percaya bahwa tidak mendapatkan imbalan yang sesuai untuk kinerja mereka. Penghargaan standar yang kebanyakan orang pikirkan adalah gaji atau tunjangan atau insentif. Namun, dalam banyak kasus, penghargaan yang lebih penting melibatkan pengakuan.

Sangat penting bagi orang-orang bahwa orang lain memperhatikan apa yang mereka lakukan, dan bahwa seseorang peduli dengan kualitas pekerjaannya. Ketika karyawan bekerja keras dan merasa bahwa telah melakukan yang terbaik, mereka ingin mendapatkan umpan balik atas upaya yang telah dilakukan. Nilai dari konsep-konsep manajemen terletak pada kekuatannya untuk memberi penghargaan, ada minat eksplisit pada apa yang dilakukan karyawan dan pengakuan serta penghargaan langsung atas kinerjanya.

d. *Breakdown in Community*

Area keempat berkaitan dengan hubungan berkelanjutan yang dimiliki karyawan dengan orang lain di tempat kerja. Ketika hubungan ini dicirikan oleh kurangnya dukungan dan kepercayaan, dan oleh konflik yang tidak terselesaikan, maka ada gangguan dalam rasa komunitas. Hubungan kerja mencakup seluruh jajaran orang yang berurusan dengan karyawan secara teratur, seperti penerima layanan, rekan kerja, atasan, orang-orang yang diawasi, *vendor* luar atau tenaga penjualan, atau orang-orang dalam komunitas yang lebih besar di luar organisasi. Jika hubungan yang berhubungan dengan pekerjaan berjalan dengan baik, maka ada banyak dukungan sosial, dan karyawan memiliki cara yang efektif untuk menyelesaikan masalah. Adanya persaingan yang membuat konflik sulit untuk diselesaikan. Dalam kondisi seperti itu, stres dan kelelahan akan menjadi tinggi, dan pekerjaan menjadi sulit.

e. *Absence of Fairness*

Ketiadaan keadilan di tempat kerja, menjadi cukup penting untuk *burnout*. Persepsi terhadap tempat kerja, bahwa tempat kerjanya tidak adil dapat menjadi prediktor yang selaras dari dimensi sinisme dari *burnout*. Kemarahan dan permusuhan dapat muncul ketika orang merasa tidak diperlakukan dengan rasa hormat yang berasal dari perlakuan tidak adil. Bahkan insiden yang tampaknya tidak penting dapat memicu, jika itu menandakan perlakuan yang tidak adil,

menghasilkan emosi yang kuat dan memiliki signifikansi psikologis yang besar. Ketika orang mengalami ketidakseimbangan dan ketidakadilan, mereka akan mengambil berbagai tindakan untuk mencoba memulihkan ekuitas.

f. *Value Conflicts*

Nilai adalah cita-cita dan tujuan yang awalnya menarik orang untuk pekerjaan, dan dengan demikian nilai adalah hubungan yang memotivasi antara pekerja dan tempat kerja. Konflik nilai muncul ketika orang bekerja dalam situasi di mana ada konflik antara nilai pribadi dan organisasi. Dalam kondisi ini, karyawan mungkin harus bergulat dengan konflik antara apa yang ingin mereka lakukan dan apa yang harus mereka lakukan. Misalnya, orang-orang yang nilai-nilai pribadinya menyatakan bahwa berbohong itu salah, mungkin menemukan diri mereka dalam pekerjaan di mana kebohongan menjadi penting untuk sukses.

Maslach dan Leiter (1997, dalam Prijayanti, 2015) menyampaikan timbulnya *burnout* disebabkan oleh beberapa faktor, di antaranya sebagai berikut:

a. Karakteristik individu

Pada diri individu terdapat salah satu penyebab terjadinya *burnout*. Hal tersebut dapat diklasifikasikan atas dua faktor yaitu:

- 1) Faktor demografi, dilandasi pada perbedaan jenis kelamin antara laki-laki dan perempuan. Perbedaan jenis kelamin memiliki perbedaan risiko untuk terjadinya *burnout*.
- 2) Faktor perfeksionis, ialah individu yang senantiasa melakukan pekerjaan dengan standar yang tinggi dan mengejar kesempurnaan, sehingga akan rentan merasa frustrasi apabila tidak dapat mencapai standar atau targetnya.

b. Lingkungan kerja

Penjelasan mengenai lingkungan kerja disini sebagaimana penjelasan yang telah disampaikan sebelumnya dari Maslach dan Lieter

(2006) mengenai faktor risiko yang dapat memicu terjadinya *burnout* beberapa di antaranya yaitu beban kerja yang berlebihan, hubungan keberlanjutan yang dimiliki karyawan dengan orang lain di tempat kerja terkait dukungan sosial, adanya konflik dan perbedaan nilai, tidak adanya keadilan di tempat kerja dan dari atasan. Dalam hal ini penerapan budaya organisasi yang mengakomodir kebutuhan karyawan di luar pekerjaan juga menjadi penting untuk mengurangi tingkat stres pada karyawan dan memberikan keberkahan dalam organisasi (Zalafi, Sjabadhyni, & Suyanto, 2019).

c. Keterlibatan emosional dengan klien

Perlu banyak energi yang dibutuhkan untuk bekerja melayani orang lain karena harus bersikap sabar dan memahami orang lain dalam keadaan krisis, ketakutan dan frustrasi. Hubungan antara pemberi dan penerima layanan ikut membentuk dan mengarahkan pada keterlibatan hubungan emosional. Hal tersebut secara tidak sengaja dapat memicu terjadinya stres secara emosional karena keterlibatan antar keduanya dapat memberikan kesan positif atau kepuasan bagi kedua belah pihak, ataupun sebaliknya yang bersifat negatif.

Berdasarkan teori yang telah disampaikan di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi *burnout* yaitu meliputi: beban kerja yang berlebihan, kurangnya kontrol pada pekerjaan, hadiah atau imbalan yang dirasa tidak mencukupi dari kinerja yang telah dilakukan, hubungan berkelanjutan yang dimiliki karyawan dengan orang lain di tempat kerja, dan tidak adanya keadilan di tempat kerja, adanya konflik yang muncul antara nilai pribadi dan organisasi, serta karakteristik individu dan keterlibatan emosional.

3. Aspek-aspek *Burnout*

Burnout adalah sindrom psikologis yang melibatkan respons berkepanjangan terhadap *stressor* interpersonal kronis di tempat kerja. Maslach & Leiter (2006) membagi aspek *burnout* menjadi tiga dimensi. Tiga dimensi dari respon ini adalah *exhaustion*/kelelahan yang luar biasa,

cynicism/perasaan sinis dan keterasingan dari pekerjaan, dan *inefficacy*/rasa ketidakefektifan dan kurangnya pencapaian.

a. *Exhaustion* (kelelahan)

Dimensi *exhaustion* mewakili komponen dasar stres individu dari *burnout*. Hal tersebut mengacu kepada perasaan berlebihan serta kehabisan sumber daya emosional dan fisik dari seseorang. Pekerja merasa energinya terkuras dan habis, tanpa sumber pengisian. Seseorang dapat kekurangan energi untuk menghadapi hari-hari lain atau masalah lain, dan persoalan umumnya adalah ketika individu merasa kewalahan, kelebihan beban, dan terlalu banyak bekerja. Sumber utama dari kelelahan tersebut adalah beban kerja yang berlebihan dan konflik pribadi di tempat kerja.

b. *Cynicism* (sinisme)

Dimensi sinisme mewakili komponen konteks interpersonal dari *burnout*. Ini mengacu pada respons negatif, dan biasanya berkembang sebagai respons terhadap kelelahan emosional yang berlebihan, dan pada awalnya bersifat protektif terhadap diri sendiri. Jika orang bekerja terlalu keras dan melakukan terlalu banyak pekerjaan, mereka akan mulai mundur dan mengurangi apa yang mereka lakukan. Tetapi risikonya adalah bahwa ketika melakukan perilaku (melepaskan diri) dapat mengakibatkan hilangnya idealisme dan dehumanisasi kepada orang lain. Seiring waktu pekerja tidak hanya menciptakan penyangga dan mengurangi kuantitas pekerjaan tetapi juga mengembangkan reaksi negatif terhadap orang dan pekerjaan. Ketika sinisme berkembang, orang-orang beralih dari mencoba melakukan yang terbaik menjadi melakukan yang minimum. Pekerja sinis mengurangi jumlah waktu yang dihabiskan di kantor atau tempat kerja dan jumlah energi yang mereka curahkan untuk pekerjaan mereka. Mereka masih tampil, tetapi melakukannya minimal, sehingga kualitas kinerja itu menurun.

c. *Inefficacy* (ketidakefektifan)

Dimensi *inefficacy* mewakili kelelahan komponen evaluasi diri. Ini mengacu pada perasaan tidak kompeten dan kurangnya pencapaian dan produktivitas dalam pekerjaan. Rasa efikasi diri yang rendah ini diperburuk oleh kurangnya sumber daya pekerjaan, serta dari kurangnya kesempatan dan dukungan sosial untuk berkembang secara profesional. Rasa ketidakefektifan ini dapat membuat pekerja yang kelelahan merasa bahwa mereka telah melakukan kesalahan dalam memilih jalur karir mereka dan sering kali membuat mereka tidak menyukai orang seperti apa yang mereka pikirkan. Dengan demikian, mereka menjadi memiliki pandangan negatif terhadap diri mereka sendiri, juga terhadap orang lain.

Literatur lain menunjukkan, Maslach dan Jackson (1981) mengkonseptualisasikan *burnout* terdiri dari: *emotional exhaustion* (kelelahan emosional), *depersonalization* (depersonalisasi) dan *lack of personal accomplishment* (kurangnya prestasi pribadi).

- a. *Emotional exhaustion* sebagai dimensi sentral dari kelelahan ditampilkan sebagai keadaan kewalahan dan terkuras secara emosional oleh tuntutan pekerjaan.
- b. *Depersonalization* sebagai dimensi interpersonal mengacu pada perasaan terpisah, impersonal dan tidak peduli kepada orang lain.
- c. *Lack of personal accomplishment* mengacu pada semacam menjaga sikap negatif terhadap efektivitas dan produktivitas seseorang di tempat kerja. (Shirazizadeh & Karimpour, 2019)

4. Kecenderungan *Burnout* dalam Perspektif Islam

Reaksi emosional pada individu yang melakukan pekerjaan berupa kondisi ketika tubuh mengalami kelelahan emosional, depersonalisasi dan penurunan pencapaian pribadi, adalah aspek dari *burnout*. Ketidakseimbangan antara kemampuan individu dengan tuntutan yang harus dihadapi dan berakibat pada tingkat kelelahan individu yang sangat tinggi, adalah salah satu dari permulaan yang dapat cermati pada perubahan

perilaku individu. Melalui Al-Quran Allah telah menegaskan untuk senantiasa berusaha sesuai dengan takaran kemampuan untuk menghindari terjadinya kecenderungan untuk mengalami *burnout* seperti firman Allah pada Al-Quran Surah Al-Baqarah ayat 286, yang berbunyi:

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ۗ لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ ۗ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا إِنْ نَسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا ۗ رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إَصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِنْ قَبْلِنَا ۗ رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ ۗ وَاعْفُ عَنَّا وَارْحَمْنَا ۗ إِنَّتَ مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ ۝
(البقرة/2: 286)

Artinya “Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Dia mendapat (pahala) dari (kebajikan) yang dikerjakannya dan dia mendapat (siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya. (Mereka berdoa), Ya Tuhan kami, janganlah Engkau hukum kami jika kami lupa atau kami melakukan kesalahan. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau pikulkan kepada kami apa yang tidak sanggup kami memikulnya. Maafkanlah kami, Engkaulah pelindung kami, maka tolonglah kami menghadapi orang-orang kafir.” (QS. Al Baqarah: ayat 286)

Tafsir tahlili dalam KENEBAG RI menjelaskan, seseorang dilahirkan dalam keadaan fitrah yang suci, dan jiwa ketauhidan telah tertanam di dalam hatinya. Seseorang memiliki potensi untuk menjadi baik dan buruk yang diberikan dari Allah, tetapi sejak dia masih dalam kandungan ibunya, jiwa tauhid sudah tertanam di hatinya, maka dalam hati manusia tabiat untuk melakukan kebaikan lebih kuat dibandingkan dengan tabiat untuk melakukan kejahatan.

Adanya keinginan yang mendalam dari seseorang untuk melakukan pekerjaan dengan baik memberinya kesempatan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan mudah. Jika ia berhasil dan menikmati usahanya, motivasi dan semangatnya untuk melakukan pekerjaan baik lainnya akan meningkat. Segala jenis pekerjaan jahat adalah pekerjaan yang tidak sesuai dengan kodrat manusia. Seseorang melakukan perbuatan buruk adalah karena terpaksa pada awalnya. Ketika berbuat salah, seseorang akan merasa takut dan khawatir orang lain akan mengetahuinya. Perasaan ini meningkat setiap kali seseorang melakukan kejahatan. Akhirnya timbullah rasa malas, rasa berdosa pada dirinya dan merasa dirinya dibenci oleh orang lain.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diarahkan pada persoalan *burnout*, bahwa seseorang pada dasarnya memiliki tabiat untuk melakukan hal baik yang tertanam dalam dirinya. Dengan demikian seseorang yang senantiasa melakukan pekerjaan yang baik dan menghindari perbuatan buruk yang dapat menimbulkan hal-hal negatif pada diri seseorang, serta dapat terhindar dari kecenderungan *burnout*.

B. Konseptualisasi Variabel *Emotional Labor*

1. Definisi *Emotional Labor*

Hochschild adalah orang yang pertama mengemukakan konsep *emotional labor*, dengan mendefinisikan *emotional labor* sebagai pengaturan perasaan untuk menciptakan ekspresi muka dan tubuh yang dapat diobservasi atau diperhatikan secara umum. Contohnya seperti senyuman, gerakan, dan memberikan ucapan selamat datang atau menyapa pada klien (Utami, 2011). Hal tersebut dapat dikatakan bahwa pekerjaan yang membutuhkan *emotional labor* merupakan jenis pekerjaan yang mengharuskan pekerja untuk dapat meregulasi emosinya ketika berinteraksi dengan orang lain khususnya konsumen atau pasien.

Tosten & Toprak (2017) memberikan keterangan terkait *emotional labor* yang didefinisikan oleh Hochschild, sebagai konsep yang berkaitan dengan manajemen emosi yang tepat di tempat kerja dalam manajemen perasaan untuk menciptakan tampilan wajah dan tubuh yang dapat observasi secara publik. Sedangkan Grandey (2000) mendefinisikan *emosional labor* sebagai penindasan atau ekspresi emosi yang disengaja untuk memenuhi tujuan suatu organisasi. Ashforth dan Humphrey (1993) lebih memfokuskan pada aturan tampilan emosional yang diharapkan, yang perlu diketahui karyawan untuk memenuhi tujuan organisasi.

Emotional labor dapat dilihat sebagai alat untuk mengelola emosi secara efektif agar karyawan dapat mencapai tujuan organisasi dan untuk mengelola suasana hati atau kemarahan terhadap rekan kerja atau pelanggan yang dapat menghasilkan kinerja kerja yang lebih baik (Grandey,

2000)). Morris dan Feldman (dalam Stets & Turner, 2006) menempatkan *emotional labor* sebagai konsep kemampuan individu yang secara sadar melakukan usaha untuk mengendalikan emosi dan kemudian diekspresikan sesuai dengan keinginan organisasi dalam menjalankan pekerjaan.

Dari teori-teori yang telah disampaikan di atas dapat disimpulkan bahwa *emotional labor* merupakan pengaturan emosi yang dilakukan seorang untuk memberikan tampilan (yang diharapkan), ekspresi muka dan tubuh yang dapat dilihat secara umum, serta manajemen emosi yang digunakan untuk mengelola emosi pada pekerjaan dan untuk memenuhi kebutuhan tujuan organisasi.

2. Faktor-faktor *Emotional Labor*

Grandey (2000), memberikan penjelasan terkait karakteristik personal yang berhubungan dan faktor-faktor yang mempengaruhi dalam organisasi dengan *emotional labor*.

a. Karakteristik Personal

1) Gender

Perbedaan gender sering menjadi topik minat, tidak terkecuali dengan bidang kerja emosional. Hochschild (1983) menunjukkan bahwa sebagian besar pekerjaan layanan dilakukan oleh perempuan, dan dengan demikian jenis kelamin menjadi masalah untuk *emotional labor*. Wharton dan Erickson (1993) juga membahas bagaimana perempuan lebih cenderung mengelola emosi di tempat kerja maupun di rumah. Jika wanita terlibat dalam situasi manajemen emosi yang lebih banyak, mungkin mereka lebih baik dalam mengelola emosi, jadi kinerja akan lebih baik. Tetapi mereka akan terlibat dalam lebih banyak penekanan perasaan sejati sehingga stres akan lebih tinggi (Grandey, 2000).

2) *Emotional expressivity*

Ekspresi emosional sebagai karakteristik kepribadian Telah menerima perhatian sebagai prediktor kesehatan dan kinerja pekerjaan. Skala ekspresi emosional telah diuji oleh Gross & John,

dan Steel, Arvey, & Kyllonen (1998 dan 1999, dalam Grandey, 2000). Skala-skala ini, seperti positif *Expressivity*, *Intensitas Impuls*, dan *Masking*, dan tampaknya hal tersebut sangat terkait dengan ide-ide *surface acting* dan *deep acting* (Grandey, 2000). Ada kemungkinan bahwa orang-orang tinggi dalam ekspresi positifnya akan terampil dalam memenuhi aturan tampilan organisasi. Sehingga Individu seperti itu harus menampilkan tingkat kerja emosional yang lebih rendah dan berkinerja lebih baik dalam pekerjaan layanan.

3) *Emotional intelligence*

Kecerdasan emosional disebut sebagai kemampuan untuk mengenali dan menggunakan informasi emosional dalam interaksi sosial. Regulasi pengaruh efektif adalah salah satu tanda kecerdasan emosional yang kuat Salovey, Hsee, & Mayer (1993, Grandey, 2000). Mereka yang memiliki kecerdasan emosional tinggi terampil dalam menangani pertemuan sosial, dan pada kenyataannya dapat membuat orang lain merasa baik tentang diri mereka sendiri juga.

4) *Affectivity*

Afektif merupakan pengaruh positif terkait dengan antusiasme dan optimisme, sedangkan afektif negatif terkait dengan pesimisme dan keadaan suasana hati yang tidak menyenangkan. Seperti yang dinyatakan oleh Weiss dan Cropanzano (1996, Grandey, 2000), sifat afektif bertindak sebagai kecenderungan terhadap respons emosional yang kurang lebih intens. Dengan demikian, seseorang yang tinggi *negative affectivity* (NA) nya dapat merespon lebih kuat terhadap peristiwa negatif jika terjadi. Ini berarti orang dengan NA yang tinggi memberikan lebih banyak kerja emosional untuk mempertahankan tampilan emosional dalam menghadapi pertemuan yang sulit.

b. Faktor Organisasi

1) Otonomi.

Merasa kurangnya kontrol atas peristiwa telah diidentifikasi sebagai sumber stres hidup serta stres kerja. Ketidaknyamanan

memiliki kontrol pada organisasi dalam mengendalikan keadaan perasaan pribadi seseorang. Beberapa penelitian telah menguji gagasan bahwa otonomi kerja meminimalkan stres dari proses regulasi emosi. Wharton (1993) menemukan bahwa mereka yang melaporkan otonomi tinggi memiliki kelelahan emosional yang lebih rendah baik dalam pekerjaan dengan tipe pekerjaan emosional tinggi maupun rendah. Morris dan Feldman (1996) mengungkapkan bahwa otonomi pekerjaan secara negatif terkait dengan disonansi emosional dan kelelahan emosional dan secara positif terkait dengan kepuasan kerja.

2) Supervisor dan rekan kerja mendukung.

Dukungan dari rekan kerja dan supervisor harus menciptakan lingkungan kerja yang positif. Pengaturan tampilan pada layanan diharapkan ada ekspresi positif yang ditampilkan, merasa positif tentang lingkungan sosial dapat berarti bahwa kerja yang emosional diperlukan. Jika hubungan interpersonal seseorang positif dan mendukung, seseorang dapat benar-benar merasakan emosi yang seharusnya ditampilkan dalam lingkungan pekerjaan. Secara tidak langsung dukungan dapat membantu karyawan mengatasi stres dalam pekerjaan. (Grandey, 2000)

Dari keterangan di atas dapat disimpulkan bahwasanya karakteristik personal yang berhubungan dengan *emotional labor* adalah gender, *emotional expressivity*, *emotional intelligence*, *affectivity*. Kemudian faktor yang mempengaruhi dalam organisasi dengan *emotional labor* adalah otonomi, supervisor dan rekan kerja yang mendukung.

3. Aspek-aspek *Emotional Labor*

Emotional labor disebut juga *emotional display rules* (Grandey, 2000). *Emotional display rules* sebagai peran untuk tujuan organisasi tentang emosi yang seharusnya ditunjukkan dan tidak boleh ditunjukkan yang menjadi bagian dari peran pekerjaan (Diefendorff, Croyle & Gosserand, 2005). Terdapat dua tipe strategi *emotional labor* dalam

memenuhi *emotional display rule* yang digunakan seseorang untuk dapat menampilkan emosi dan ekspresi sesuai dengan yang diharapkan dan bagian dari tujuan organisasi strategi (Grandey, 2000), yaitu: *Surface acting (managing observable expressions)* dan *Deep acting (managing feeling)*.

a. *Surface Acting*

Surface acting adalah *painting on affective displays* atau berpura-pura. Dalam melakukannya, seorang individu diharuskan dapat menampilkan emosinya tanpa benar-benar merasakannya (Kaur dan Malodia, 2017).

b. *Deep Acting*

Deep acting menekankan pada pengelolaan perasaan yang sebenarnya dirasakan (Diefendorf, 2005). *Deep acting* merupakan proses untuk memodifikasi emosi atau perasaan internal, sehingga emosi yang ditampilkan sesuai dengan tuntutan dalam peran pekerjaan (Hoschild, 1983; Mesmer-Magnus, DeChurch & Wax, 2012).

Morris dan Feldman (1996) mengkonseptualisasikan konstruksi *emotional labor* dengan empat dimensi: *frequency of emotional display* (frekuensi tampilan emosional), *Attentiveness to Required Display Rules* (perhatian pada aturan tampilan yang diperlukan), *Variety of Emotions Required To Be Expressed* (variasi emosi yang akan ditampilkan), dan *Disonansi Emotional* (disonansi emosional).

a. *Frequency of Emotional Display* (Frekuensi Tampilan Emosional)

Frekuensi interaksi yang terjadi antara penyedia layanan dan klien sebagai dimensi kunci di mana pekerjaan dapat disusun dalam hal tenaga kerja emosional. Premisnya adalah bahwa pemangku kepentingan (pelanggan atau klien) lebih mungkin melakukan bisnis dengan organisasi ketika ikatan afektif dari rasa suka, kepercayaan, dan rasa hormat telah dibentuk melalui perilaku karyawan. Akibatnya, semakin sering adanya peran kerja yang membutuhkan tampilan

emosional yang sesuai secara sosial, semakin besar tuntutan organisasi untuk tampilan emosi yang diatur. Frekuensi tampilan emosional merupakan indikator penting dari *emotional labor*. Namun, konseptualisasi kerja emosional hanya dalam hal frekuensi tampilan emosional yang tepat mungkin kehilangan beberapa kompleksitas dalam konstruksi, karena frekuensi saja tidak menangkap tingkat perencanaan, kontrol, atau keterampilan yang diperlukan untuk mengatur dan menampilkan ekspresi emosional. Dengan demikian, tiga dimensi tambahan dari *emotional labor* juga harus dipertimbangkan (Morris & Feldman, 1996).

b. *Attentiveness to Required Display Rules* (Perhatian terhadap Aturan Tampilan yang Diperlukan)

Dimensi *emotional labor* yang kedua adalah tingkat perhatian untuk menampilkan aturan yang dibutuhkan oleh pekerjaan. Semakin banyak perhatian untuk menampilkan aturan yang diperlukan, semakin banyak energi psikologis dan upaya fisik yang akan diminta oleh pekerjaan pelayanan dari karyawan dan karenanya semakin banyak tampilan emosional (tenaga kerja). Perhatian untuk menampilkan aturan yang diperlukan terdiri dari durasi tampilan emosional dan intensitas tampilan emosional. Durasi tampilan emosional. Ada dua alasan mengapa durasi dapat berdampak pada upaya yang diperlukan untuk mengekspresikan emosi yang diinginkan secara organisasi. Pertama, semakin lama tampilan emosional berlangsung, semakin besar kemungkinan mereka akan menjadi kurang maksimal. Akibatnya, tampilan emosional yang lebih lama membutuhkan perhatian dan stamina emosional yang lebih besar. Kedua, lebih banyak informasi yang tersedia tentang pelanggan atau klien saat interaksi mungkin akan menjadi berkepanjangan. Pengetahuan ini membuat lebih sulit bagi karyawan untuk menghindari menunjukkan perasaan pribadi mereka sendiri, sehingga melanggar norma-norma organisasi atau pekerjaan (Smith, 1992).

Intensitas tampilan emosional. Intensitas emosional mengacu pada seberapa kuat atau seberapa besar suatu emosi dialami atau diekspresikan. Frijda, Ortony, Sonnemans, dan Clore (1992) berpendapat bahwa intensitas emosi yang diungkapkan lebih dari faktor lain yang menentukan apakah klien dan pelanggan mengubah perilaku mereka selama interaksi layanan, karena orang mungkin diyakinkan atau diintimidasi oleh intensitas yang dirasakan. Ashforth dan Humphrey (1993, dalam Morris & Feldman, 1996.) menyarankan bahwa akting yang mendalam membutuhkan usaha yang lebih besar karena seorang harus secara aktif berusaha untuk memunculkan pikiran, gambar, dan kenangan untuk menginduksi emosi yang terkait. Karena intensitas emosional seringkali sulit untuk dipalsukan, Morris dan Feldman, (1996) berpendapat bahwa pekerjaan yang membutuhkan peran tampilan emosi yang intens memerlukan akting yang lebih dalam dan dengan demikian upaya yang lebih besar dari pihak pelaku peran.

c. *Variety of Emotions Required To Be Expressed* (Ragam Emosi yang Perlu Diekspresikan)

Dimensi utama ketiga dari *emotional labor* adalah berbagai tampilan emosional yang dibutuhkan oleh peran kerja. Semakin besar variasi emosi yang akan ditampilkan, semakin besar pula kerja emosional dari pelaku peran. Penyedia layanan yang harus mengubah jenis emosi yang diekspresikan agar sesuai dengan konteks situasional tertentu harus terlibat dalam perencanaan yang lebih aktif dan pemantauan perilaku mereka secara sadar. Akibatnya, jumlah energi psikologis yang harus dikeluarkan dalam kerja emosional akan lebih besar juga. Tampilan emosional yang positif ditujukan untuk meningkatkan ikatan rasa suka antara karyawan dan pelanggan, aturan tampilan yang menekankan netralitas emosional digunakan untuk menyampaikan otoritas dan status yang tidak memihak, aturan tampilan negatif menekankan kemarahan dan permusuhan sering digunakan untuk mengintimidasi atau menundukkan klien (misalnya, penjaga).

Aturan tampilan pekerjaan dan organisasi yang berbeda kadang-kadang digunakan sebagai tuntutan perubahan transaksi tertentu, mengingat sifat ini dinamis karena dari banyak pertemuan layanan.

d. *Disonansi Emosional* (Disonansi Emosional)

Middleton (1989) mendefinisikan konflik antara emosi yang benar-benar dirasakan dan emosi yang dibutuhkan untuk ditampilkan dalam organisasi sebagai disonansi emosional. Pekerja mungkin mengalami disonansi emosional ketika ekspresi emosional yang dibutuhkan oleh aturan tampilan pekerjaan berbenturan dengan perasaan batin atau perasaan sesungguhnya. Apa yang membuat pengaturan ekspresi emosional lebih sulit, dan dengan demikian lebih padat karya, adalah situasi-situasi di mana terdapat konflik antara emosi yang benar-benar dirasakan dan emosi yang diinginkan secara organisasi. Tampaknya tidak mungkin bahwa kontrol yang cukup besar atau keterampilan presentasi diperlukan ketika emosi yang diharapkan ditampilkan oleh karyawan sesuai dengan emosi yang sebenarnya dirasakan. Ketika ada ketidaksesuaian antara perasaan yang benar-benar dirasakan dan emosi yang dibutuhkan secara organisasional, maka, kontrol, keterampilan, dan tindakan penuh perhatian yang lebih besar akan dibutuhkan.

4. *Emotional Labor* dalam Perspektif Islam

Sebagai makhluk ciptaan Tuhan tentunya kita diperintahkan senantiasa berusaha dan bekerja sebaik mungkin. Dalam menjalankan sebuah pekerjaan sebagian besar orang akan menghadapi yang namanya *emotional labor* atau pekerjaan yang membutuhkan peranan emosional dalam mengerjakannya.

Dalam hal pekerjaan sebagai makhluk ciptaan Tuhan kita harus bersungguh-sungguh mengerjakan dan menjalankan apa yang menjadi tugas kita serta tak lupa menyerahkan semuanya keda Allah dan hanya mengharap ridho-Nya. Seperti yang telah diterangkan pada Al-Qur'an surah At-Taubah ayat 105, yang berbunyi:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ
فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ (التوبة/9: 105)

*Artinya: “Dan katakanlah ,Bekerjalah kamu, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.”
(QS. At-Taubah: ayat 105)*

Tafsir tahlili pada ayat ini dalam KEMENAG RI menerangkan, Allah memerintahkan rasul-Nya untuk memberitahu umatnya, bahwa apabila mereka telah melakukan amal-amal saleh maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin lainnya akan melihat dan menilai amal-amal tersebut. Akhirnya mereka akan dikembalikan-Nya ke alam akhirat, dan memberi mereka imbalan atas apa yang telah mereka lakukan selama hidup di dunia. Mereka dianjurkan tidak hanya untuk merasa cukup melalui taubat, zakat, sedekah dan salat, tetapi juga untuk melakukan apa pun yang diperintahkan kepada mereka.

Allah akan melihat amal-amal yang mereka lakukan itu, sehingga mereka semakin dekat kepada-Nya. Rasulullah dan umat Islam akan melihat perbuatan baik itu, maka mereka pun menirunya. Allah melipatgandakan pahala orang yang memberi contoh, tetapi tidak mengurangi pahala orang yang memberi contoh. Sebagaimana diketahui, pada hari kiamat, umat Islam menjadi saksi di hadapan Allah tentang iman dan amal-amal dari sesama kaum Muslim.

Berdasarkan penjelasan di atas, *emotional labor* yang merupakan pengaturan emosi yang perlu ditampilkan ini dapat diarahkan kepada perbuatan-perbuatan baik yang diperintahkan oleh Allah untuk dilakukan oleh hamba-Nya dengan ganjaran yang diberikan dan memotivasi orang lain untuk meniru perbuatan baik tersebut tanpa mengurangi ganjaran yang diberikan oleh Allah.

C. Konseptualisasi Komunikasi Interpersonal

1. Definisi Komunikasi Interpersonal

Devito (2011) menjelaskan bahwa penyampaian pesan oleh satu orang serta penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang dengan bermacam akibatnya, serta dengan kesempatan untuk memberikan umpan balik adalah bentuk dari komunikasi interpersonal.

Komunikasi interpersonal adalah proses interaksi yang dilakukan oleh minimal dua orang atau lebih melalui pertukaran arti dan informasi dengan menggunakan bahasa verbal dan nonverbal sebagai media utamanya. Komunikasi interpersonal dilakukan dari mulut ke mulut dengan interaksi secara tatap muka antara beberapa orang. Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang paling efektif dalam hal mengubah sikap, perilaku, atau pendapat seseorang, komunikasi ini juga sifatnya dialogis yang berupa percakapan. Dalam proses komunikasi ini, seorang komunikator dapat mengetahui tanggapan dari komunikan secara langsung (Mukarom, 2020).

Menurut Barnlund (dalam Wiryanto, 2004) komunikasi interpersonal adalah pertemuan antara dua, tiga, atau mungkin empat orang yang terjadi sangat spontan dan tidak berstruktur. Komunikasi interpersonal mempunyai ciri-ciri yang bersifat spontan, tidak berstruktur, terjadi secara kebetulan, tidak mengejar tujuan yang direncanakan, identitas keanggotaannya tidak jelas, terjadi hanya sambil lalu. Keuntungan dari komunikasi interpersonal adalah tentang karakteristiknya yang terbuka dan komunikatif yang memungkinkan perubahan sikap, pendapat, dan perilaku individu (Yulikhah, Bukhori & Murtadho, 2019).

Penjelasan komunikasi interpersonal yang disampaikan di atas dapat disimpulkan mengarah pada komunikasi yang dilakukan antar-pribadi baik itu dua atau tiga orang ataupun lebih dengan penyampaian pesan menggunakan bahasa verbal dan nonverbal, terjadi secara spontan dan tidak terstruktur dengan peluang untuk memberikan umpan balik serta bersifat dialogis berupa percakapan.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal mempunyai sistem yang disusun atas beberapa subsistem-subsistem yang saling berkaitan, yaitu: persepsi interpersonal, konsep diri, atraksi interpersonal dan hubungan interpersonal (Mukarom, 2020).

a. Persepsi Interpersonal

Persepsi interpersonal bisa diartikan sebagai pandangan, pemahaman, pengalaman, kesan dan penilaian seseorang terhadap orang lain dengan manusia sebagai objeknya. Baik berupa gambaran secara fisik, sikap, tindakan, motivasi maupun kepribadiannya. Terdapat kemungkinan kesalahan yang akan terjadi ketika melakukan persepsi interpersonal yaitu karena adanya *impression management*, *stereotyping* dan ketidakmampuan dalam menafsirkan pesan dengan benar.

b. Konsep Diri

Konsep diri merupakan pandangan dan perasaan tentang diri individu baik berupa fisik, psikologis maupun sosial yang muncul dari pengalaman dan interaksi individu dengan orang lain.

c. Atraksi Interpersonal

Atraksi interpersonal merupakan ketertarikan individu kepada orang lain karena terdapat sikap positif dan daya tariknya sehingga menimbulkan rasa suka. Ketertarikan dari individu kepada orang lain tidak muncul secara tiba-tiba, akan tetapi muncul dalam sebuah proses komunikasi yang intens dan mendalam.

d. Hubungan Interpersonal

Hubungan interpersonal adalah suatu konteks yang menjelaskan kekuatan relasi yang cenderung bersifat personal dari orang-orang yang terlibat dalam proses komunikasi. Terdapat tiga faktor yang dijalin pada suatu hubungan dalam proses komunikasi interpersonal, yaitu: percaya (*trust*), sikap suportif, dan sikap terbuka.

Sebagaimana yang telah dijelaskan, faktor-faktor yang menjadi pendukung mempengaruhi komunikasi interpersonal adalah persepsi interpersonal, konsep diri, atraksi interpersonal dan hubungan interpersonal.

3. Aspek-aspek Komunikasi Interpersonal

Devito (2011) menyampaikan mengenai ciri-ciri komunikasi interpersonal di antaranya, yaitu:

a. Keterbukaan (*openness*)

Kesediaan menanggapi dengan senang hati informasi yang didapat di dalam menjalani hubungan interpersonal. Keluasan informasi diberikan kepada orang lain dan kesediaan mengungkapkan sikap, pikiran, perasaan dan ekspresi.

b. Empati (*empathy*)

Empati merupakan kemampuan seseorang untuk merasakan keadaan emosional yang sedang dialami orang lain dan mempunyai perasaan simpatik serta ingin membantu menyelesaikan masalah, dan mampu melihat dari sudut pandang orang lain.

c. Dukungan (*supportiveness*)

Menunjukkan situasi yang terbuka untuk mendukung komunikasi yang efektif. Adanya sikap mendukung dalam hubungan interpersonal yang efektif. Individu menunjukkan sikap mendukung dengan bersikap deskriptif bukan evaluatif, bersikap spontan bukan strategik.

d. Rasa positif (*positiveness*)

Seseorang atau individu harus mempunyai perasaan positif terhadap dirinya sendiri dan dapat mendorong orang lain lebih aktif berpartisipasi dalam berinteraksi, serta mampu menciptakan situasi komunikasi kondusif untuk interaksi yang efektif.

e. Kesetaraan (*equality*)

Komunikasi antarpribadi akan lebih efektif bila suasananya setara. A adanya pengakuan yang tidak harus dibicarakan dari kedua belah pihak untuk dapat menghargai, berguna, dan mempunyai sesuatu yang penting untuk diberikan. Artinya kesetaraan menuntut seorang

untuk memberikan penghargaan positif yang tak bersyarat kepada individu lain. (Liliweri, 1991)

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwasanya aspek-aspek dari komunikasi interpersonal ialah meliputi keterbukaan, rasa empati, dukungan, dan perasaan positif, serta kesetaraan.

4. Komunikasi Interpersonal dalam Perspektif Islam

فَلَمَّا بَلَغَ مَعَهُ السَّعْيَ قَالَ يَبْنَئِي إِنِّي أَرَى فِي الْمَنَامِ أَنِّي أَذْبَحُكَ فَانظُرْ مَاذَا تَرَى قَالَ
يَأْتِبِ أَفْعَلُ مَا تُؤْمَرُ سَتَجِدُنِي إِنْ شَاءَ اللَّهُ مِنَ الصَّابِرِينَ ١٠٢ (الصَّفَّتْ/37: 102)

Artinya: “Maka Ketika anak itu sampai (pada umur) sanggup berusaha bersamanya, (Ibrahim) berkata, “Wahai anakku! Sesungguhnya aku bermimpi bahwa aku menyembelihmu. Maka pikirkanlah bagaimana pendapatmu!” Dia (Ismail) menjawab, “Wahai ayahku! Lakukanlah apa yang diperintahkan (Allah) kepadamu; insya Allah engkau akan mendapatiku termasuk orang yang sabar.” (QS. Ash-Shaffat ayat: 102)

Terdapat hikmah yang dapat kita ambil dari ayat ini yang menceritakan tentang Nabi Ibrahim yang diperintahkan oleh Allah untuk menyembelih anaknya. Pada tafsir tahlili dalam KEMENAG RI, diceritakan bahwa Nabi Ibrahim ketika berkomunikasi dengan anaknya, beliau tidak lantas memaksakan kehendak yang sudah jelas merupakan perintah Allah, akan tetapi beliau meminta pendapat dan menceritakan perkara sebenarnya kepada Nabi Ismail perintah yang telah diperolehnya. Sesudah mendengarkan perintah Tuhan itu, Ismail dengan segala kerendahan hati berkata kepada ayahnya agar melaksanakan segala apa yang diperintahkan kepadanya. Dia akan taat, rela, dan ikhlas menerima ketentuan Tuhan serta menjunjung tinggi segala perintah-Nya dan pasrah kepada-Nya, sehingga Nabi Ismail mengerti dan mengikuti apa yang diperintahkan oleh Allah dan mengatakan kepada orang tuanya bahwa dia tidak akan gentar menghadapi cobaan itu, tidak akan ragu menerima qada dan qadar Tuhan.

Dari penyampaian di atas, dengan demikian dapat dikatakan bahwasannya komunikasi interpersonal atau antar pribadi sangat penting

untuk dilakukan dalam berinteraksi antar sesama manusia. Penyampaian pesan atau informasi menjadi sebuah komponen yang penting dalam hal perbuatan kita, yang mana itu akan mengarahkan kepada respon penerimaan atau tidak, serta respon positif atau negatif yang menjadi timbal balik pada interaksi tersebut.

D. Hubungan Antara *Emotional Labor* dan Komunikasi Interpersonal dengan Kecenderungan *Burnout*

Stres kerja sebagai sesuatu yang tercipta dengan adanya faktor terkait pekerjaan berinteraksi dengan faktor di dalam diri karyawan dan merubah kondisi fisiologis dan/atau psikologis sedemikian rupa sampai dengan memaksa seorang menyimpang dari fungsi normalnya (Bernardin, 1990). Dengan demikian dapat dilihat bahwa stres yang dirasakan seseorang merupakan kondisi yang timbul dari perpaduan antara faktor-faktor yang terkait pekerjaan dan juga faktor yang ada pada diri karyawan. Kondisi ini menyebabkan yang bersangkutan tidak dapat berfungsi sebagaimana mestinya, pada sewaktu orang berada pada keadaan normal (Rosyid, 1996).

Burnout sendiri merupakan sindrom kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian pribadi yang dapat terjadi di antara individu yang melakukan pekerjaan (Maslach, 2006). Hal tersebut menjadi respons terhadap ketegangan emosional kronis karena berurusan secara ekstensif dengan manusia lain terutama pada saat mereka bermasalah atau memiliki masalah. Grandey (2000) menyebutkan individu yang bekerja bertatap muka atau dengan berinteraksi secara langsung kepada klien, dituntut untuk dapat menunjukkan emosi positif yang diharapkan atau yang dibutuhkan oleh organisasi. Seperti halnya meskipun ketika perasaan yang sebenarnya tidak ingin melakukannya harus tetap tersenyum dan menjada sikap yang sopan serta ramah. Dengan adanya kondisi tersebut yang kemudian menyebabkan kurangnya kontrol individu dalam pekerjaan yang terbatas oleh aturan organisasi. Dimensi dari *burnout* yang dimiliki individu mengarah pada minimnya kontrol dalam pekerjaan dan rentan mengalami kelelahan dan perasaan sinis serta berkurangnya keyakinan diri (Angerer, 2009).

Menyikapi persoalan di atas yang mana merupakan kondisi yang dapat menyebabkan kurangnya kendali dalam pekerjaan dan rentan berkecenderungan mengalami *burnout*, oleh karenanya diperlukan kemampuan yang dapat membangun kekuatan individu serta bertujuan untuk membantu proses penyelesaian masalah. Pengelolaan emosi yang baik adalah salah satu kemampuan yang diperlukan dalam upaya membantu mengembangkan potensi yang dimiliki karyawan dan dapat membantu proses penyelesaian masalah. Kemampuan yang harus dimiliki karyawan untuk dapat menekan perasaan pribadinya dan berusaha untuk menunjukkan emosi yang diinginkan organisasi dalam pekerjaan itu disebut sebagai *emotional labor* (Guy, Newman, & Mastracci, 2008).

Penelitian yang dilakukan oleh Hanum dan Siswati (2018) menunjukkan hasil adanya hubungan negatif yang signifikan antara *emotional labor* dengan *burnout* pada pegawai BPS Kota Semarang. Peneliti menjelaskan bahwa pegawai BPS Kota Semarang memiliki *burnout* yang rendah, dengan keterangan bahwa pegawai tidak merasa terbebani dan mempunyai keterlibatan penuh dalam menyelesaikan tugas pekerjaan serta mempunyai pandangan positif terhadap lingkungan kerja serta mempunyai keyakinan terhadap kemampuannya. Hal tersebut diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Hutasuhut (2020) dengan hasil penelitiannya yang melaporkan adanya hubungan negatif antara *emotional labor* dengan *burnout*, artinya jika semakin tinggi *emotional labor* maka *burnout* akan semakin rendah dan begitu pula sebaliknya.

Emotional labor sendiri adalah pengaturan perasaan untuk menciptakan ekspresi muka dan tubuh yang dapat diobservasi atau diperhatikan secara umum. Contohnya seperti senyuman, gerakan, dan memberikan ucapan selamat datang atau menyapa pada klien. Ini merupakan konsep *emotional labor* yang didefinisikan oleh Hochschild (Utami, 2011). Hal tersebut dapat dikatakan bahwa pekerjaan yang mengharuskan pekerja untuk dapat meregulasi emosinya ketika berhubungan langsung dengan konsumen atau pasien, merupakan jenis pekerjaan yang membutuhkan

kemampuan *emoional labor*.

Komunikasi adalah hal sentral dari berjalannya sebuah organisasi. Komunikasi menjadi sangat penting karena kegiatan yang dijalankan dalam organisasi hampir secara keseluruhan terdiri dari komunikasi. Komunikasi juga berkaitan dengan hubungan berkelanjutan yang dimiliki karyawan dengan orang lain di tempat kerja. Komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih merupakan bentuk dari komunikasi interpersonal. Devito (2011) menjelaskan bahwa penyampaian pesan oleh satu orang serta penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang dengan bermacam akibatnya, serta dengan kesempatan untuk memberikan umpan balik adalah bentuk dari komunikasi interpersonal.

Penelitian yang dilakukan oleh Widyakusumastuti dan Fauziah (2017) menunjukkan komunikasi interpersonal termasuk menjadi faktor yang menghambat akan terjadinya *burnout*. Robbins (2001), menjelaskan bahwa terdapat 4 fungsi utama komunikasi didalam menjalankan suatu organisasi atau kelompok. Empat fungsi tersebut adalah motivasi, kendali (kontrol atau pengawasan), pengungkapan emosional serta informasi. Dari keempat fungsi komunikasi tersebut banyak mempengaruhi terkait efektivitas kinerja tim, serta dapat menghindari atau meminimalisir terjadinya *burnout* dengan mengoptimalkan keempat fungsi komunikasi tersebut. Hal ini diperkuat lagi bahwa pada penelitian yang dilakukan oleh Wistika (2020) juga menyatakan terdapat hubungan negatif dan signifikan antara komunikasi interpersonal dengan *burnout*. Kondisi yang berkaitan dengan intensitas tuntutan pekerjaan yang menimbulkan sinisme, tingkat kelelahan yang berlebihan dan penurunan efikasi pada pekerja ialah merupakan *burnout*. Salah satu hal yang dapat menyebabkan terjadinya *burnout* ini dapat berupa hubungan sosial yang termasuk faktor dari komunikasi interpersonal.

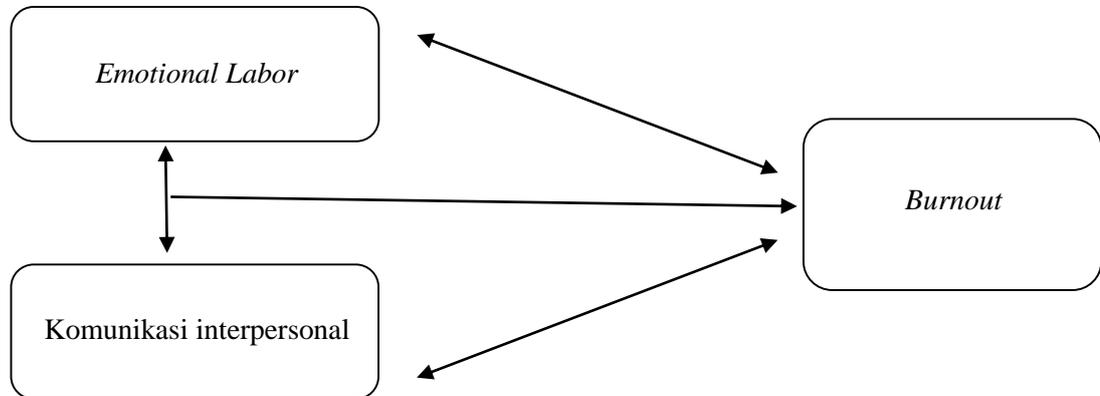
Emotional labor dan komunikasi interpersonal memiliki penekanan yang membedakan antara keduanya, yaitu *emotional labor* penekanannya lebih mengarah kepada emosi dan tampilan atau ekspresi yang ditunjukkan dan *emotional labor* ini dapat turut andil dalam komponen dari salah satu

faktor yang mempengaruhi terjadinya *burnout* yaitu *value conflicts*. Sedangkan komunikasi interpersonal lebih mengarah kepada hubungan dan interaksi yang dimiliki individu dengan orang lain, dan komunikasi interpersonal ini juga turut andil dalam komponen dari salah satu faktor yang mempengaruhi *burnout* yaitu *breakdown in community*.

Inefficacy yang merupakan salah satu aspek *burnout* dapat dikaitkan dengan beberapa aspek dari *emotional labor*. *Inefficacy* ini mengacu pada perasaan tidak kompeten dan kurangnya pencapaian dan produktivitas dalam pekerjaan, pada aspek dari *emotional labor* hal tersebut berkaitan dengan kemampuan yang dimiliki karyawan berupa *attentiveness to required display rules* (perhatian terhadap aturan tampilan yang diperlukan) yang meliputi durasi tampilan emosional dan tampilan emosional dan *variety of emotions required to be expressed* (ragam emosi yang perlu diekspresikan) yang meliputi tampilan emosional positif dan negatif. Tingkat kemampuan yang dimiliki karyawan tersebut akan berhubungan dengan komponen evaluasi diri pada dimensi *inefficacy*.

Cynicism mewakili komponen konteks interpersonal dari *burnout*. Hal tersebut dapat dikaitkan dan tentunya berhubungan dengan komunikasi interpersonal. *Cynicism* ini mengacu pada respons negatif dan biasanya berkembang sebagai respons terhadap kelelahan emosional yang berlebihan, pada aspek-aspek komunikasi interpersonal yang terdapat beberapa kemampuan yang perlu dimiliki karyawan, meliputi keterbukaan, empati, dukungan, rasa positif, dan kesetaraan. Ketika seseorang memiliki keterbukaan, empati, dukungan, rasa positif, dan rasa kesetaraan yang baik maka akan mengarah kepada hal yang positif. Dengan demikian seorang karyawan akan lebih kecil kemungkinan untuk melakukan *cynicism* yang kaitannya dengan konteks interpersonal. Tingkat kemampuan komunikasi interpersonal yang perlu dimiliki karyawan tersebut dapat berhubungan dengan seberapa besar perilaku *cynicism* yang dapat muncul pada diri individu atau karyawan.

.Gambar 1. Kerangka Konseptual antar Variabel



E. Hipotesis

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini berdasarkan rumusan masalah, tujuan, landasan, serta penjelasan di atas adalah sebagai berikut:

H1: Ada hubungan negatif antara *emotional labor* dengan kecenderungan mengalami *burnout* karyawan rumah sakit X.

H2: Ada hubungan diknegatif antara komunikasi interpersonal dengan kecenderungan mengalami *burnout* karyawan rumah sakit X.

H3: Ada hubungan antara *emotional labor* dan komunikasi interpersonal dengan kecenderungan mengalami *burnout* karyawan rumah sakit X.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian merupakan suatu proses kegiatan untuk menyelidiki sesuatu yang sistematis, terkendali, teliti, empiris, dan kritis terhadap fenomena-fenomena tertentu. Penelitian bertujuan untuk mendapatkan hipotesis, fakta, teori baru, dan kebenaran yang ditempuh dengan menggunakan beberapa tahapan-tahapan khusus untuk mendapatkan jawaban secara ilmiah dari suatu permasalahan (Jaya, 2020). Metode penelitian erat kaitannya dengan tahapan-tahapan yang mencakup prosedur, teknik, alat, serta desain penelitian. Prosedur dalam metode penelitian ini meliputi langkah-langkah yang harus ditempuh mulai dari sumber data, waktu penelitian serta bagaimana data tersebut nantinya diperoleh, diolah dan dianalisis (Jaya, 2020).

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan metode penelitian kuantitatif *korelasional*. Pendekatan kuantitatif adalah apabila data yang dikumpulkan berupa data kuantitatif atau jenis data lain yang dapat dikuantitatifkan dan diolah dengan menggunakan teknik statistik (Yusuf, 2014). Kemudian, metode korelasional merupakan suatu penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan dua atau lebih fakta-fakta dan sifat-sifat objek yang diteliti, serta untuk membandingkan persamaan dan perbedaan dua atau lebih fakta tersebut berdasarkan kerangka pemikiran tertentu (Basuki, 2021). Dalam penelitian ini, peneliti fokus untuk mengukur sejauh mana tingkat hubungan *burnout* dengan beberapa faktor yang mempengaruhinya yaitu *emotional labor* dan komunikasi interpersonal.

B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan suatu yang ditetapkan oleh peneliti, variabel adalah atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan

yang mempunyai variasi tertentu untuk dipelajari dan cari kesimpulannya. Adapun dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu:

a. Variabel Independen (X)

Variabel prediktor atau yang disebut sebagai variabel bebas variabel independen. Variabel inilah yang mempengaruhi timbulnya variabel dependen. Variabel independen (X) pada penelitian ini adalah: *Emotional Labor* dan Komunikasi Interpersonal.

b. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen adalah variabel kriteria atau disebut sebagai variabel terikat, dan variabel yang dipengaruhi karena adanya variabel bebas adalah variabel terikat. Variabel dependen (Y) pada penelitian ini adalah: *Burnout*.

2. Definisi Operasional

a. *Burnout*

Burnout adalah kondisi ketika tubuh mengalami kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian pribadi, yang merupakan reaksi emosional pada individu yang melakukan pekerjaan, terutama pada pekerjaan yang berhubungan dengan orang lain, terlebih lagi ketika memiliki masalah sehingga fisik dan mentalnya mendapatkan tekanan serta rentan mengalami kelelahan. Variabel *burnout* diukur dengan menggunakan skala *burnout* berdasarkan aspek yang dikemukakan oleh Maslach dan Leiter (2006) yaitu aspek *exhaustion* (kelelahan), aspek *cynicism* (perasaan sinis), dan aspek *inefficacy* (rasa ketidakefektifan). Semakin tinggi skor yang didapatkan akan menandakan semakin tinggi pula tingkat kecenderungan *burnout* yang dimiliki oleh karyawan. Sebaliknya, semakin rendah skor yang didapatkan maka semakin rendah pula tingkat kecenderungan *burnout* yang dimiliki oleh karyawan.

b. *Emotional Labor*

Emotional labor adalah pengaturan emosi yang dilakukan seorang untuk memberikan tampilan (yang diharapkan), ekspresi muka

dan tubuh yang dapat dilihat secara umum, serta manajemen emosi yang digunakan untuk mengelola emosi pada pekerjaan dan untuk memenuhi kebutuhan tujuan organisasi. Variabel *emotional labor* diukur dengan menggunakan skala *emotional labor* berdasarkan aspek dimensi *emotional labor* yang dikemukakan oleh Morris dan Feldman (1996) yaitu *frequency of emotional display* (frekuensi tampilan emosional yang sesuai), *Attentiveness to Required Display Rules* (perhatian pada aturan tampilan yang diperlukan), *Variety of Emotions Required To Be Expressed* (variasi emosi yang akan ditampilkan), dan *Disonansi Emotional* (disonansi emosional). Semakin tinggi skor yang didapatkan akan menandakan semakin tinggi pula tingkat *emotional labor* yang dimiliki oleh karyawan. Sebaliknya, semakin rendah skor yang didapatkan maka semakin rendah pula tingkat *emotional labor* yang dimiliki oleh karyawan.

c. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan antar-pribadi baik itu dua atau tiga orang ataupun lebih dengan penyampaian pesan menggunakan bahasa verbal dan nonverbal, terjadi secara spontan dan tidak terstruktur dengan peluang untuk memberikan umpan balik serta bersifat dialogis berupa percakapan. Variabel komunikasi interpersonal diukur menggunakan skala komunikasi interpersonal berdasarkan aspek yang dikemukakan oleh Devito (2011) yaitu keterbukaan, rasa empati, dukungan, dan perasaan positif, serta kesetaraan. Semakin tinggi skor yang didapatkan akan menandakan semakin tinggi pula tingkat komunikasi interpersonal yang dimiliki oleh seseorang. Sebaliknya, semakin rendah skor yang didapatkan maka semakin rendah pula tingkat komunikasi interpersonal yang dimiliki oleh seseorang.

C. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit X yang bertempat di Jl. Ngabean, Gowok, Ngabean, Kecamatan Boja, Kabupaten Kendal, Jawa Tengah.

2. Waktu Penelitian

Waktu akan dilaksanakannya penelitian ini yaitu pada bulan April – Mei 2022.

D. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

1. Populasi

Populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian peneliti dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang ditentukan. Populasi mencakup keseluruhan objek penelitian sebagai sumber data yang mempunyai ciri khusus dari peristiwa yang terdiri dari manusia, benda, hewan, tumbuhan, dan nilai tes di dalam suatu penelitian (Zuriah, 2009).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di Rumah Sakit X. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di Rumah Sakit X yang berjumlah 290 karyawan. Penelitian ini mengambil karyawan rumah sakit karena melihat keberadaan rumah sakit X yang masih terhitung baru sejak berdirinya yang terletak di Kabupaten Kendal, dan belum banyak penelitian sehingga hal ini menarik untuk diteliti bagi peneliti.

Berikut adalah tabel jumlah karyawan yang diperoleh dari HRD Rumah Sakit X:

Tabel 1. Jumlah Karyawan Rumah Sakit X

No	Karyawan	Jumlah
1	Medis	150
2	Non-medis	140
	Total	290

2. Sampel dan Teknik Sampling

Menurut Azwar (2018) Sampel adalah bagian dari populasi, yaitu setiap dari bagian populasi adalah sampel, baik bagian itu mewakili karakteristik populasi secara lengkap ataupun tidak. Representasi yang baik dari sampel terhadap populasinya sangat tergantung pada ciri-ciri dan karakteristik sampel itu sama dengan ciri-ciri dan karakteristik populasinya (Azwar, 2018). Dalam penelitian ini menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling* yang menjadi bagian dari *probability sampling*.

Sugiyono (2019) menjelaskan teknik pengambilan sampel dengan memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel termasuk pada *probability sampling*. *Proportionate stratified random sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang memisahkan populasi menurut stratifikasi tertentu dan selanjutnya dari masing-masing stratum dilakukan pengambilan sampel secara random sederhana (Setiawan & Adrian, 2019). Sampel dalam penelitian menggunakan sampel sejumlah 140 karyawan yang diambil berdasarkan tabel penentuan jumlah sampel dengan taraf kesalahan 10% yang dikembangkan oleh Isaac dan Michael. Menurut Setiawan dan Adrian (2019) untuk sifat populasi yang heterogen harus dapat digambarkan secara tepat, maka populasi tersebut harus dibagi ke dalam lapisan-lapisan yang seragam atau homogen dan kemudian dari setiap strata itu dapat diambil sampel secara acak atau random. Berdasarkan hal tersebut, maka sampel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Pembagian Sampel Penelitian

No	Karyawan	Populasi Karyawan	% dalam Populasi	Jumlah Sampel
1	Medis	150	52%	$n = (150/290 \times 140)$ $= 72$
2	Non-medis	140	48%	$n = (140/290 \times 140)$ $= 68$
Total		290	100%	140

E. Teknik Pengumpulan Data

Skala likert adalah skala pengukuran yang dikembangkan oleh Likert (1932). Butir-butir pertanyaan yang dimiliki dari skala likert yang berjumlah empat atau lebih ini dikombinasikan untuk membentuk sebuah skor/nilai yang merepresentasikan sifat dari individu misalkan pengetahuan, sikap, dan perilaku (Budiaji, 2013). Skala dalam penelitian ini menggunakan skala *burnout*, skala *emotional labor*, dan skala komunikasi interpersonal. Skala ini menggunakan 4 skor jawaban yaitu berupa sangat sesuai, sesuai, tidak sesuai, dan sangat tidak sesuai. Kemudian terdapat dua arah *item* dalam skala berupa pernyataan *favourable* (mendukung adanya atribut) dan *unfavourable* (tidak mendukung adanya atribut). Skala ini menggunakan penilaian yang berurutan, yaitu 1 sampai 4 yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Skor Skala Likert

Respons	Keterangan	Skor	
		Favourable	Unfavourable
SS	Sangat Sesuai	4	1
S	Sesuai	3	2
TS	Tidak Sesuai	2	3
STS	Sangat Tidak Sesuai	1	4

Adapun skala yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Skala *Burnout*

Skala *burnout* akan diukur dari skala yang disusun oleh peneliti dengan berdasarkan pada aspek-aspek yang dikemukakan oleh Maslach dan Leiter (2006) yaitu *exhaustion* / kelelahan yang luar biasa, *cynicism* / perasaan sinis dan keterasingan dari pekerjaan, dan *inefficacy* / rasa ketidakefektifan dan kurangnya pencapaian.

Tabel 4. *Blue Print Skala Burnout*

Aspek	Indikator	Aitem		Jumlah
		Favourable	Unfavourable	
<i>Exhaustion</i> (kelelahan)	Kelelahan berkepanjangan secara fisik	1, 7	4, 10	8
	Kehilangan energi dan sumber emosi dalam beraktivitas	13, 19	16, 22	
<i>Cynicism</i> (perasaan sinis)	Perasaan negatif dan sensitif	2, 8	5, 11	8
	Cenderung untuk menarik diri	14, 20	17, 23	
<i>Inefficacy</i> (rasa ketidakefektifan)	Memberi evaluasi negatif terhadap diri sendiri	3, 9	6, 12	8
	Ketidakefektifan saat bekerja	15, 21	18, 24	
Jumlah				24

2. Skala *Emotional Labor*

Skala *emotional labor* akan diukur dari skala yang disusun oleh peneliti dengan berdasarkan pada aspek dimensi *emotional labor* yang dikemukakan oleh Morris dan Feldman (1996) yaitu *frequency of emotional display* (frekuensi tampilan emosional yang sesuai), *Attentiveness to Required Display Rules* (perhatian pada aturan tampilan yang diperlukan), *Variety of Emotions Required To Be Expressed* (variasi emosi yang akan ditampilkan), dan *Disonansi Emotional* (disonansi emosional).

Tabel 5. *Blue Print Skala Emotional Labor*

Aspek	Indikator	Aitem		Jumlah
		Favourable	Unfavourable	
<i>frequency of emotional display</i> (frekuensi tampilan emosional)	Frekuensi tampilan emosional yang diharapkan instansi	1, 9	5, 29	8
	Frekuensi tampilan emosional dengan orang lain	17, 25	13, 21	
<i>Attentiveness to Required Display Rules</i> (perhatian pada aturan tampilan yang diperlukan)	Durasi tampilan emosional	2, 10	6, 30	8
	Intensitas tampilan emosional	18, 26	14, 22	
<i>Variety of Emotions Required To Be Expressed</i> (variasi emosi yang akan ditampilkan)	Tampilan emosional yang positif	3, 11, ,	7, 21	8
	Tampilan emosional yang negatif	19, 27	15, 23	
<i>Disonansi Emotional</i> (disonansi emosional)	Kemampuan menyelaraskan ekspresi antara perasaan yang benar-benar dirasakan dan emosi yang dibutuhkan	4, 12	8, 32	8

	secara organisasional			
	Kemampuan menyelaraskan ekspresi dari perintah atasan dan perasaan yang sedang dirasakan	20, 28	16, 24	
Jumlah				32

3. Skala Komunikasi Interpersonal

Skala komunikasi interpersonal akan diukur dari skala yang disusun oleh peneliti dengan berdasarkan pada aspek-aspek yang dikemukakan oleh Devito (2011) yaitu keterbukaan, rasa empati, dukungan, dan perasaan positif, serta kesetaraan.

Tabel 6. *Blue Print* Skala Komunikasi Interpersonal

Aspek	Indikator	Aitem		Jumlah
		Favourable	Unfavourable	
Keterbukaan	Kesediaan untuk mengungkapkan sikap, pikiran, perasaan dan ekspresi.	1, 11	6, 26	8
	Keluasan topik atau informasi yang disampaikan kepada orang lain.	21, 31	16, 36	
Rasa empati	Ikut merasakan apa yang dirasakan orang lain.	2, 32	7, 17	8
	Mengambil peran	12, 22	27, 37	
Dukungan	.Memberikan dukungan emosional	3, 33	8, 18	8

	Memberikan dukungan instrumental	13, 23	28, 38	
Perasaan positif	Menunjukkan perasaan dan sikap positif kepada orang lain	4, 14	9, 39	8
	Menciptakan situasi komunikasi yang kondusif	24, 34	19, 29	
Kesetaraan	Perasaan saling menghargai	5, 15	10, 40	8
	Menempatkan diri setara dengan orang lain	25, 35	20, 30	
Jumlah				40

F. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

1. Validitas

Validitas menurut Suryabrata (2005) adalah tentang sejauh mana suatu skala psikologi atau alat ukur psikologi mengukur atribut psikologi yang dimaksudkan. Dengan kata lain, validitas skala psikologi terkait tentang ketetapan skala psikologi mengukur suatu yang ingin diukur. Untuk dapat mengetahui tingkat validitas skala psikologi dilakukanlah proses validasi dan hasil dari proses validasi ini kemudian akan diketahui tingkat validitas (Saifuddin, 2020).

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengujian terhadap aitem skala menggunakan uji validitas isi atau konten. Menurut Azwar (2015) validitas isi adalah validitas yang melakukan estimasi melalui pengujian terhadap kelayakan isi tes dengan analisis rasional oleh panel yang berkompeten atau melalui *expert judgement*. Uji validitas isi pada skala *burnout*, skala *emotional labor*, dan skala komunikasi interpersonal menggunakan *expert judgement* yang dilakukan oleh dosen ahli, yakni

pembimbing skripsi dan penilaian ini bertujuan untuk mengetahui kesesuaian aitem dengan apa yang hendak diukur dan satu karyawan sebagai perwakilan dari subjek penelitian. Dosen ahli tersebut diminta untuk memberikan penilaian, pendapat, dan juga saran mengenai aitem dalam skala penelitian ini, baik dari bahasa yang digunakan, nilai kesesuaian isi dengan indikator dari masing-masing aspek, dan jumlah aitem yang digunakan.

Uji validitas item dilakukan untuk mengetahui seberapa layak butir pernyataan dari setiap variabel. Perhitungan tingkat validitas penelitian ini dibantu menggunakan SPSS 16.0 *for windows*. Apabila skor pada setiap butir instrumen mempunyai korelasi dengan skor total minimal 0,3 maka butir instrumen tersebut dinyatakan valid (Sugiyono, 2019).

2. Reliabilitas

Reliabilitas merupakan penerjemahan dari kata *reliability*, yaitu suatu pengukuran yang disebut sebagai pengukuran yang reliabel dan dapat menghasilkan data yang mempunyai tingkat reliabilitas tinggi (Saifuddin, 2020). Konsep reliabilitas alat ukur adalah terkait dengan masalah kekeliruan dalam pengukuran, kekeliruan pengukuran berguna untuk menunjukkan sejauh mana inkonsistensi hasil pengukuran terjadi apabila ketika dilakukannya pengukuran kembali terhadap kelompok yang sama. Sedangkan konsep reliabilitas hasil ukur adalah berkaitan dengan kekeliruan dalam penentuan sampel yang diambil yang mengacu pada inkonsistensi hasil ukur, apabila pengukuran dilakukan ulang terhadap kelompok yang berbeda (Matondang, 2009).

Pengujian reliabilitas skala pada penelitian ini menggunakan teknik *alpha cronbach (a)* dengan menggunakan bantuan program SPSS 16.0 *for windows* sebagai perhitungannya yang didapatkan dari *alpha cronbach*. Setiap variabel bisa dikatakan reliabel ketika angka korelasi (koefisien reliabilitas) yang diperoleh dengan menggunakan teknik ini adalah $(r_{11}) > 0,6$ dan sebaliknya jika $(r_{11}) < 0,6$ maka tidak reliabel. Koefisien reliabilitas alat ukur dapat dianggap reliabel jika nilai

koefisiennya berada pada rentang 0,00 sampai dengan 1,00. Apabila koefisien dari reliabilitasnya mendekati 1,00 maka dapat dikatakan reliabilitasnya semakin tinggi. Namun sebaliknya, apabila koefisien dari reliabilitasnya mendekati 0,00 maka dapat dikatakan reliabilitasnya semakin rendah.

G. Hasil Uji Coba Alat Ukur

1. Validitas Alat Ukur

a. *Burnout*

Skala *burnout* yang digunakan pada uji coba yaitu berjumlah 24 aitem. Responden dalam uji coba penelitian ini adalah karyawan rumah sakit X yang berjumlah 32 orang. Berdasarkan hasil dari *Corrected Item- Total Correlation*, terdapat 23 aitem yang dinyatakan valid dan 1 aitem dinyatakan gugur karena nilai $r < 0,30$. Adapun aitem yang dinyatakan gugur dalam skala *burnout* yaitu aitem nomor 7.

Berikut adalah *blue print* skala *burnout* yang akan dijadikan alat ukur dalam penelitian ini.

Tabel 7. Hasil Uji Coba Skala *Burnout*

Aspek	Indikator	Aitem		Jumlah
		Favourable	Unfavourable	
<i>Exhaustion</i> (kelelahan)	Kelelahan berkepanjangan secara fisik	1	4, 10	7
	Kehilangan energi dan sumber emosi dalam beraktivitas	13, 19	16, 22	
<i>Cynicism</i> (perasaan sinis)	Perasaan negatif dan sensitif	2, 8	5, 11	8

	Cenderung untuk menarik diri	14, 20	17, 23	
<i>Inefficacy</i> (rasa ketidakefektifan)	Memberi evaluasi kerja yang negatif terhadap diri sendiri	3, 9	6, 12	8
	Ketidakefektifan saat bekerja	15, 21	18, 24	
Jumlah				23

b. *Emotional Labor*

Skala *emotional labor* yang digunakan pada uji coba yaitu berjumlah 32 aitem. Responden dalam uji coba penelitian ini adalah karyawan rumah sakit X yang berjumlah 32 orang. Berdasarkan hasil dari *Corrected Item- Total Correlation*, terdapat 27 aitem yang dinyatakan valid dan 5 aitem dinyatakan gugur karena nilai $r < 0,30$. Adapun aitem yang dinyatakan gugur dalam skala *emotional labor* yaitu aitem nomor 9, 15, 20, 22, 23.

Berikut adalah *blue print* skala *emotional labor* yang akan dijadikan alat ukur dalam penelitian ini.

Tabel 8. Hasil Uji Coba Skala *Emotional Labor*

Aspek	Indikator	Aitem		Jumlah
		Favourable	Unfavourable	
<i>frequency of emotional display</i> (frekuensi tampilan emosional)	frekuensi tampilan emosional yang diharapkan instansi	1	5, 29	7

	frekuensi tampilan emosional dengan orang lain	17, 25	13, 21	
<i>Attentiveness to Required Display Rules</i> (perhatian pada aturan tampilan yang diperlukan)	Durasi tampilan emosional.	2, 10	6, 30	7
	Intensitas tampilan emosional	18, 26	14	
<i>Variety of Emotions Required To Be Expressed</i> (variasi emosi yang akan ditampilkan)	Tampilan emosional yang positif.	3, 11	7, 31	6
	Tampilan emosional yang negatif	19, 27		
<i>Disonansi Emotional</i> (disonansi emosional)	Kemampuan menyelaraskan ekspresi antara perasaan yang benar-benar dirasakan dan emosi yang dibutuhkan secara organisasional	4, 12	8, 32	7
	Kemampuan menyelaraskan ekspresi dari perintah atasan dan perasaan yang sedang dirasakan	28	16, 24	
Jumlah				27

c. Komunikasi Interpersonal

Skala komunikasi interpersonal yang digunakan pada uji coba yaitu berjumlah 40 aitem. Responden dalam uji coba penelitian ini adalah karyawan rumah sakit X yang berjumlah 32 orang. Berdasarkan hasil dari *Corrected Item- Total Correlation*, terdapat 32 aitem yang dinyatakan valid dan 8 aitem dinyatakan gugur karena nilai $r < 0,30$. Adapun aitem yang dinyatakan gugur dalam skala komunikasi interpersonal yaitu aitem nomor 7, 9, 16, 21, 23, 36, 37, 40.

Berikut adalah *blue print* skala komunikasi interpersonal yang akan dijadikan alat ukur dalam penelitian ini.

Tabel 9. Hasil Uji Coba Skala Komunikasi Interpersonal

Aspek	Indikator	Aitem		Jumlah
		Favourable	Unfavourable	
Keterbukaan	Kesediaan untuk mengungkapkan sikap, pikiran, perasaan dan ekspresi.	1, 11	6	5
	Keluasan topik atau informasi yang disampaikan kepada orang lain	31	26	
Rasa empati	Ikut merasakan apa yang dirasakan orang lain.	2, 32	17	6
	Mengambil peran	12, 22	27	

Dukungan	Memberikan dukungan emosional	3, 33	8, 18	7
	Memberikan dukungan instrumental	13	28, 38	
Perasaan positif	Menunjukkan perasaan dan sikap positif kepada orang lain	4, 14	39	7
	Menciptakan situasi komunikasi yang kondusif	24, 34	19, 29	
Kesetaraan	Perasaan saling menghargai.	5, 15	10	7
	Menempatkan diri setara dengan orang lain	25, 35	20, 30	
Jumlah				32

2. Reliabilitas Alat Ukur

- a. Tabel perolehan reliabilitas skala *burnout*

Tabel 10. Reliabilitas Skala *Burnout*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.863	24

- b. Tabel perolehan reliabilitas skala *emotional labor*

Tabel 11. Reliabilitas Skala *Emotional Labor*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.893	32

- c. Tabel perolehan reliabilitas skala komunikasi interpersonal

Tabel 12. Reliabilitas Skala Komunikasi Interpersonal

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.915	40

Berdasarkan hasil dari uji Reliabilitas yang telah dilakukan oleh peneliti, mendapatkan hasil *Cronbach's Alpha* 0,863 untuk skala *burnout*, 0,893 untuk skala *emotional labor* dan 0,915 skala komunikasi interpersonal. Dengan hasil tersebut ketiga variabel yang telah diuji, dinyatakan reliabel karena skor koefisien *Cronbach's Alpha* > 0,6.

H. Teknik Analisis Data

1. Uji normalitas

Data dapat dikatakan berdistribusi normal jika selisih antara setiap titik observer yang berada di atas dan di bawah rata-rata observer relatif sama. Data harus berdistribusi normal karena populasi diyakini memiliki distribusi normal. Uji yang dipakai yaitu menggunakan Teknik Kolmogorov-Smirnov yang dilakukan dengan bantuan *SPSS 16.0 for windows*. Jika tingkat signifikansi uji kenormalan distribusi data > 0,05 maka dikatakan data berdistribusi normal, sebaliknya apabila tingkat

signifikansi uji kenormalan distribusi data $<0,05$ maka data berdistribusi tidak normal (Gani & Amalia, 2018).

2. Uji linieritas

Untuk mengetahui apakah variabel sudah linier atau tidak secara signifikan maka digunakanlah uji linieritas dalam penelitian. Dua variabel bisa dikatakan linier apabila *p value (linearity)* tidak lebih 0,05 dan nilai *sig. deviation from linearly* lebih tinggi dari 0,05 (Priyatno, 2009). Dalam uji linieritas ini dapat diketahui apabila tingkat signifikansi $>0,05$ maka hubungan yang linear antara variabel dependent dan independent adalah linier, sebaliknya apabila tingkat signifikansi $<0,05$ maka hubungan antara variabel dependent dan independent tidak linier (Gani & Amalia, 2018).

3. Uji hipotesis

Analisis data yang diterapkan menggunakan rumus korelasi *product moment* dan korelasi ganda untuk melakukan pengujian hipotesis dalam penelitian ini. Uji hipotesis 1 untuk mengetahui “apakah terdapat korelasi antara *emotional labor* dengan kecenderungan mengalami *burnout?*”, uji hipotesis 2 untuk mengetahui “apakah terdapat korelasi antara komunikasi interpersonal dengan kecenderungan mengalami *burnout?*”, dan uji hipotesis 3 untuk mengetahui :apakah terdapat korelasi antara *emotional labor* dan komunikasi interpersonal dengan kecenderungan mengalami *burnout?*”.

Menurut Siregar (2017), nilai koefisien korelasi yang berada di antara -1 dan 1 adalah sebagai penentuan untuk melihat seberapa kuat atau tidaknya hubungan antar variabel dan untuk arahnya dinyatakan dalam bentuk positif + dan negatif -. Sehingga ketika $r = -1$ maka korelasi negatif sempurna, artinya terjadi hubungan yang bertolak belakang antar variabel, ketika variabel x naik maka variabel y turun. Sedangkan apabila $r = 1$ maka korelasi positif sempurna, artinya terjadi hubungan yang searah antar variabel, ketika variabel x naik maka variabel y naik.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Subjek

Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan Rumah Sakit X. Karyawan tersebut adalah karyawan yang bekerja dibidang medis dan non medis yaitu dengan jumlah populasi 290. Pengambilan data dilakukan dengan menyebar skala kepada subjek yang telah ditentukan dengan jumlah responden 140 karyawan yang diambil berdasarkan penentuan jumlah sampel yang dikembangkan oleh Isaac dan Michael. Berdasarkan pengumpulan data yang diperoleh, dilakukan analisis deksriptif untuk mengetahui karakteristik subjek penelitian. Dalam penelitian ini di deskripsikan berdasarkan jenis karyawan sebagai berikut:

Tabel 13. Jenis Karyawan

No	Jenis Karyawan	Jumlah	Persentase
1	Medis	72	52%
2	Non-medis	68	48%

Berdasarkan tabel diketahui sebanyak 72 orang atau 52% adalah karyawan medis, dan 68 orang atau 48% merupakan karyawan non-medis.

2. Kategorisasi Variabel Penelitian

Kategorisasi masing-masing variabel penelitian digunakan rata-rata skor dan standar deviasi setiap variabel yang kemudian dikategorikan kepada 3 (tiga) kategori yaitu rendah, sedang, dan tinggi.

Tabel 14. Deskriptif Data Penelitian

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Emotional Labor	140	68	104	82.08	6.061
Komunikasi Interpersonal	140	77	127	95.86	7.308
Burnout	140	31	60	47.24	5.162
Valid N (listwise)	140				

Berdasarkan tabel deskripsi di atas menunjukkan bahwa jumlah subjek penelitian (N) sebanyak 140, pada variabel *emotional labor* memiliki mean sebesar 82,08 dan standar deviasi sebesar 6,061, serta nilai minimum sebesar 68 dan nilai maksimum sebesar 104. Variabel komunikasi interpersonal memiliki mean sebesar 95,86 dan standar deviasi sebesar 7,308, serta nilai minimum sebesar 77 dan nilai maksimum sebesar 127. Sedangkan pada variabel *burnout* memiliki mean sebesar 47,24 dan standar deviasi sebesar 5,162, serta nilai minimum sebesar 31 dan nilai maksimum sebesar 60.

Dari hasil di atas kemudian dapat dikategorikan menjadi (3) tiga kategori sebagai berikut:

a. Kategorisasi Variabel *Burnout*

Tabel 15. Kategorisasi Skor *Burnout*

Rumus Interval	Rentang Nilai	Kategorisasi Skor
$X < (Mean - 1SD)$	< 46	Rendah
$(Mean - 1SD) \leq X \leq (Mean + 1SD)$	46 – 69	Sedang
$X \geq (Mean) + 1SD)$	> 69	Tinggi

Rumusan kategori di atas dapat dilihat skor skala *burnout* pada karyawan rumah sakit X dinyatakan memiliki *burnout* yang tinggi apabila nilai lebih besar dari 69 dan memiliki *burnout* yang sedang apabila nilai di antara 46 – 69, serta memiliki tingkat *burnout* yang

rendah apabila nilai lebih kecil dari 46. Berdasarkan tabel tersebut maka diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 16. Distribusi Variabel *Burnout*

		Kategori			Cumulative Percent
		Frequency	Percent	Valid Percent	
Valid	rendah	42	30.0	30.0	30.0
	sedang	98	70.0	70.0	100.0
	Total	140	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sebanyak 42 karyawan memiliki tingkat *burnout* yang rendah dan 98 karyawan memiliki tingkat *burnout* yang sedang. Maka dapat disimpulkan dalam penelitian ini variabel *burnout* (Y) berada dalam kategorisasi sedang.

b. Kategorisasi Variabel *Emotional Labor*

Tabel 17. Kategorisasi Skor *Emotional Labor*

Rumus Interval	Rentang Nilai	Kategorisasi Skor
$X < (Mean - 1SD)$	< 55	Rendah
$(Mean - 1SD) \leq X \leq (Mean + 1SD)$	55 – 80	Sedang
$X \geq (Mean) + 1SD)$	> 80	Tinggi

Rumusan kategori di atas dapat dilihat skor skala *emotional labor* pada karyawan rumah sakit X dinyatakan memiliki *emotional labor* yang tinggi apabila nilai lebih besar dari 80 dan memiliki *emotional labor* yang sedang apabila nilai di antara 55 – 80, serta memiliki tingkat *emotional labor* yang rendah apabila nilai lebih kecil dari 55. Berdasarkan tabel tersebut maka diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 18. Distribusi Variabel *Emotional Labor*

		kategori			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sedang	47	33.6	33.6	33.6
	tinggi	93	66.4	66.4	100.0
Total		140	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sebanyak 47 karyawan memiliki tingkat *emotional labor* yang sedang dan 93 karyawan memiliki tingkat *emotional labor* yang tinggi. Maka dapat disimpulkan dalam penelitian ini variabel *emotional labor* (X1) berada dalam kategorisasi sedang.

c. Kategorisasi Variabel Komunikasi Interpersonal

Tabel 19. Kategorisasi Skor Komunikasi Interpersonal

Rumus Interval	Rentang Nilai	Kategorisasi Skor
$X < (Mean - 1SD)$	< 64	Rendah
$(Mean - 1SD) \leq X \leq (Mean + 1SD)$	64 – 96	Sedang
$X \geq (Mean) + 1SD)$	> 96	Tinggi

Rumusan kategori di atas dapat dilihat skor skala komunikasi interpersonal pada karyawan rumah sakit X dinyatakan memiliki komunikasi interpersonal yang tinggi apabila nilai lebih besar dari 96 dan memiliki komunikasi interpersonal yang sedang apabila nilai di antara 64 – 96, serta memiliki tingkat komunikasi interpersonal yang rendah apabila nilai lebih kecil dari 64. Berdasarkan tabel tersebut maka diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 20. Distribusi Variabel Komunikasi Interpersonal

		kategori			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	sedang	83	59.3	59.3	59.3
	Tinggi	57	40.7	40.7	100.0
	Total	140	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sebanyak 83 karyawan memiliki tingkat komunikasi interpersonal yang sedang dan 57 karyawan memiliki tingkat komunikasi interpersonal yang tinggi. Maka dapat disimpulkan dalam penelitian ini variabel komunikasi interpersonal (X2) berada dalam ketegorisasi sedang.

B. Uji Asumsi

1. Uji Normalitas

Dalam penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan bantuan SPSS menggunakan uji statistik Kolmogorov-Smirnof untuk mengetahui apakah sebaran data variabel berdistribusi normal atau tidak. Apabila pada *Asymp. Sig. (2 tailed)* menunjukkan nilai signifikansi (*sig*) > 0,05 maka data dinyatakan berdistribusi dengan normal, namun jika sebaliknya ketika nilai (*sig*) < 0,05 maka data dinyatakan tidak berdistribusi dengan normal. Adapun hasil dari uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 21. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		140
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.84420645
Most Extreme Differences	Absolute	.072
	Positive	.071
	Negative	-.072

Test Statistic	.072
Asymp. Sig. (2-tailed)	.071 ^c
a. Test distribution is Normal.	
b. Calculated from data.	
c. Lilliefors Significance Correction.	

Berdasarkan pada data tabel di atas menunjukkan *Asymp. Sig. (2-tailed)* nilai signifikansi sebesar 0,071. Dengan hasil nilai signifikansi tersebut yaitu sebesar 0,071 maka data dikatakan berdistribusi normal karena lebih besar dari 0,05.

2. Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui kedua variabel memiliki hubungan yang linier atau tidak secara signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear jika nilai signifikansi linear lebih kecil dari 0,05 ($p < 0,05$). Adapun uji linieritas yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan bantuan SPSS 26 *for windows* adalah sebagai berikut:

Tabel 22. Uji Linieritas *Emotional Labor* dengan *Burnout*

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Burnout * Emotional Labor	Between Groups	(Combined)	2140.085	29	73.796	5.191	.000
		Linearity	1631.933	1	1631.933	114.803	.000
		Deviation from Linearity	508.152	28	18.148	1.277	.186
	Within Groups		1563.658	110	14.215		
Total			3703.743	139			

Dari tabel hasil uji linearitas dari skala *emotional labor* dengan *burnout* menunjukkan bahwa nilai *p value (Linearity)* sebesar 0,000. Hal

tersebut dapat diartikan bahwa terdapat hubungan yang linear pada variabel kecerdasan emosi dan variabel *work-life balance* dikarenakan nilai *p value (Linearity)* lebih kecil daripada 0,05.

Tabel 23. Uji Linieritas Komunikasi Interpersonal dengan *Burnout*

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Burnout * Komunikasi Interpersonal	Between Groups	(Combined)	1765.037	31	56.937	3.172	.000
		Linearity	916.391	1	916.391	51.050	.000
		Deviation from Linearity	848.646	30	28.288	1.576	.047
		Within Groups	1938.706	108	17.951		
		Total	3703.743	139			

Dari tabel hasil uji linearitas dari skala komunikasi interpersonal dengan *burnout* menunjukkan bahwa nilai *p value (Linearity)* sebesar 0,000. Hal tersebut dapat diartikan bahwa terdapat hubungan yang linear pada variabel kecerdasan emosi dan variabel *work-life balance* dikarenakan nilai *p value (Linearity)* lebih kecil daripada 0,05.

3. Hasil Analisis Data

Uji hipotesis pada penelitian ini dilakukan menggunakan bantuan SPSS 26 *for windows* untuk menguji hipotesis yang diajukan oleh peneliti. Uji hipotesis ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada hubungan dari satu variabel dengan variabel lainnya. Penelitian ini menggunakan tiga variabel yaitu *emotional labor* (X1), komunikasi interpersonal (X2) dan *burnout* (Y), kemudian uji hipotesis dilakukan dengan tiga tahapan sebagai berikut :

a. Uji Hipotesis Pertama

Uji hipotesis pertama dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan negatif antara *emotional labor* dengan

kecenderungan mengalami *burnout* pada karyawan rumah sakit X. Adapun hasilnya adalah sebagai berikut :

Tabel 24. Hasil Uji Hipotesis *Emotional Labor* dengan *Burnout*

		Correlations	
		Burnout	Emotional Labor
Burnout	Pearson Correlation	1	-.664**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	140	140
Emotional Labor	Pearson Correlation	-.664**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	140	140

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel di atas nilai *Sig. (2-tailed)* antara *emotional labor* dengan *burnout* adalah 0,000 artinya nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, korelasi dapat dikatakan signifikan apabila $p < 0,05$. Nilai signifikansi (*p value*) pada uji hipotesis ini adalah $0,000 < 0,05$ sehingga korelasi dari kedua variabel tersebut dinyatakan signifikan. Nilai koefisien korelasi pada uji hipotesis ini adalah -0,664 dan dapat dinyatakan termasuk memiliki kategori tingkat hubungan yang kuat, dan tanda (-) pada nilai koefisien korelasi menunjukkan bahwa variabel tersebut memiliki hubungan yang negatif.

b. Uji Hipotesis Kedua

Uji hipotesis pertama dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan negatif antara komunikasi interpersonal dengan kecenderungan mengalami *burnout* pada karyawan rumah sakit X. Adapun hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 25. Hasil Uji Hipotesis Komunikasi Interpersonal dengan *Burnout*

		Correlations	
		Burnout	Komunikasi Interpersonal
Burnout	Pearson Correlation	1	-.497**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	140	140
Komunikasi Interpersonal	Pearson Correlation	-.497**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	140	140

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel di atas nilai *Sig. (2-tailed)* antara komunikasi interpersonal dengan *burnout* adalah 0,000 artinya nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, korelasi dapat dikatakan signifikan apabila $p < 0,05$. Nilai signifikansi (*p value*) pada uji hipotesis ini adalah $0,000 < 0,05$ sehingga korelasi dari kedua variabel tersebut dinyatakan signifikan. Nilai koefisien korelasi pada uji hipotesis ini adalah -0,497 dan dapat dinyatakan termasuk memiliki kategori tingkat hubungan yang sedang, dan tanda (-) pada nilai koefisien korelasi menunjukkan bahwa variabel tersebut memiliki hubungan yang negatif.

c. Uji Hipotesis Ketiga

Uji hipotesis ketiga menggunakan analisis korelasi ganda. Hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara *emotional labor* dan komunikasi interpersonal dengan kecenderungan mengalami *burnout* pada karyawan rumah sakit X. Adapun hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 26. Hasil Uji Hipotesis *Emotional Labor* dan Komunikasi Interpersonal dengan *Burnout*

Model Summary									
Model	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.667 ^a	.445	3.872	.445	55.010	2	137	.000	

a. Predictors: (Constant), Komunikasi Interpersonal, Emotional Labor

Pada tabel hasil uji hipotesis di atas menunjukkan bahwa nilai *Sig. F Change* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) maka dapat disimpulkan bahwa variabel *emotional labor* (X1) dan komunikasi interpersonal (X2) memiliki hubungan yang signifikan terhadap kecenderungan mengalami *burnout* (Y) secara simultan. Sedangkan nilai R (koefisien korelasi) sebesar 0,667 maka dapat disimpulkan bahwa tingkat hubungan antara *emotional labor* (X1) dan komunikasi interpersonal (X2) terhadap kecenderungan mengalami *burnout* (Y) memiliki hubungan yang kuat.

Berdasarkan hasil analisis data di atas maka dapat disimpulkan bahwa pertama, terdapat hubungan negatif signifikan yang kuat antara *emotional labor* dengan kecenderungan mengalami *burnout* pada karyawan rumah sakit X. Kedua, terdapat hubungan negatif signifikan yang sedang antara komunikasi interpersonal dengan kecenderungan mengalami *burnout* pada karyawan rumah sakit X. Ketiga, terdapat hubungan yang kuat antara *emotional labor* dan komunikasi interpersonal dengan kecenderungan mengalami *burnout* pada karyawan rumah sakit X.

C. Pembahasan

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan antara *emotional labor* dan komunikasi interpersonal dengan kecenderungan mengalami *burnout*. Subjek pada penelitian ini adalah karyawan rumah sakit X baik itu karyawan medis ataupun non-medis dengan sampel yang diambil

sejumlah 140 karyawan, 72 di antaranya adalah karyawan medis dan 62 karyawan non-medis. Terdapat tiga bahasan utama dalam penelitian ini, di antaranya hubungan negatif antara *emotional labor* dengan kecenderungan mengalami *burnout* pada karyawan rumah sakit X, hubungan negatif antara komunikasi interpersonal dengan kecenderungan mengalami *burnout* pada karyawan rumah sakit X, dan hubungan antara *emotional labor* dan komunikasi interpersonal dengan kecenderungan mengalami *burnout* pada karyawan rumah sakit X.

Hasil dari pengujian hipotesis pertama didapatkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,664 dan nilai *sig. (2-tailed)* dari *emotional labor* dengan *burnout* adalah 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hubungan yang terjadi antara variabel tersebut adalah hubungan yang negatif, hal tersebut dapat dilihat pada tanda (-) pada nilai koefisien korelasi. Artinya semakin tinggi tingkat *emotional labor* yang dimiliki karyawan, maka semakin rendah kecenderungan mengalami *burnout* pada karyawan. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif antara *emotional labor* dengan kecenderungan mengalami *burnout* pada karyawan rumah sakit X.

Pekerjaan yang mengharuskan pekerja untuk dapat meregulasi emosinya ketika berhubungan langsung dengan orang lain, merupakan jenis pekerjaan yang membutuhkan kemampuan *emotional labor*. Karyawan yang memiliki kemampuan *emotional labor* yang baik akan meminimalisir risiko terjadinya *burnout*, hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hanum dan Siswati (2018) yaitu menunjukkan hubungan negatif yang signifikan antara *emotional labor* dengan *burnout* pada pegawai BPS Kota Semarang. *Emotional labor* juga dapat dilihat sebagai alat untuk mengelola emosi secara efektif bagi karyawan supaya dapat mencapai tujuan organisasi dan untuk mengelola suasana hati atau kemarahan terhadap rekan kerja atau pelanggan yang dapat menghasilkan kinerja kerja yang lebih baik (Grandey, 2000). *Emotional labor* juga memerlukan kemampuan regulasi emosi yang baik dari seseorang, karena regulasi emosi dapat mengurangi afeksi negatif seperti stres, sedih dan yang lainnya (Alfinuha & Nuqul, 2017). Kemudian

diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Hutasuhut (2020) yang menjelaskan adanya hubungan negatif antara *emotional labor* dengan *burnout*, artinya jika semakin tinggi *emotional labor* maka *burnout* akan semakin rendah dan begitu pula sebaliknya semakin rendah *emotional labor* maka *burnout* akan semakin tinggi.

Hasil dari pengujian hipotesis kedua didapatkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,497 dan nilai *sig. (2-tailed)* dari komunikasi interpersonal dengan *burnout* adalah 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hubungan yang terjadi antara variabel tersebut adalah hubungan yang negatif, hal tersebut dapat dilihat pada tanda (-) pada nilai koefisien korelasi. Artinya semakin tinggi tingkat komunikasi interpersonal yang dimiliki karyawan, maka semakin rendah kecenderungan mengalami *burnout* pada karyawan. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif antara komunikasi interpersonal dengan kecenderungan mengalami *burnout* pada karyawan rumah sakit X.

Komunikasi merupakan hal sentral yang sangat penting karena kegiatan dan aktivitas dalam organisasi hampir secara keseluruhan tidak lepas dari komunikasi. Komunikasi juga berkaitan dengan hubungan berkelanjutan yang dimiliki karyawan dengan orang lain di tempat kerja. Komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih merupakan bentuk dari komunikasi interpersonal. Tentunya seorang karyawan diharapkan memiliki kemampuan yang baik dalam berkomunikasi baik itu dengan rekan kerja, klien maupun atasan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Widyakusumastuti dan Fauziah (2017) menunjukkan komunikasi interpersonal termasuk menjadi faktor yang menghambat akan terjadinya *burnout*. Robbins (2001), menjelaskan terdapat 4 fungsi utama komunikasi didalam menjalankan suatu organisasi atau kelompok yaitu motivasi, kendali (kontrol atau pengawasan), pengungkapan emosional serta informasi. Kemudian diperkuat dari penelitian yang dilakukan oleh Wistika (2020) yang menyatakan terdapat hubungan negatif dan signifikan antara komunikasi interpersonal dengan *burnout*. Artinya semakin tinggi komunikasi interpersonal yang dimiliki maka *burnout* akan semakin rendah,

begitu pula sebaliknya semakin rendah komunikasi interpersonal yang dimiliki maka *burnout* akan semakin tinggi.

Hasil dari pengujian hipotesis ketiga didapatkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,667 dan nilai *Sig. F Change* dari *emotional labor* dan komunikasi interpersonal dengan *burnout* adalah 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut menjelaskan bahwa terdapat hubungan antara *emotional labor* dan komunikasi interpersonal dengan kecenderungan mengalami *burnout* pada karyawan rumah sakit X. Kemampuan *emotional labor* dan komunikasi interpersonal yang baik turut menjadi faktor yang dapat mengurangi risiko terjadinya *burnout* pada karyawan, sehingga apabila karyawan memiliki *emotional labor* dan komunikasi interpersonal yang baik maka karyawan dapat meminimalisir risiko *burnout* yang dialaminya. Sebaliknya ketika karyawan *emotional labor* dan komunikasi interpersonalnya rendah maka karyawan akan rentan terhadap terjadinya *burnout* pada dirinya. *Emotional labor* sendiri penekanannya lebih mengarah kepada emosi dan tampilan atau ekspresi yang ditunjukkan dan *emotional labor* ini turut andil dalam komponen dari salah satu faktor yang mempengaruhi terjadinya *burnout* yaitu *value conflicts*. Sedangkan komunikasi interpersonal lebih mengarah kepada hubungan dan interaksi yang dimiliki individu dengan orang lain, dan komunikasi interpersonal juga turut andil dalam komponen dari salah satu faktor yang mempengaruhi *burnout* yaitu *breakdown in community*, sebaliknya yang berarti seseorang juga perlu mempunyai adanya dukungan sosial. Dukungan sosial juga dianggap dapat mengurangi *psychological distress* yang meliputi depresi dan kecemasan, dimana depresi dan kecemasan tersebut termasuk dalam aspek-aspek negatif yang bisa menurunkan kesejahteraan subjektif pada individu (Hasibuan dkk, 2018). Pada penelitian ini menunjukkan hasil tingkat hubungan yang kuat antara *emotional labor* dan komunikasi interpersonal dengan *burnout*, hal ini dapat dilihat dari hasil nilai koefisien korelasi yang sebesar 0,667.

Keterangan berikutnya pada pembahasan penelitian ini adalah: *inefficacy* yang merupakan salah satu aspek *burnout* dapat dikaitkan dengan

beberapa aspek dari *emotional labor*. *Inefficacy* ini mengacu pada perasaan tidak kompeten dan kurangnya pencapaian dan produktivitas dalam pekerjaan, pada aspek dari *emotional labor* hal tersebut berkaitan dengan kemampuan yang dimiliki karyawan berupa *attentiveness to required display rules* (perhatian terhadap aturan tampilan yang diperlukan) yang meliputi durasi tampilan emosional dan tampilan emosional dan *variety of emotions required to be expressed* (ragam emosi yang perlu diekspresikan) yang meliputi tampilan emosional positif dan negatif. Tingkat kemampuan yang dimiliki karyawan tersebut akan berhubungan dengan komponen evaluasi diri pada dimensi *inefficacy*. Kemudian *cynicism* mewakili komponen konteks interpersonal dari *burnout*. Hal tersebut dapat dikaitkan dan tentunya berhubungan dengan komunikasi interpersonal. *Cynicism* ini mengacu pada respons negatif dan biasanya berkembang sebagai respons terhadap kelelahan emosional yang berlebihan, pada aspek-aspek komunikasi interpersonal yang terdapat beberapa kemampuan yang perlu dimiliki karyawan, meliputi: keterbukaan, empati, dukungan, rasa positif dan kesetaraan. Ketika seseorang memiliki keterbukaan, empati, dukungan, rasa positif, dan rasa kesetaraan yang baik maka hal tersebut akan mengarah kepada hal yang positif. Dengan demikian seorang karyawan akan lebih kecil kemungkinan untuk melakukan *cynicism* yang kaitannya dengan konteks interpersonal. Tingkat kemampuan komunikasi interpersonal yang perlu dimiliki karyawan tersebut dapat berhubungan dengan seberapa besar perilaku *cynicism* yang dapat muncul pada diri individu atau karyawan.

Secara keseluruhan penelitian ini tidak lepas dari kelemahan. Kelemahan dalam penelitian ini di antaranya adalah peneliti belum bisa mengontrol sepenuhnya faktor-faktor yang dapat mempengaruhi subjek dalam mengisi skala karena pengambilan data dilakukan secara online. Faktor tersebut berupa faktor internal dan eksternal. Hal-hal yang termasuk faktor internal antara lain, kondisi fisik subjek maupun kondisi psikologis subjek. Selain itu faktor eksternal yang mempengaruhi hasil penelitian antara lain kondisi lingkungan subjek, kondisi keluarga subjek, tempat tinggal, dan lain

sebagainya. Kemudian peneliti kurang memperhatikan dalam pemilihan karakteristik subjek, seperti halnya latar belakang subjek berupa keadaan keluarga dan juga lingkungannya, dan usia serta sudah seberapa lamanya bekerja. Dan contoh lainnya yang seharusnya diperhatikan oleh peneliti yang dapat menjadi karakteristik subjek pada penelitian.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan berupa pertama, terdapat hubungan antara *emotional labor* dengan kecenderungan mengalami *burnout* pada karyawan rumah sakit X. Kedua, terdapat hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kecenderungan mengalami *burnout* pada karyawan rumah sakit X. Ketiga, terdapat hubungan antara *emotional labor* dan komunikasi interpersonal dengan kecenderungan mengalami *burnout* pada karyawan rumah sakit X. Variabel *emotional labor* dan komunikasi interpersonal memiliki hubungan yang negatif dengan *burnout*, maka dari itu dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi *emotional labor* dan komunikasi interpersonal yang dimiliki oleh karyawan maka *burnout* akan semakin rendah. Sebaliknya, semakin rendah *emotional labor* dan komunikasi interpersonal yang dimiliki oleh karyawan maka *burnout* akan semakin tinggi.

B. Saran

1. Bagi subjek penelitian

Hasil penelitian ini berdasarkan kategorisasi subjek menunjukkan sebagian besar karyawan memiliki tingkat *burnout* yang sedang, maka dari itu diharapkan subjek dapat menurunkan tingkat *burnout* yang dimiliki. Kemudian kategorisasi subjek pada *emotional labor* dan komunikasi interpersonal menunjukkan sebagian besar subjek memiliki tingkat *emotional labor* dan komunikasi interpersonal yang sedang. Oleh karena itu sebaiknya subjek dapat meningkatkan *emotional labor* dan komunikasi interpersonal yang dimiliki dengan meningkatkan kemampuan regulasi emosi dan komunikasi kepada orang lain dengan baik guna meminimalisir risiko terjadinya *burnout*.

2. Bagi instansi

Rumah sakit X diharapkan dapat mendukung dan merespon dengan baik terhadap karyawan untuk meningkatkan kemampuan *emotional labor* dengan baik dengan memberikan pelatihan sesuai *job description* masing-masing sehingga karyawan menguasai betul terkait pekerjaannya, atau pelatihan manajemen emosi sehingga karyawan dapat mengontrol dan meregulasi emosinya sesuai yang diharapkan oleh instansi. Selain itu diharapkan juga dapat meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal dengan memberikan pelatihan *public speaking* atau pelatihan komunikasi yang baik sehingga karyawan dapat berinteraksi dan berkomunikasi dengan lebih baik lagi kepada klien, rekan kerja ataupun atasan. Karena *emotional labor* ini merupakan suatu hal yang dilihat atau diperhatikan oleh orang lain, begitu juga komunikasi interpersonal yang kaitannya dengan orang lain. Dengan demikian hal tersebut menjadi suatu hal yang penting dan dapat dinilai oleh klien yang dapat mengarah kepada kepuasan klien atau pasien dan dapat mengurangi risiko terjadinya *burnout*.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Kepada peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti tentang topik yang sama untuk memperluas cakupan bahasan dalam penelitian ini dengan melihat variabel lain yang dapat mempengaruhi seperti beban kerja, lingkungan kerja, kesenjangan, karakteristik individu, kepuasan kerja, keterlibatan emosional dan faktor otonomi. Selain itu penelitian selanjutnya juga dapat dilakukan dengan beragam jenis pekerjaan lainnya, sehingga hasil penelitian dapat merepresentasikan kondisi *burnout* pada berbagai jenis dan bidang pekerjaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, R., & Blikololong, J. B. (2019). Hubungan antara dukungan sosial dan burnout pada karyawan rumah sakit. *Jurnal Psikologi*, *11*(2), 190-199. doi: <http://dx.doi.org/10.35760/psi.2018.v11i2.2264>.
- Aftiani, R. (2017). Pola komunikasi interpersonal antara guru dan murid tunarungu di Slb-B Sukapura: Analisis interaksi simbolik pada komunikasi interpersonal guru dan murid di SMPLB-B Sukapura Bandung: Doctoral dissertation, perpustakaan.
- Alfinuha, S., & Nuqul F. L. (2017). Bahagia dalam meraih cita-cita: Kesejahteraan subjektif mahasiswa teknik arsitektur ditinjau dari regulasi emosi dan efikasi diri. *Psikohumaniora: Jurnal Penelitian Psikologi*, *2*(1), 12–28. doi: 10.21580/pjpp.v2i1.1357.
- Almuttaqi, A. I. (2020). Kekacauan respons terhadap COVID-19 di Indonesia. *The Insights*, *13*.
- Angerer, J. (2009). Job burnout. *Journal of Employment Counseling*, *40*(3), 98-107. doi <https://doi.org/10.1002/j.2161-1920.2003.tb00860.x>
- Asi, S. P. (2014). Pengaruh iklim organisasi dan burnout terhadap kinerja perawat RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, *11*(3), 515-523.
- Dari, D. U. (2019). Pengaruh Person-Job Fit & Person-Organization Fit terhadap Job Satisfaction dimediasi oleh Emotional Labor pada perawat: Doctoral dissertation, Universitas Airlangga.
- Devito, J. A. (2011). *Komunikasi antar manusia edisi kelima*. Karisma Publishing Group.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H. and Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*. doi: 10.1016/j.jvb.2004.02.001.
- Ema, A. (2004). Peranan dimensi-dimensi birokrasi terhadap burnout pada perawat rumah sakit di Jakarta. *Jurnal Psyche*. *1*(1), 33-46.
- Fakhsianoor, F., & Dewi, S. (2014). Hubungan antara stres kerja dengan burnout pada perawat di ruang ICU, ICCU dan PICU RSUD Ulin Banjarmasin. *An-Nadaa: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, *1*(1), 10-13. doi: <http://dx.doi.org/10.31602/ann.v1i1.102>.

- Fitriyani, A. R. I., & Restu, Y. S. (2019). Hubungan antara keseimbangan kehidupan kerja dan dukungan sosial dengan burnout pada karyawan: Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Frijda, N. H., Ortony, A., Sonnemans, J., & Clore, G. L. (1992). The complexity of intensity: Issues concerning the structure of emotion intensity. In M. Clark (Ed.), *Emotion*, 1(3): 60-89.
- Gani, I & Amalia, S. (2018). *Alat Analisis Data: aplikasi statistik untuk penelitian bidang ekonomi dan sosial*. Andi.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110. doi:10.1037//1076-8998.5.1.95.
- Guy, M. E., Newman, M. A., & Mastracci, S. H. (2008). *Emotional labor: Putting the service in public service: Putting the service in public service*. Routledge.
- Hanum, S. A., & Siswati, S. (2018). Hubungan antara emotional labor dengan burnout pada pegawai Badan Pusat Statistik (BPS) kota Semarang. *Jurnal Empati*, 6(2), 21-30. <https://doi.org/10.14710/empati.2017.19726>.
- Hasibuan, M. A. I., Anindhita, N., Maulida, N. H., & Nashori, H. F. (2018). Hubungan antara amanah dan dukungan sosial dengan kesejahteraan subjektif mahasiswa perantau. *Psikohumaniora: Jurnal Penelitian Psikologi*, 3(1), 101–116. doi: 10.21580/pjpp.v3i1.2214.
- Hutasuhut, M. F. P. (2020). Hubungan emotional labor dengan burnout pada karyawan PDAM Tirtanadi kota Medan. *Skripsi* diakses dari (usu.ac.id).
- Khotimah, K. (2010). Hubungan antara persepsi terhadap lingkungan kerja psikologis dengan burnout pada perawat RSUD Budi Rahayu Pekalongan: *Doctoral dissertation*, Universitas Diponegoro.
- Liliweri, A. (1991). *Komunikasi antar pribadi*. PT. Citra Aditya Bakti.
- Maharani, D. S., Mahriani, R., & Nomaini, F. (2019). Pengaruh efektifitas komunikasi interpersonal terhadap keterikatan karyawan PT. Pertamina (Persero) Mor Ii: *Doctoral Dissertation*, Sriwijaya University.
- Maslach, C. (2006). *Burnout: the cost of caring*. ISHK.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal Of Organizational Behavior*, 2(2), 99–113. Crossref. doi: <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>.

- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2006). Stress and quality of working life: current perspectives in occupational health. IAP.
- Mesmer-Magnus, J. R., DeChurch, L. A. and Wax, A. (2012). Moving emotional labor beyond surface and deep acting: *Organizational Psychology Review*. doi: 10.1177/2041386611417746.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010. doi: <https://doi.org/10.5465/amr.1996.9704071861>.
- Mukarom, Z. (2020). *Teori-teori komunikasi*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Nathania, C. E. (2019). Hubungan antara adversity quotient dengan burnout syndrome dalam penyusunan skripsi pada mahasiswa psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang: *Doctoral dissertation*, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Prihantoro, S. (2014). Kecenderungan burnout pada perawat ditinjau dari jenis kelamin dan usia dewasa di Rumah Sakit Islam Surakarta: *Doctoral dissertation*, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Prijayanti, I. (2015). Pengaruh beban kerja dan dukungan social terhadap burnout pada karyawan PT. X. *Skripsi* diakses dari uinjkt.ac.id.
- Putri, D.M. (2017). Locus of control eksternal dan work-life balance sebagai prediktor job burnout pada anggota polri fungsi lalu lintas SAT. Gatur Ditlantas Polda Metro Jaya. *Tesis* diakses dari T2_832015013_Judul.pdf (uksw.edu).
- Rahmawati, Y. (2013). Hubungan antara stres kerja dengan burnout pada karyawan bagian operator PT. Bukit Makmur Mandiri Utama: *Doctoral dissertation*, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Rohmah, U. N. (2021). Burnout pada karyawan di rumah sakit selama wabah COVID-19. *Jurnal Kesehatan Holistic*, 5(2), 75-88. doi: <https://doi.org/10.33377/jkh.v5i2.106>.
- Rosyid, H. F. (1996). Burnout: penghambat produktivitas yang perlu dicermati. *Buletin Psikologi*, 4(1), 19-25. doi: 10.22146/bpsi.13462.
- Saleh, L. Muhammad., Syamsiar S. Russeng., & Istiana Tadjuddin. (2020). *Manajemen stres kerja (sebuah kajian keselamatan dan kesehatan kerja dari aspek psikologis pada ATC)*. CV Budi Utama.
- Schaufeli, W.B., & Bakker, A.B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 2(5), 293-315. doi: 10.1002/job.248.
- Setiawan, A., & Adrian, D. (2019). *Metodologi dan aplikasi statistik*. Nuha Medika.

- Shirazizadeh, M., & Karimpour, M. (2019). An investigation of the relationships among efl teachers' perfectionism, reflection and burnout. *Cogent Education*, 6(1), 1-13. doi: <https://doi.org/10.1080/2331186X.2019.1667708>.
- Smith, P. (1992). *The emotional labour of nursing*. Macmillan.
- Stets & Turner. (2006). *Handbook of sociology emotions*. Springer.
- Tawale, E. N., Budi, W., & Nurcholis, G. (2011). Hubungan antara motivasi kerja perawat dengan kecenderungan mengalami burnout pada perawat di RSUD Serui Papua. *Jurnal Insan*, 13(2), 74-84.
- Tosten, R., & Toprak, M. (2017). Positive psychological capital and emotional labor: A study in educational organizations. *Cogent Education*, 4(1), 1-11. doi: 10.1080/2331186X.2017.1301012.
- Titien (2016). Penyusunan dan pengembangan alat ukur employee engagement. *Psikohumaniora: Jurnal Penelitian Psikologi*. 1(1), 113-130. doi: 10.21580/pjpp.v1i1.958.
- Utami, P. K. (2011). Pengaruh emotional competence terhadap emotional labor pada pekerja emotional labor giant hypermarket cabang rajawali Surabaya: *Doctoral dissertation*, Universitas Airlangga.
- Wharton, A. S. (1993). The affective consequences of service work: managing emotions on the job. *Work and Occupations*, 20(2), 205-232. doi: <https://doi.org/10.1177/0730888493020002004>.
- Wibowo. (2013). *Perilaku dalam organisasi*. PT Raja Grafindo.
- Widyakusumastuti, R., & Fauziah, N. (2017). Hubungan antara komunikasi interpersonal dengan burnout pada perawat rumah sakit umum daerah (RSUD) kota Semarang. *Jurnal Empati*, 5(3), 553-557. doi: <https://doi.org/10.14710/empati.2016.15403>.
- Wiryanto. (2004). *Pengantar ilmu komunikasi*. PT Grasindo.
- Wistika, S. Y. (2020). Hubungan antara komunikasi interpersonal dengan burnout pada karyawan wanita perusahaan swasta kota Balikpapan: *Doctoral dissertation*, Universitas Negeri Malang.
- Yulikhah, S., Bukhori, B., & Murtadho, A. (2019). Self concept, self efficacy, and interpersonal communication effectiveness of student. *Psikohumaniora: Jurnal Penelitian Psikologi*, 4(1), 65–76. doi: 10.21580/pjpp.v4i1.3196.
- Zalafi, Z., Sjabadhyni, B., & Suyanto, H. (2019). Increasing ethical decision making through flexible work arrangement. *Psikohumaniora: Jurnal Penelitian Psikologi*, 4(2), 157–170. doi: 10.21580/pjpp.v4i2.3043.

LAMPIRAN

BLUE PRINT ALAT UKUR

1. *Blue Print Skala Burnout*

Aspek	Indikator	Aitem		Jumlah
		Favourable	Unfavourable	
<i>Exhaustion</i> (kelelahan)	Kelelahan berkepanjangan secara fisik	1, 7	4, 10	8
	Kehilangan energi dan sumber emosi dalam beraktivitas	13, 19	16, 22	
<i>Cynicism</i> (perasaan sinis)	Perasaan negatif dan sensitif	2, 8	5, 11	8
	Cenderung untuk menarik diri	14, 20	17, 23	
<i>Inefficacy</i> (rasa ketidakefektifan)	Memberi evaluasi negatif terhadap diri sendiri	3, 9	6, 12	8
	Ketidakefektifan saat bekerja	15, 21	18, 24	
Jumlah				24

Aspek	Indikator	Aitem		Jumlah
		Favourable	Unfavourable	
<i>Exhaustion</i> (kelelahan)	Kelelahan berkepanjangan secara fisik	(1) Badan saya terasa letih ketika bangun pagi untuk berangkat kerja (7) Badan saya terasa lelah harus mengerjakan pekerjaan ini setiap hari	(4) Saya tidak mempunyai masalah dengan kondisi fisik saya (10) Badan saya tidak mudah terasa lelah saat bekerja	8

	Kehilangan energi dan sumber emosi dalam beraktivitas	(13) Saya mudah merasa lelah ketika berada di tempat kerja (19) Beban pekerjaan yang berat dapat membuat saya merasa frustrasi	(16) Saya selalu bersemangat dalam setiap tugas yang saya kerjakan (22) Saya merasa berenergi ketika berangkat kerja	
<i>Cynicism</i> (perasaan sinis)	Perasaan negatif dan sensitif	(2) Saya merasa mudah tersinggung dengan hal yang sepele (8) Saya ingin marah dengan hal-hal yang menyinggung pribadi saya	(5) Saya percaya diri dengan dengan tugas dan tanggung jawab saya (11) Saya merasa nyaman dalam bekerja	8
	Cenderung untuk menarik diri	(14) Saya enggan untuk berkumpul dengan banyak orang (20) Lebih baik saya diam daripada harus berurusan dengan tugas atau masalah orang lain	(17) Dengan pekerjaan ini membuat saya lebih peduli terhadap orang lain. (23) Saya antusias ketika menjalankan tugas bersama dengan rekan kerja	
<i>Inefficacy</i> (rasa ketidakefektifan)	Memberi evaluasi kerja yang negatif terhadap diri sendiri	(3) Saya tidak bisa maksimal dalam melaksanakan tugas pekerjaan (9) Saya tidak fokus bekerja	(6) Saya baik dalam menangani masalah-masalah (12) Saya termasuk orang yang produktif dalam bekerja	8
	Ketidakefektifan saat bekerja	(15) Saya kewalahan membagi waktu untuk menyelesaikan seluruh pekerjaan (21) Saya sering bermain <i>handphone</i> saat bekerja	(18) Saya bekerja dengan baik dan cekatan (24) Saya tepat waktu dalam menyelesaikan tugas pekerjaan	
Jumlah				24

2. *Blue Print Skala Emotional Labor*

Aspek	Indikator	Aitem		Jumlah
		Favourable	Unfavourable	
<i>frequency of emotional display</i> (frekuensi tampilan emosional)	Frekuensi tampilan emosional yang diharapkan instansi	1, 9	5, 29	8
	Frekuensi tampilan emosional dengan orang lain	17, 25	13, 21	
<i>Attentiveness to Required Display Rules</i> (perhatian pada aturan tampilan yang diperlukan)	Durasi tampilan emosional	2, 10	6, 30	8
	Intensitas tampilan emosional	18, 26	14, 22	
<i>Variety of Emotions Required To Be Expressed</i> (variasi emosi yang akan ditampilkan)	Tampilan emosional yang positif	3, 11, ,	7, 21	8
	Tampilan emosional yang negatif	19, 27	15, 23	
<i>Disonansi Emotional</i> (disonansi emosional)	Kemampuan menyalurkan ekspresi antara perasaan yang benar-benar dirasakan dan emosi yang	4, 12	8, 32	8

	dibutuhkan secara organisasional			
	Kemampuan menyelaraskan ekspresi dari perintah atasan dan perasaan yang sedang dirasakan	20, 28	16, 24	
Jumlah				32

Aspek	Indikator	Aitem		Jumlah
		Favourable	Unfavourable	
<i>frequency of emotional display</i> (frekuensi tampilan emosional)	frekuensi tampilan emosional yang diharapkan instansi	(1) Saya menjunjung etika profesi agar memberikan yang terbaik untuk institusi setiap hari kerja dalam seminggu (9) Saya terlihat semangat setiap hari kerja dalam seminggu	(5) Saya merasa malas empat kali dalam satu bulan yaitu hari senin (29) Saya terlihat semangat hanya satu kali dalam satu bukan ketika setelah mendapat gaji	8
	frekuensi tampilan emosional dengan orang lain	(17) Saya merasa berenergi setiap hari dalam seminggu ketika berinteraksi dengan orang lain (25) Saya bersikap ramah setiap hari dalam seminggu yaitu ketika berbicara dengan orang lain	(13) Hanya setiap pagi dalam satu minggu saya terlihat ceria (21) Saya merasa lesu setiap minggu keempat di akhir bulan	
<i>Attentiveness to Required Display Rules</i> (perhatian pada aturan tampilan)	Durasi tampilan emosional.	(2) Saya menunjukkan suasana hati yang baik ketika bekerja seharian penuh (10) Saya tampil ceria selama 7 jam bekerja dalam sehari	(6) Saya kesal ketika masih harus bertugas lebih dari 7 jam kerja (30) Saya tidak bisa menunjukkan sikap ramah lebih dari satu jam	8

yang diperlukan)	Intensitas tampilan emosional	(18) Setiap hari saya berusaha bersungguh-sungguh dalam bekerja (26) Saya bersemangat dalam mengerjakan tugas	(14) Saya lemas ketika harus menyelesaikan banyak tugas dalam satu waktu (22) Saya terlihat tidak bisa fokus dalam mengerjakan tugas yang kurang saya pahami	
<i>Variety of Emotions Required To Be Expressed</i> (variasi emosi yang akan ditampilkan)	Tampilan emosional yang positif.	(3) Saya memberikan informasi kepada klien/pasien yang berkunjung dengan ramah (11) Saya bersikap sopan ketika berinteraksi dengan klien/pasien	(7) Saya mengabaikan klien/pasien yang terlalu banyak bertanya (31) Ketika ada klien/pasien yang marah-maraha saya cenderung cuek	8
	Tampilan emosional yang negatif	(19) Saya menegur klien/pasien yang tidak taat protokol kesehatan (27) Saya menegur rekan kerja yang tidak menaati peraturan	(15) Saya memarahi klien/pasien yang tidak taat protokol kesehatan dengan keras (23) Saya membiarkan rekan kerja yang melanggar peraturan	
<i>Disonansi Emotional</i> (disonansi emosional)	Kemampuan menyelaraskan ekspresi antara perasaan yang benar-benar dirasakan dan emosi yang dibutuhkan secara organisasional	(4) Saya menunjukkan sikap ramah walaupun klien/pasien marah-maraha (12) Saya berusaha menyelesaikan tugas dengan tenang walaupun sedang dalam keadaan tertekan	(8) Ketika terpaksa dalam menjalankan tugas maka saya akan menundanya (32) Saya kurang semangat karena bosan dengan tugas saya	8

	Kemampuan menyalurkan ekspresi dari perintah atasan dan perasaan yang sedang dirasakan	(20) Saya semangat saat diberi perintah dari atasan, walaupun sedang mengerjakan tugas yang lain (28) Saya senang ketika diberikan tugas baru dari atasan	(16) Saya cemberut ketika mendapatkan tugas tambahan dari atasan (24) Saya mengabaikan teguran dari atasan	
Jumlah				32

3. *Blue Print* Skala Komunikasi Interpersonal

Aspek	Indikator	Aitem		Jumlah
		Favourable	Unfavourable	
Keterbukaan	Kesediaan untuk mengungkapkan sikap, pikiran, perasaan dan ekspresi.	1, 11	6, 26	8
	Keluasan topik atau informasi yang disampaikan kepada orang lain.	21, 31	16, 36	
Rasa empati	Ikut merasakan apa yang dirasakan orang lain.	2, 32	7, 17	8
	Mengambil peran	12, 22	27, 37	
Dukungan	.Memberikan dukungan emosional	3, 33	8, 18	8
	Memberikan dukungan instrumental	13, 23	28, 38	

Perasaan positif	Menunjukkan perasaan dan sikap positif kepada orang lain	4, 14	9, 39	8
	Menciptakan situasi komunikasi yang kondusif	24, 34	19, 29	
Kesetaraan	Perasaan saling menghargai	5, 15	10, 40	8
	Menempatkan diri setara dengan orang lain	25, 35	20, 30	
Jumlah				40

Aspek	Indikator	Aitem		Jumlah
		Favourable	Unfavourable	
Keterbukaan	Kesediaan untuk mengungkapkan sikap, pikiran, perasaan dan ekspresi.	(1) Saya antusias bercerita dengan rekan saya (11) Saya mengungkapkan isi pikiran saya kepada teman	(6) Saya enggan bercerita kepada rekan kerja (36) Saya tidak mau berpendapat terhadap masalah orang lain	8
	Keluasan topik atau informasi yang disampaikan kepada orang lain	(21) Saya dapat banyak bercerita kepada orang lain (31) Saya bertukar cerita dengan teman tentang hobby dan kesukaan	(16) Saya tidak bisa bercerita banyak kepada orang lain (26) Saya berbicara dengan rekan kerja hanya seputar topik pekerjaan	
Rasa empati	Ikut merasakan apa yang dirasakan orang lain.	(2) Saya merasakan kesedihan yang dirasakan orang lain (32) Saya senang dengan prestasi yang diraih oleh rekan kerja	(7) Saya tidak mengetahui masalah yang dialami rekan kerja (17) Saya tidak mengerti kesedihan yang sedang dirasakan orang lain	8

	Mengambil peran	(12) Saya bersedia menghibur teman yang sedang bersedih (22) Saya turut andil membantu orang lain yang mempunyai masalah	(27) Ketika ada yang sedang bersedih saya bingung harus melakukan apa (37) Saya tetap mengerjakan pekerjaan saya ketika dimintai bantuan orang lain	
Dukungan	Memberikan dukungan emosional	(3) Saya mendengarkan dengan baik tentang apa yang sedang diceritakan oleh orang lain (33) Saya memberikan semangat kepada teman yang sedang berusaha	(8) Saya tidak ada waktu untuk mendengarkan cerita orang lain (18) Ketika ada rekan kerja yang sedih saya enggan bertanya kepadanya	8
	Memberikan dukungan instrumental	(13) Saya membantu mengerjakan tugas rekan kerja (23) Saya meminjamkan uang kepada teman yang sedang membutuhkan	(28) Saya enggan membantu mengerjakan tugas orang lain (38) Saya enggan dimintai <i>hotspot</i> oleh orang lain	
Perasaan positif	Menunjukkan perasaan dan sikap positif kepada orang lain	(4) Ketika bertemu orang lain saya tidak segan untuk memulai percakapan (14) Saya menyapa terlebih dahulu ketika bertemu teman	(9) Saya ragu dengan perkataan dari orang yang baru dikenal (39) Saya tidak memperhatikan ucapan orang lain yang sedang berbicara dengan saya	8
	Menciptakan situasi komunikasi yang kondusif	(24) Saya mendengarkan perkataan orang lain sampai tuntas (34) Saya melihat lawan bicara ketika berkomunikasi	(19) Saya mendengarkan cerita sambil melakukan aktivitas lain (29) Saya memalingkan wajah dari lawan bicara	

Kesetaraan	Perasaan saling menghargai.	(5) Saya menghargai pendapat orang lain yang berbeda (15) Saya mengakui kelebihan yang dimiliki rekan kerja	(10) Saya hanya berperilaku baik kepada atasan saja (40) Saya tidak mendapat perhatian ketika sedang bercerita	8
	Menempatkan diri setara dengan orang lain	(25) Saya berusaha untuk tidak terlihat menggurui ketika berbicara dengan orang lain (35) Saya memberi nasihat bukan karena saya merasa pribadi yang sudah lebih baik	(20) Saya merasa orang yang lebih baik ketika memberi nasihat (30) Saya banyak bercerita tentang kelebihan saya supaya mendapat pujian dari orang lain	
Jumlah				40

IDENTITAS RESPONDEN

Nama Lengkap :

Posisi pekerjaan/Jabatan :

Jenis Karyawan (medis/nOn-medis) :

PETUNJUK PENGISIAN

1. Baca dan pahami petunjuk pengisian
2. Baca dan pahami baik-baik setiap pernyataan.
3. Pilih salah satu jawaban yang paling sesuai dengan kondisi/diri anda
4. Pedoman pilihan jawaban:
 - SS : Sangat Sesuai
 - S : Sesuai
 - TS : Tidak Sesuai
 - STS : Sangat Tidak Sesuai
5. Tidak ada jawaban yang benar atau salah untuk setiap pernyataan. Seluruh jawaban adalah benar selama itu benar-benar menggambarkan diri anda.
6. Pastikan kembali bahwa semua pernyataan telah terisi.

1. Skala *Burnout*

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Badan saya terasa letih ketika bangun pagi untuk berangkat kerja				
2	Saya merasa mudah tersinggung dengan hal yang sepele				
3	Saya tidak bisa maksimal dalam melaksanakan tugas pekerjaan				
4	Saya tidak mempunyai masalah dengan kondisi fisik saya				
5	Saya percaya diri dengan dengan tugas dan tanggung jawab saya				
6	Saya baik dalam menangani masalah-masalah				
7	Saya ingin marah dengan hal-hal yang menyinggung pribadi saya				
8	Saya tidak fokus bekerja				
9	Badan saya tidak mudah terasa lelah saat bekerja				
10	Saya merasa nyaman dalam bekerja				
11	Saya termasuk orang yang produktif dalam bekerja				
12	Saya mudah merasa lelah ketika berada di tempat kerja				
13	Saya enggan untuk berkumpul dengan banyak orang				
14	Saya kewalahan membagi waktu untuk menyelesaikan seluruh pekerjaan				
15	Saya selalu bersemangat dalam setiap tugas yang saya kerjakan				
16	Dengan pekerjaan ini membuat saya lebih peduli terhadap orang lain				
17	Saya bekerja dengan baik dan cekatan				
18	Beban pekerjaan yang berat dapat membuat saya merasa frustrasi				
19	Lebih baik saya diam daripada harus berurusan dengan tugas atau masalah orang lain				
20	Saya sering bermain <i>handphone</i> saat bekerja				
21	Saya merasa berenergi ketika berangkat kerja				
22	Saya antusias ketika menjalankan tugas bersama dengan rekan kerja				
23	Saya tepat waktu dalam menyelesaikan tugas pekerjaan				

2. Skala *Emotional Labor*

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya menjunjung etika profesi agar memberikan yang terbaik untuk institusi setiap hari kerja dalam seminggu				
2	Saya menunjukkan suasana hati yang baik ketika bekerja seharian penuh				
3	Saya memberikan informasi kepada klien/pasien yang berkunjung dengan ramah				

4	Saya menunjukkan sikap ramah walaupun klien/pasien marah-marah				
5	Saya merasa malas empat kali dalam satu bulan yaitu hari senin				
6	Saya kesal ketika masih harus bertugas lebih dari 7 jam kerja				
7	Saya mengabaikan klien/pasien yang terlalu banyak bertanya				
8	Ketika terpaksa dalam menjalankan tugas maka saya akan menundanya				
9	Saya tampil ceria selama 7 jam bekerja dalam sehari				
10	Saya bersikap sopan ketika berinteraksi dengan klien/pasien				
11	Saya berusaha menyelesaikan tugas dengan tenang walaupun sedang dalam keadaan tertekan				
12	Hanya setiap pagi dalam satu minggu saya terlihat ceria				
13	Saya lemas ketika harus menyelesaikan banyak tugas dalam satu waktu				
14	Saya cemberut ketika mendapatkan tugas tambahan dari atasan				
15	Saya merasa berenergi setiap hari dalam seminggu ketika berinteraksi dengan orang lain				
16	Setiap hari saya berusaha bersungguh-sungguh dalam bekerja				
17	Saya menegur klien/pasien yang tidak taat protokol kesehatan				
18	Saya merasa lesu setiap minggu ke-empat di akhir bulan				
19	Saya mengabaikan teguran dari atasan				
20	Saya bersikap ramah setiap hari dalam seminggu yaitu ketika berbicara dengan orang lain				
21	Saya bersemangat dalam mengerjakan tugas				
22	Saya menegur rekan kerja yang tidak menaati peraturan				
23	Saya senang ketika diberikan tugas baru dari atasan				
24	Saya terlihat semangat hanya satu kali dalam satu bulan ketika setelah mendapat gaji				
25	Saya tidak bisa menunjukkan sikap ramah lebih dari satu jam				
26	Ketika ada klien/pasien yang marah-marah saya cenderung cuek				
27	Saya kurang semangat karena bosan dengan tugas saya				

3. Skala Komunikasi Interpersonal

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Saya antusias bercerita dengan rekan saya				
2	Saya merasakan kesedihan yang dirasakan orang lain				

3	Saya mendengarkan dengan baik tentang apa yang sedang diceritakan oleh orang lain				
4	Ketika bertemu orang lain saya tidak segan untuk memulai percakapan				
5	Saya menghargai pendapat orang lain yang berbeda				
6	Saya enggan bercerita kepada rekan kerja				
7	Saya tidak ada waktu untuk mendengarkan cerita orang lain				
8	Saya hanya berperilaku baik kepada atasan saja				
9	Saya mengungkapkan isi pikiran saya kepada teman				
10	Saya bersedia menghibur teman yang sedang bersedih				
11	Saya membantu mengerjakan tugas rekan kerja				
12	Saya menyapa terlebih dahulu ketika bertemu teman				
13	Saya mengakui kelebihan yang dimiliki rekan kerja				
14	Saya tidak mengerti kesedihan yang sedang dirasakan orang lain				
15	Ketika ada rekan kerja yang sedih saya enggan bertanya kepadanya				
16	Saya mendengarkan cerita sambil melakukan aktivitas lain				
17	Saya merasa orang yang lebih baik ketika memberi nasihat				
18	Saya turut andil membantu orang lain yang mempunyai masalah				
19	Saya mendengarkan perkataan orang lain sampai tuntas				
20	Saya berusaha untuk tidak terlihat menggurui ketika berbicara dengan orang lain				
21	Saya berbicara dengan rekan kerja hanya seputar topik pekerjaan				
22	Ketika ada yang sedang bersedih saya bingung harus melakukan apa				
23	Saya enggan membantu mengerjakan tugas orang lain				
24	Saya memalingkan wajah dari lawan bicara				
25	Saya banyak bercerita tentang kelebihan saya supaya mendapat pujian dari orang lain				
26	Saya bertukar cerita dengan teman tentang hobby dan kesukaan				
27	Saya senang dengan prestasi yang diraih oleh rekan kerja				
28	Saya memberikan semangat kepada teman yang sedang berusaha				
29	Saya melihat lawan bicara ketika berkomunikasi				
30	Saya memberi nasihat bukan karena saya merasa pribadi yang sudah lebih baik				
31	Saya enggan dimintai <i>hotspot</i> oleh orang lain				
32	Saya tidak memperhatikan ucapan orang lain yang sedang berbicara dengan saya				

Lampiran Uji Validitas dan Reliabilitas

1. *Burnout*

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	32	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.863	24

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y01	44.8750	34.242	.285	.865
Y02	45.4063	35.152	.275	.863
Y03	45.4063	33.797	.595	.853
Y04	45.3125	33.899	.391	.859
Y05	45.4688	33.805	.534	.855
Y06	45.3750	35.081	.369	.860
Y07	45.0938	34.217	.434	.858
Y08	45.3750	35.790	.181	.865
Y09	45.5313	34.644	.417	.858
Y10	44.8125	34.286	.335	.862
Y11	45.4063	35.152	.275	.863
Y12	45.4375	33.480	.754	.850
Y13	45.1563	35.039	.412	.859

Y14	45.3750	32.500	.680	.849
Y15	45.2188	33.918	.535	.855
Y16	45.4375	35.286	.351	.860
Y17	45.5625	33.867	.549	.854
Y18	45.4375	35.028	.407	.859
Y19	44.9375	32.512	.567	.853
Y20	44.8125	32.415	.475	.857
Y21	45.4063	34.572	.325	.861
Y22	45.1875	35.254	.409	.859
Y23	45.3750	34.048	.489	.856
Y24	45.3438	34.555	.425	.858

2. Emotional Labor

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	32	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.893	32

Item-Total Statistics

Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted

X01	94.9688	53.257	.708	.885
X02	95.1875	54.609	.593	.887
X03	95.0625	53.480	.638	.886
X04	95.0625	54.577	.571	.888
X05	95.4063	55.862	.231	.895
X06	95.4063	53.346	.505	.888
X07	95.1250	54.500	.468	.889
X08	95.2188	57.015	.308	.892
X09	95.4688	57.289	.146	.895
X10	95.2813	55.370	.409	.890
X11	95.0313	52.741	.834	.883
X12	95.0625	55.802	.378	.891
X13	95.1875	53.060	.569	.887
X14	95.7500	54.839	.355	.892
X15	95.4688	57.547	.057	.899
X16	95.2188	52.757	.629	.886
X17	95.3125	52.996	.707	.885
X18	95.0313	55.902	.347	.891
X19	95.1875	55.577	.434	.890
X20	95.5938	58.120	.011	.898
X21	95.2188	55.015	.572	.888
X22	95.5938	57.023	.150	.895
X23	95.2188	59.789	-.194	.902
X24	95.0625	53.931	.674	.886
X25	95.0625	53.673	.611	.886
X26	95.1563	54.910	.628	.887
X27	95.2500	55.742	.392	.891
X28	95.4375	55.802	.331	.892
X29	95.3125	54.996	.375	.891
X30	95.0625	53.544	.737	.885
X31	95.0938	55.120	.510	.889
X32	95.1875	54.093	.679	.886

3. Komunikasi Interpersonal

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	32	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.915	40

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X01	114.6875	98.802	.530	.912
X02	114.6875	98.093	.664	.910
X03	114.4375	95.351	.862	.908
X04	114.7813	99.531	.420	.913
X05	114.4063	96.765	.788	.909
X06	114.5625	96.448	.731	.909
X07	114.9063	102.733	.215	.916
X08	114.5625	100.125	.632	.911
X09	115.3125	102.802	.150	.918
X10	114.1875	98.351	.682	.910
X11	114.6875	98.544	.619	.911
X12	114.4688	97.741	.757	.910
X13	114.5000	100.129	.537	.912
X14	114.3438	98.039	.701	.910

X15	114.4375	98.383	.656	.911
X16	115.2500	106.065	-.085	.921
X17	114.9063	100.797	.397	.914
X18	114.5938	102.830	.328	.914
X19	114.9063	102.023	.248	.916
X20	114.8438	99.749	.465	.913
X21	115.0625	102.770	.174	.917
X22	114.9063	101.701	.360	.914
X23	114.6875	104.673	.048	.917
X24	114.6563	99.781	.527	.912
X25	114.4063	99.410	.529	.912
X26	115.1250	99.661	.391	.914
X27	114.7500	99.097	.518	.912
X28	114.4375	99.673	.612	.911
X29	114.4063	97.668	.699	.910
X30	114.2188	101.209	.394	.914
X31	114.5625	98.835	.582	.911
X32	114.4688	99.676	.653	.911
X33	114.3750	100.952	.421	.913
X34	114.4063	99.281	.542	.912
X35	114.5313	99.483	.558	.912
X36	114.9375	102.899	.152	.917
X37	115.3125	107.512	-.225	.920
X38	114.3750	101.597	.422	.913
X39	114.4063	101.088	.426	.913
X40	114.6563	104.233	.104	.916