

**HUBUNGAN ANTARA *WORK ENGAGEMENT* DAN
BURNOUT PADA KARYAWAN PT. REDLINE PRODUCTION
SURABAYA DENGAN MENGONTROL
*INTRAPSYCHIC-COPING***



Disusun Oleh:
BASTU DINDA HERMENDA
NIM. 110710213

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2011**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa apa yang tertulis dalam skripsi ini adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar kesarjanaan saya dicabut.

Surabaya, 24 Agustus 2011

Penulis

Bastu Dinda Hermenda

NIM. 110710213

HALAMAN PERSETUJUAN

**Skripsi ini telah disetujui oleh
Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi**

Sami'an, M. Psi.
NIP. 197704042003121002

HALAMAN PENGESAHAN

**Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji
pada Jumat, 9 September 2011
dengan susunan Dewan Penguji**

Ketua,

Dr. Seger Handoyo

NIP. 19670216199103100

Sekretaris,

Anggota,

Berlian Gressy S. M. Psych

NIP. 198009052005012003

Sami'an M. Psi

NIP. 197704042003121002

HALAMAN MOTTO

*“Willingness for succeed is a half of our real success.
If we don't have it, we met a half of our failure already”*

(David Ambrose)

*“Never look others' success as a fortune
and self failure as a fate”*

(B. Dinda)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Aku persembahkan karya ini sebagai sebuah ibadah

kepada Allah SWT

dan keluarga tercintaku

UCAPAN TERIMAKASIH

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah membimbing serta memberi segala petunjuk dan kemudahan bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi di Fakultas Psikologi Universitas Airlangga.

Skripsi ini tidak akan pernah selesai tanpa bantuan pihak-pihak yang senantiasa memberikan dukungan serta masukan bagi penulis dalam menyelesaikannya. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis memberikan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah membantu penulis, diantaranya:

1. Bapak Sami'an, M. Psi selaku wakil dekan Fakultas Psikologi Universitas Airlangga sekaligus dosen pembimbing penulis. Terima kasih untuk semua bimbingan serta masukan yang diberikan kepada penulis hingga skripsi ini dapat penulis selesaikan.
2. Ibu Triana Kesuma Dewi, S. Psi selaku dosen wali penulis. Terima kasih untuk waktu yang diberikan kepada penulis untuk memberikan bimbingan dan dengan sabar mendukung tiap langkah mahasiswa bimbingannya.
3. Dosen Penguji Skripsi, Bapak Dr. Seger Handoyo dan Ibu Berlian Gressy S. M. Psych. Terima kasih untuk semua saran dan masukan bagi skripsi ini sehingga menambah pengetahuan bagi penulis untuk sebisa mungkin menyempurnakan penelitian ini.
4. Seluruh dosen Fakultas Psikologi Unair khususnya dosen peminatan Psikologi Industri Organisasi, terima kasih atas semua ilmu yang diberikan selama proses belajar di fakultas ini.
5. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Psikologi Unair, terimakasih untuk segala kemudahan yang diberikan kepada penulis selama proses perkuliahan.

6. Bapak Peter B. Suryanata, S.E. selaku direktur PT. Redline Production Surabaya yang telah banyak membantu penulis dalam melakukan penelitian di perusahaan tersebut dan bersedia memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan penulis meski ditengah kesibukan beliau.
7. Seluruh karyawan PT. Redline Production Surabaya untuk partisipasinya dalam penelitian sederhana ini, khususnya untuk Mas Hendy, terima kasih untuk inspirasi dan masukannya pada awal penelitian.
8. Kedua orang tua penulis, yang selalu mendukung penulis menyelesaikan karya ini meski dalam keadaan yang sulit dan dengan sekian banyak kesibukan.
9. Kakak penulis, Mas Edo yang juga ikut memperhatikan *progress* pengerjaan skripsi ini dan memberikan dukungan sehingga memacu penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
10. *Best partner*, T. Wrespati untuk semua dukungan, inspirasi dan kasih kepada penulis. Terimakasih atas bantuannya untuk semua proses penelitian mulai dari pengambilan data hingga penelitian ini selesai.
11. Sahabat penulis yang sudah penulis anggap seperti saudara sendiri. teruntuk Prima (*pru*) Gratia, Bela (*uni*) khoirunisa, Retno (*kuwe*) Wisudiani, Surotul (*sur*) Bahiyyah, Bayu Sekar Sari, Nindya Pratiti, Umi Habibah, terima kasih untuk setiap waktu yang diluangkan untuk penulis untuk berbagi cerita, senang dan sedih.
12. Teman-teman BLM (*Black Left-side Meeting*) Peni Ratna, Nindya Retnasatiti, Wiranti Ayu, Miezky Nur, Apidya Tamara, Karina, Rizqy Amelia, Phebe Illenia, Ni Putu Ayu, Yuri Setia, Puspa W. Terimakasih untuk kebersamaan dengan penulis mulai dari awal perkuliahan, untuk berbagi cerita senang dan sedih, untuk *sharing* tentang perkuliahan, dan semua kesenangan-kesenangan yang tidak akan terlupa.
13. Teman-teman *nangkring* di hotspot, untuk Mu'ammam, Erwin, juga Dhevita. Terima kasih untuk kebersamaan, juga masukan-masukan yang diberikan bagi penulis terutama saat proses pengerjaan skripsi ini.

14. Serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebut satu-persatu. Terima kasih karna telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata penulis menyadari ketidaksempurnaan dari skripsi ini. Oleh karena itu, penulis membuka diri atas kritik, saran serta masukan dari semua pihak. Semoga karya ini dapat bermanfaat untuk banyak pihak.

Surabaya, 24 Agustus 2011

Penulis,

Bastu Dinda Hermenda

NIM. 110710213

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii

BAB I: PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	11
1.3. Batasan Masalah.....	14
1.4. Rumusan Masalah.....	16
1.5. Tujuan Penelitian.....	17
1.6. Manfaat Penelitian.....	17
1.6.1. Manfaat Teoritis.....	17
1.6.2. Manfaat Praktis.....	17

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Definisi <i>Burnout</i>	18
2.2. <i>Burnout</i> dalam Kerja.....	19
2.3. Faktor-faktor Penyebab <i>Burnout</i>	20
2.3.1. Faktor External.....	20

2.3.2. Faktor Internal.....	22
2.4. Karakteristik <i>Burnout</i>	23
2.4.1. <i>Emotional Exhaustion</i>	23
2.4.2. <i>Depersonalization</i>	24
2.4.3. <i>Reduced Personal Accomplishment</i>	25
2.5. Proses terjadinya <i>Burnout</i>	25
2.6. Konsekuensi <i>Burnout</i>	28
2.7. Definisi <i>Work Engagement</i>	29
2.8. Faktor-faktor Pembentuk <i>Engagement</i>	32
2.9. Karakteristik <i>Engagement</i>	34
2.9.1. <i>Vigor</i>	34
2.9.2. <i>Dedication</i>	35
2.9.3. <i>Absorption</i>	35
2.10. Konsekuensi <i>Engagement</i>	35
2.10.1. <i>Engaged Employee</i>	36
2.10.2. <i>Disengaged Employee</i>	37
2.11. Definisi <i>Stress</i>	38
2.11.1. <i>Coping-Stress</i>	39
2.11.1.1. <i>Problem-Solving</i>	40
2.11.1.2. <i>Intrapsychic-Coping (palliation)</i>	41
2.12. Keterkaitan antar Variabel.....	43
2.13. Kerangka Konseptual.....	49
2.14. Hipotesis Penelitian.....	50
2.14.1. Hipotesis Nihil (Ho).....	50
2.14.2. Hipotesis Alternatif (Ha).....	50

BAB III: METODE PENELITIAN

3.1. Tipe Penelitian.....	51
3.2. Identifikasi Variabel Penelitian.....	51
3.3. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	53
3.4. Subjek Penelitian.....	60
3.4.1. Populasi.....	60

3.4.2. Sampel.....	60
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	61
3.5.1. Skala Pengukuran <i>Burnout</i>	61
3.5.2. Skala Pengukuran <i>Engagement</i>	63
3.5.3. Skala Pengukuran <i>Intrapsychic-Coping</i>	64
3.5.4. Validitas dan Reliabilitas Alat ukur.....	66
3.5.4.1. Validitas dan Reliabilitas MBI-HSS.....	67
3.5.4.2. Validitas dan Reliabilitas UWES.....	70
3.5.4.3. Validitas dan Reliabilitas WCQ-37.....	72
3.6. Teknik Analisis Data.....	75
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Subjek Penelitian.....	77
4.2. Pelaksanaan Penelitian.....	78
4.2.1. Persiapan Instrumen Penelitian.....	78
4.2.2. Pengambilan Data.....	80
4.2.3. Hambatan Penelitian.....	81
4.3. Keterbatasan Penelitian.....	82
4.4. Hasil Penelitian.....	83
4.4.1. Uji Normalitas Data.....	83
4.4.2. Uji Korelasi Parsial.....	84
4.5. Pembahasan.....	86
BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	92
5.2. Saran bagi Penelitian Selanjutnya.....	92
5.3. Saran bagi PT. Redline Production Surabaya.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN.....	98

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Blue-Print Skala MBI-HSS.....	63
Tabel 3.2.	Blue-Print Skala UWES.....	64
Tabel 3.3.	Blue-Print Skala WCQ-37.....	66
Tabel 3.4.	Penghitungan Reliabilitas Skala <i>Emotional Exhaustion</i>	69
Tabel 3.5.	Penghitungan Reliabilitas Skala <i>Depersozalization</i>	69
Tabel 3.6.	Penghitungan Reliabilitas Skala <i>Reduced Personal Accomplishment</i>	69
Tabel 3.7.	Penghitungan Reliabilitas Skala <i>Vigor</i>	71
Tabel 3.8.	Penghitungan Reliabilitas Skala <i>Dedication</i>	71
Tabel 3.9.	Penghitungan Reliabilitas Skala <i>Absorption</i>	71
Tabel 3.10.	Penghitungan Reliabilitas Skala <i>Distancing</i>	73
Tabel 3.11.	Penghitungan Reliabilitas Skala <i>Accepting Responsibility</i>	73
Tabel 3.12.	Penghitungan Reliabilitas Skala <i>Escape-Avoidance</i>	73
Tabel 3.13.	Penghitungan Reliabilitas Skala <i>Self-Controlling</i>	74
Tabel 3.14.	Penghitungan Reliabilitas Skala <i>Seeking-Social Support</i>	74
Tabel 3.15.	Penghitungan Reliabilitas Skala <i>Positive Reappraisal</i>	74
Tabel 3.16.	Koefisien Korelasi dan Tingkat Hubungan.....	76
Tabel 4.1.	Penghitungan Normalitas Data.....	83
Tabel 4.2.	Nilai Koefisien Korelasi.....	85
Tabel 4.3.	Penghitungan Uji Korelasi Parsial.....	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Proses <i>Burnout</i>	27
Gambar 2.2. Kerangka Konseptual.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Reliabilitas dan Validitas Skala UWES.....	98
Lampiran 2 Reliabilitas dan Validitas Skala MBI-HSS.....	100
Lampiran 3 Reliabilitas dan Validitas Skala WCQ-37.....	103
Lampiran 4 Hasil Uji Statistik.....	108
Lampiran 5 Kuesioner UWES, MBI-HSS, dan WCQ-37.....	117
Lampiran 6 Aitem-aitem Skala Asli.....	121
Lampiran 7 Skor Subjek.....	127
Lampiran 8 Rekapitulasi Skor Kasar Subjek.....	129
Lampiran 9 Form Angket.....	135
Lampiran 10 Lembar Rater.....	139

ABSTRAK

**Bastu Dinda Hermenda, 110710213, Hubungan antara *Work Engagement* dan *Burnout* pada Karyawan PT. Redline Production Surabaya dengan Mengontrol *Intrapsychic-Coping*, Skripsi, Fakultas Psikologi Universitas Airlangga Surabaya, 2011.
xvii + 97 halaman, 10 lampiran**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara engagement dan burnout pada karyawan PT. Redline Production dengan mengontrol intrapsychic-coping. Engagement pemenuhan pikiran terkait dengan pekerjaan yang memiliki karakteristik vigor (kekuatan mental dan fisik), dedication (pengabdian), dan absorption (kesungguhan). Engagement yang rendah akan menimbulkan stres yang jika dihadapi menggunakan intrapsychic-coping akan memunculkan burnout. Intrapsychic-coping atau palliation atau yang biasa disebut dengan emotion-focused coping adalah pengurangan derita emosi (emotional distress) dari stres yang mencakup usaha untuk mengatur konsekuensi-konsekuensi emosi dari situasi stres melalui modifikasi persepsi, sikap, dan goals. Intrapsychic-coping yang digunakan untuk menyikapi stres dapat mengakibatkan burnout. Burnout adalah respon berkepanjangan dari stressor interpersonal dan emosional kronis yang didefinisikan melalui tiga dimensinya yaitu emotional exhaustion (kelelahan fisik dan emosi), depersonalization (depersonalisasi atau sinisme), dan reduced personal accomplishment (inefikasi).

Penelitian dilakukan di sebuah perusahaan event organizer PT. Redline Production. Subjek dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Redline. Alat pengumpul data berupa skala UWES yang diadaptasi dari skala asli milik Schaufeli et al. untuk mengukur engagement, skala MBI-HSS untuk mengukur burnout yang diadaptasi dari skala asli milik Maslach et al. yang dimodifikasi berdasar penelitian Schaufeli pada 2002, dan WCQ-37 (e-f) untuk mengukur intrapsychic-coping yang diadaptasi dari skala asli milik Lazarus. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik statistik korelasi parsial 3 variabel dengan bantuan program SPSS 16.0 for windows.

Dari hasil analisis data penelitian diperoleh nilai korelasi antara engagement dan burnout dengan intrapsychic-coping yang dikontrol sebesar -0,625 dengan $p \leq 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi negatif antara engagement dengan burnout karyawan PT. Redline Production Surabaya jika intrapsychic-coping dikontrol.

Kata kunci: *engagement, burnout, intrapsychic-coping*
Daftar Pustaka, 48 (1980-2010)

ABSTRACT

**Bastu Dinda Hermenda, 110710213, Correlation between Work Engagement and Burnout of Employees of PT. Redline Production Surabaya with Controlled Intrapsychic-Coping. Thesis, Faculty of Psychology The Airlangga University Surabaya, 2011.
xvii + 97 pages, 10 attachments**

This study aims to determine whether there is a relationship between engagement and burnout of employees of PT. Redline Production Surabaya with controlled intrapsychic-coping. Engagement is a positive, fulfilling work-related state of mind that characterized by vigor, dedication, and absorption. Low engagement related to high levels of distress, and burnout is likely to develop when intrapsychic-coping strategies are adopted. Intrapsychic-coping (palliation), or usually called with emotion-focused coping, is an attempt to reduce emotional distress through modification of perceptions, attitudes, and goals. Burnout syndrome involves a clear choice of using intrapsychic psychological defences rather than active problem-solving methods. Burnout is a prolonged response to chronic emotional and interpersonal stressors on the job, and is defined by the three dimensions of exhaustion, depersonalization, and reduced personal accomplishment.

This research was conducted on employees in PT. Redline Production Surabaya. The research sample is all employees of this firm. The data was collected using UWES scale that adopted from Schaufeli et al. to measure engagement, MBI-HSS scale to measure burnout that adopted from Maslach et al. that modified its' third dimension by Schaufeli at 2002, and WCQ-37 (e-f) to measure intrapsychic-coping that adopted from Lazarus. The data was analyzed by using partial correlation for 3 variable with the help of SPSS 16.0 for windows.

Based on the result from data analyzed, correlation point between engagement and burnout with controlled intrapsychic-coping is $-0,625$ with $p \leq 0,05$. It indicates that there is a negative relationship between engagement and burnout of employees of PT. Redline Production Surabaya with controlled intrapsychic-coping.

Keyword: *engagement, burnout, intrapsychic-coping*
References, 48 (1980-2010)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Semakin berkembangnya kemajuan di bidang industri dan organisasi, permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan akan semakin kompleks dan tuntutan pekerjaan pun semakin meningkat. Perusahaan sebagai sebuah organisasi harus mampu mencapai tujuan yang telah direncanakan untuk dapat memenuhi tuntutan pembangunan dan kemajuan teknologi, oleh karena itu, kualitas dari sebuah organisasi harus benar-benar diperhatikan. Hal tersebut umumnya terwujud dalam upaya peningkatan kualitas karyawan dan pengaturan manajemen organisasi. Peningkatan kualitas karyawan tersebut penting karena kemajuan organisasi tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi faktor sumber daya manusia juga memegang peranan penting di dalamnya untuk mengoperasikan berbagai teknologi yang telah dimiliki oleh organisasi (Imelda, 2004).

Kualitas karyawan tersebut pastinya akan berguna jika sesuai dengan yang dibutuhkan oleh organisasi. Apabila karyawan tersebut memiliki kualitas yang kurang memadai, maka akan sulit untuk karyawan dalam menghadapi tuntutan organisasi. Persoalan yang sering muncul akibat kondisi ini adalah masalah hubungan karyawan dengan pekerjaannya yang telah lama diakui sebagai fenomena yang signifikan saat ini, yaitu *burnout* (Huprich, 2007).

Burnout merupakan kelelahan fisik, mental, dan emosional yang terjadi karena stres yang diderita dalam jangka waktu yang cukup lama, di dalam situasi

yang menuntut keterlibatan emosional yang tinggi (Leatz & Stolar, dalam Imelda, 2004). Menurut Kreitner dan Kinicki (1992, dalam Imelda, 2004) *burnout* adalah akibat dari stres yang berkepanjangan dan terjadi ketika seseorang mulai mempertanyakan nilai-nilai pribadinya. Sedangkan Moore (2000) menyatakan *burnout* adalah tekanan emosi secara konstan atau berulang-ulang yang disebabkan oleh keterlibatan orang banyak dalam jangka waktu yang lama. Maslach (2001) menetapkan bahwa *burnout* adalah respons berkepanjangan terhadap stressor interpersonal dan emosional kronis, yang ditandai oleh *emotional exhaustion*, *depersonalization*, dan *reduced personal accomplishment*. Definisi lainnya dikemukakan oleh George dan Jones (2007), yaitu *burnout* adalah salah satu konsekuensi psikologis dari stres yang menimpa sebagian karyawan yang mengalami level stres kerja yang tinggi secara terus-menerus dalam periode waktu yang lama.

Dari beberapa pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa *burnout* adalah tekanan emosi yang terjadi akibat respon dari stressor interpersonal dan emosional kronis yang dialami dalam jangka waktu yang lama, pada situasi yang menuntut keterlibatan emosi yang tinggi, yang ditandai oleh *emotional exhaustion* (kelelahan fisik dan emosi), *depersonalization* (depersonalisasi), dan *reduced personal accomplishment* (penurunan prestasi).

Permasalahan yang berkaitan dengan *burnout* banyak dialami oleh pekerja di berbagai jenis perusahaan di seluruh dunia. Studi yang dilakukan di Afrika Selatan menunjukkan 8,64% dari 396 *police officer* berada pada level serius kecenderungan bunuh diri, dan 54,9% perawat psikiatri di rumah sakit pemerintah

mengalami kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) yang tinggi (Rothmann, 2003). Di Indonesia sendiri, penulis menemui masalah terkait *burnout*, dimana terdapat karyawan berinisial AN yang merasa ingin pindah kerja karena kehilangan tantangan dalam pekerjaannya yang membuatnya tidak bersemangat dan mengabdikan terhadap pekerjaannya, dan semua hal itu membuatnya jenuh (Karir, 2009). Fakta-fakta lainnya juga ditemui di sebuah perusahaan yang bergerak di bidang *event organizer* (EO) di Surabaya, yang bernama Redline Production. Penulis melakukan wawancara singkat kepada *project director* di perusahaan tersebut. Berdasarkan wawancara singkat tersebut, penulis menemui adanya permasalahan yang dapat merupakan awal terjadinya *burnout*. Hal tersebut tampak ketika karyawan berinisial RN mengutarakan pengalamannya bekerja di Redline selama lebih dari 1 tahun dengan cuplikan demikian:

“...Aku itu kerja di sini sama sekali ngga memakai skill yang aku punya, sama sekali ngga ada hubungannya sama kuliahku di arsitek dulu. Di sini sebelum aku masuk, itu sama sekali ngga ada jadwal masuk kantor yang pasti, jadi ngga ada istilah terlambat masuk jam kerja kantor dulu di sini, baru waktu aku masuk di sini, aku usul supaya ada jam kerja pagi. Target juga ngga ada, ya sama sekali ngga ada tantangannya lah di sini sebenarnya, nanti sekitar 2-3 bulan lagi baru aku mau mengundurkan diri, soalnya meskipun banyak *event* yang beda-beda, tetep aja aku bosan”

Dari penggalan kalimat yang diucapkan subjek tersebut, dapat diketahui bahwa subjek tidak bekerja di bidang keahliannya, dan merasa tidak tertantang untuk bisa membuatnya semangat dalam bekerja, yang kemudian membuatnya merencanakan untuk mengundurkan diri dari perusahaan tersebut.

Selain melakukan wawancara singkat terhadap salah satu karyawan, penulis juga memberikan angket kepada sejumlah karyawan yang berada di kantor Redline, dan di dalam angket tersebut berisi 12 item pernyataan yang digunakan untuk mengetahui fakta-fakta terkait dengan *burnout* yang mungkin mereka alami. Penyebaran angket ini menghasilkan gambaran beberapa individu yang bekerja di sana tidak merasa tertantang dengan pekerjaannya, disertai dengan pengalaman kegagalan melaksanakan tugas yang disebabkan oleh ketidakjelasan informasi yang didapatkan, tidak mendapat inspirasi, tidak adanya kepedulian terhadap tanggung jawabnya dalam bekerja, dan hal-hal yang terkait karakteristik *burnout* lainnya, yaitu banyak karyawan mengaku mudah lelah (*exhausted*) dan tidak merasa asyik dalam bekerja.

Berdasarkan keterangan dari karyawan di bagian administrasi diperoleh data yang mencatat bahwa terdapat 4 orang mengundurkan diri dari Redline Production selama tahun 2010, ini merupakan jumlah *turnover* yang tinggi. Pihak administrasi juga menyatakan bahwa seringkali karyawan meminta staff administrasi untuk mencatat kehadirannya di daftar presensi, sehingga dapat dikatakan bahwa di dalam perusahaan tersebut banyak karyawan yang melakukan “titip absen”.

Burnout yang dialami oleh sebagian karyawan di sebuah organisasi memiliki berbagai penyebab, seperti yang diungkapkan oleh Caputo (1991, dalam Hariono, 2008), yaitu karakteristik individu, yang berasal dari dalam diri individu yang dapat berupa faktor demografi (jenis kelamin) dan faktor perfeksionis, yaitu individu yang selalu berusaha melakukan pekerjaan sampai sangat sempurna

sehingga akan sangat mudah merasakan frustrasi bila kebutuhan untuk tampil sempurna tidak tercapai karena, menurut Caputo (1991, dalam Hariono, 2008), individu yang perfeksionis rentan terhadap *burnout*. Faktor kedua datang dari lingkungan kerja, seperti beban kerja yang berlebihan, konflik peran, jumlah individu yang harus dilayani, tanggung jawab yang harus dipikul, ambiguitas peran, dukungan sosial dari rekan kerja yang tidak memadai, dukungan sosial dari atasan tidak memadai, kontrol yang rendah terhadap pekerjaan dan kurangnya stimulasi dalam pekerjaan. Faktor ketiga adalah keterlibatan emosional dengan penerimaan pelayanan atau pelanggan, bekerja melayani orang lain membutuhkan banyak energi karena harus bersikap sabar dan memahami orang lain dalam keadaan krisis, frustrasi, ketakutan dan kesakitan.

Faktor lingkungan kerja yang dapat menentukan kemungkinan munculnya *burnout* diantaranya beban kerja yang berlebihan. Beban kerja yang berlebihan bisa meliputi jam kerja, jumlah individu yang harus dilayani dalam pekerjaan, tanggung jawab yang harus dipikul, dan pekerjaan administrasi lainnya yang melampaui kapasitas dan kemampuan individu. Di samping itu, beban kerja yang berlebihan dapat mencakup segi kuantitatif yang berupa jumlah pekerjaan dan kualitatif yaitu tingkat kesulitan pekerjaan tersebut yang harus ditangani. Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan pemberi pelayanan merasakan adanya ketegangan emosional saat melayani klien sehingga dapat mengarahkan perilaku pemberi pelayanan untuk menarik diri secara psikologis dan menghindari diri untuk terlibat dengan klien (Maslach, 1982). Kahn dalam Cherniss (1980) mengemukakan bahwa adanya konflik peran dalam lingkungan kerja ini

merupakan faktor yang potensial terhadap timbulnya *burnout*. Konflik peran ini muncul karena adanya tuntutan yang tidak sejalan atau bertentangan. Kurangnya stimulasi dalam pekerjaan juga mencakup ada atau tidaknya tantangan dalam pekerjaan yang dijalani, hal ini bisa berwujud tidak digunakannya ilmu yang pernah didapat di pendidikan formal sewaktu bekerja. Wujud lain kurangnya tantangan dalam pekerjaan adalah karyawan tidak mendapatkan ilmu baru di tempatnya bekerja. Faktor lain yang menyebabkan *burnout* adalah kurangnya perasaan *exciting* dan *fun* dalam bekerja (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

Dalam faktor penyebab *burnout* tersebut, terdapat beberapa hal yang merupakan dampak dari karyawan yang kurang *engaged* atau memiliki *work engagement* (atau berikutnya disebut dengan *engagement*) yang rendah dalam pekerjaannya. Hal-hal tersebut antara lain karyawan tidak mendapatkan ilmu baru dan tidak merasa tertantang dalam bekerja yang dapat disebabkan oleh motivasi belajar yang rendah dari karyawan akibat *disengaged* terhadap pekerjaannya. Kurangnya dukungan dari rekan kerja dan atasan juga merupakan akibat dari tidak terhubungnya karyawan secara kognitif dan emosi dengan lingkungan di tempat kerjanya. Perasaan tidak tertantang dalam bekerja juga merupakan dampak dari *disengaged employee* yaitu memiliki rasa inisiatif personal yang rendah yang turut menyebabkan karyawan kurang memiliki rasa kuasa atas sesuatu yang dikerjakannya dan tidak tertantang dalam bekerja. Sebagai konsekuensi karyawan yang *disengaged*, karyawan yang tidak *involved* dan menyatu dengan pekerjaannya juga dapat mengalami perasaan kurang merasa asyik dalam bekerja dan tidak merasa *fun* ketika bekerja yang dapat menyebabkan *burnout*. Dampak

karyawan yang *disengaged* berikutnya yang secara jelas dapat memunculkan *burnout* adalah karyawan dapat mengalami stres (Britt, Castro, & Adler, 2005, dalam Wefald, 2008). Karyawan yang mengalami stres karena *disengaged* terhadap pekerjaannya tersebut kemudian melakukan *coping*, apabila karyawan dapat melakukan *coping* stres dengan cara pemecahan masalah secara aktif atau *problem-solving*, maka pengalaman *burnout* dapat dihindari. Namun jika *coping* intrapsikis (*intrapsychic-coping*) yang dijalani, maka kemungkinan *burnout* tidak dapat terhindarkan (Lazarus & Launier, 1978, dalam Cherniss, 1980). *Intrapsychic-coping* adalah bentuk coping stres yang dilakukan oleh individu tanpa benar-benar mengubah ketidakseimbangan antara kebutuhan dan sumber daya yang dimiliki (Lazarus & Launier, 1978, dalam Cherniss, 1980).

Engagement atau keterikatan merupakan munculnya konstruk psikologis yang memiliki tujuan untuk mengetahui seberapa besar seseorang “berada” atau terlibat dalam pekerjaannya (Wefald, 2008). *Engagement* merupakan studi dari hubungan antara karyawan dan pekerjaannya. Lebih spesifik lagi, *engagement* dapat mempertimbangkan pemenuhan keadaan atau uraian pikiran yang berhubungan dengan pekerjaan (Schaufeli dan Bakker, 2004, dalam Metzler, 2006). Seseorang yang *engaged* didefinisikan sebagai menjadi seseorang yang bertanggung jawab secara pribadi terhadap performa dalam melakukan pekerjaannya, dalam situasi ini, peduli dan meningkatkan kepedulian karyawan akan performa dalam kerjanya (Britt, 1999;2003, dalam Metzler, 2006). Britt (2003, dalam Metzler, 2006) juga berpendapat bahwa *engagement* diprediksi dari relevansi-identitas dari suatu pekerjaan. Dalam *engagement*, individu bekerja dan

mengungkapkan atau mengekspresikan diri mereka baik secara fisik, kognitif, dan emosi selama menjalankan performa kerjanya (Kahn, 1990, dalam Metzler, 2006). Dari pendapat Kahn tersebut, dapat dimengerti bahwa kejelasan peran individu dalam bekerja dapat mempengaruhi pengungkapan diri individu tersebut secara fisik, kognitif, dan emosi. Ada waktu-waktu dimana karyawan merasakan lebih bertanggung jawab secara pribadi dan memiliki komitmen untuk melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik, begitu pula sebaliknya, terdapat waktu-waktu dimana karyawan merasa *disengaged* (terlepas) dari pekerjaannya, yang disertai dengan kepedulian yang sedikit terhadap performanya dalam kerja, yang memiliki arti karyawan kadang melepaskan tanggung jawab atas tugas-tugas pekerjaan yang diterimanya (Britt, 2003, dalam Metzler, 2006). Schaufeli dan Salanova (2002, dalam Wefald, 2008) mendefinisikan *engagement* sebagai ungkapan kegigihan dan motivasi afektif dari pemenuhan pada karyawan, yang memiliki karakteristik antara lain: *vigor* (tenaga), *dedication* (pengabdian), dan *absorption* (kesungguhan). Pengenalan kembali dari *engagement* pada awalnya mendefinisikan konstruk ini yang merupakan kebalikan dari *burnout*, bahwa, seseorang yang sama sekali terbebas dari pengalaman *burnout* semestinya bisa “masuk” atau *engaged* dalam pekerjaannya (Maslach & Leiter, 1997, dalam Wefald, 2008). Namun Schaufeli dan Salanova mengadakan penelitian menemukan indikasi bahwa *engagement* bukan hanya sekedar kebalikan dengan *burnout*, sebab ditemukan korelasi negatif yang sangat lemah antara *exhaustion* dengan *vigor* (salah satu dimensi *engagement*). Jika memang kedua hal tersebut

berkebalikan, semestinya ditemukan korelasi negatif yang lebih kuat (Wefald, 2008).

Dari beberapa definisi yang diberikan para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa *engagement* merupakan hubungan antara individu dengan pekerjaannya yang menunjukkan sedalam apa keterlibatan individu tersebut dalam kerja, bagaimana individu bisa ‘masuk’ dalam pekerjaannya, yang ditandai dengan tanggungjawab dan kepedulian terhadap performa kerjanya dan memiliki karakteristik pengerahan tenaga (*vigor*), pengabdian (*dedication*), dan kesungguhan (*absorbtion*) dalam melakukan pekerjaannya.

Schaufeli dan Bakker (2001, dalam Rothmann, 2003) menjelaskan *engagement* memiliki dimensi-dimensi yaitu: *vigor*, yang dapat dijelaskan sebagai kekuatan mental atau fisik, yang ditunjukkan dengan tingginya level daya energi dan mental ketika bekerja, kerelaan untuk memberikan tenaga dalam bekerja, tidak mudah mengalami kelelahan (*fatigue*), dan bertahan meskipun sedang dalam menghadapi kesulitan dalam masalah pekerjaan; *dedication*, yaitu pengabdian, dimana dimensi ini memiliki karakteristik bahwa seseorang mendapatkan perasaan arti dari pekerjaannya, dengan merasa antusias, bangga, dan merasa terinspirasi dan tertantang dengan adanya pekerjaan tersebut; *absorption*, yang berarti kesungguhan atau keasyikan, yang memiliki karakteristik berkecimpung dan masuk dalam pekerjaan secara total dan dengan senang hati, dan merasa kesulitan untuk melepaskan diri sendiri dari pekerjaan tersebut, sehingga waktu terasa cepat berlalu dan seseorang itu melupakan segala sesuatu di sekelilingnya karena pekerjaannya. Derajat *engagement* yang rendah juga dapat menyebabkan

kesehatan yang menurun seperti kemungkinan depresi, keluhan psikosomatis, dan stres (Schaufeli, Taris, & Van Rhenen, dalam Jordaan, 2005).

Fakta-fakta yang ditemui oleh penulis di Redline Production melalui angket dan wawancara singkat yang telah disebutkan sebelumnya, menunjukkan rendahnya *engagement* yang dimiliki. Faktor kemungkinan rendahnya *vigor* tampak pada pengalaman subjek yang mengaku pernah menjalankan pekerjaannya dengan tidak sungguh-sungguh karena sedang tidak *mood* yang menunjukkan bahwa mereka tidak memiliki kerelaan untuk memberikan energi dalam bekerja, mudah lelah, dan beberapa kali pernah tidak menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan yang menunjukkan bahwa mereka tidak bisa bertahan saat menghadapi kesulitan untuk menyelesaikan tugasnya. *Dedication* yang rendah juga sangat terlihat, karena sebagian karyawan mengaku tidak mendapatkan ilmu baru dan tidak merasa tertantang dan terinspirasi ketika mereka bekerja yang dapat membuat mereka bersemangat dalam bekerja, sedangkan *absorption* ternyata juga tampak dalam wawancara dan angket yang diberikan kepada karyawan, yaitu tidak merasa asyik dan *enjoy* ketika melakukan pekerjaannya. Bahkan telah ditemukan salah satu karyawan yang memutuskan akan mengundurkan diri pada pertengahan tahun 2011.

Burnout dalam kerja memiliki berbagai dampak negatif yang dapat merugikan baik perusahaan atau organisasi maupun individu yang bekerja di dalam organisasi tersebut. *Burnout* dapat mengakibatkan terjadinya sejumlah perilaku negatif di tempat kerja, *absenteeism*, angka kecelakaan kerja tinggi, hasil kerja yang buruk, hubungan interpersonal yang buruk dalam tempat kerja

(Australian Government, NOHSC, 2004), dan bahkan menyebabkan *turnover* (Maslach, 2001).

Berdasarkan permasalahan yang pernah dialami oleh beberapa karyawan tersebut, dapat diketahui bahwa karyawan dapat mengalami *burnout* yang ditandai dengan dialaminya berbagai penyebab dan karakteristik *burnout* yang tampak dalam respon angket dan wawancara singkat terkait dengan *engagement* yang rendah. Dalam proses terjadinya *burnout*, stres dan *coping*-nya turut memegang peran penting, sebab *burnout* akan terjadi jika individu melakukan *intrapsychic-coping* dalam menghadapi stres (Cherniss, 1980, dalam Hariono, 2008) akibat dari *disengaged* (Schaufeli, Taris, & Van Rhenen, dalam Jordaan, 2005). Begitu pula yang dinyatakan oleh Schaufeli dan Enzmann (1998, dalam Wiese, Rothmann, & Storm, 2003), bahwa salah satu dari isu utama dalam bidang *burnout* adalah *coping*, yaitu cara individu mengatasi *stressor* organisasional untuk menghindari tegangan (*strain*) yang tidak diinginkan.

Dari adanya hal tersebut penulis memutuskan untuk menggunakan konsep *engagement* dengan mengontrol *intrapsychic coping* individu untuk menyoroiti *burnout* yang dialami oleh karyawan dalam perusahaan tersebut.

1.2. Identifikasi Masalah

Masalah dalam penelitian ini dapat ditemui berdasarkan fakta-fakta yang ditemui oleh penulis yang berkaitan dengan pengalaman *burnout* karyawan yang bekerja di Redline Production. Salah satu karyawan menginginkan untuk mengundurkan diri dari perusahaan ini karena mengaku tidak merasa tertantang

dalam bekerja yang bisa membuatnya bersemangat dalam melakukan pekerjaannya. Karyawan juga mudah mengalami kelelahan dan tidak merasa asyik dalam bekerja, sehingga karyawan melakukan pekerjaannya dengan tidak bersungguh-sungguh. Sebagai penyebab lain yang memungkinkan terjadinya *burnout*, karyawan juga memiliki pengalaman mengacaukan hasil kerjanya yang disebabkan oleh ketidakjelasan informasi yang didapatkan. Sebagian karyawan juga hanya menggunakan sebagian kecil ilmu mereka di pendidikan formal dalam bekerja di perusahaan ini, juga tidak mendapatkan ilmu baru ketika bekerja yang disebabkan oleh rendahnya motivasi untuk belajar. Faktor lain yang menyebabkan *burnout* adalah kurangnya perasaan *exciting* dan *fun* dalam bekerja (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

Permasalahan menjadi semakin jelas dengan adanya data karyawan *turnover* yang tergolong tinggi pada tahun 2010 di perusahaan ini, yaitu mengundurkan diri-nya 4 orang karyawan, ditambah lagi banyaknya karyawan yang melakukan “titip absen”.

Faktor-faktor penyebab *burnout* dalam bekerja seperti yang diungkapkan oleh beberapa ahli dapat dijabarkan sebagai berikut. Kahn dalam Cherniss (1980) mengemukakan bahwa adanya konflik peran dalam lingkungan kerja merupakan faktor yang potensial terhadap timbulnya *burnout*. Konflik peran ini muncul karena adanya tuntutan yang tidak sejalan atau bertentangan. *Burnout* juga dapat terjadi karena kurangnya stimulasi dalam pekerjaan juga mencakup ada atau tidaknya tantangan dalam pekerjaan yang dijalani, hal ini bisa berwujud tidak digunakannya ilmu yang pernah didapat di pendidikan formal sewaktu bekerja.

Wujud lain kurangnya tantangan dalam pekerjaan adalah karyawan tidak mendapatkan ilmu baru di tempatnya bekerja karena keinginan belajar yang rendah.

Semestinya karyawan juga dapat terinspirasi, memberikan energi dan tanggungjawabnya secara pribadi, merasa tertantang dan antusias dengan pekerjaannya. Dari penjelasan tersebut, maka *burnout* seharusnya dapat dihindari dengan mencegah terjadinya faktor-faktor tersebut yang juga dapat berguna untuk menghindari akibat-akibat *burnout* seperti penurunan kinerja, *absenteeism*, dan bahkan *turnover*.

Adanya faktor-faktor penentu terjadinya *burnout* yang dialami karyawan tersebut dapat ditemui di dalam konsep *engagement*, yaitu tidak adanya perasaan tertantang dalam bekerja, tidak digunakannya ilmu yang dimiliki untuk mengerjakan tugas atau tanggung jawab dalam pekerjaan saat ini. Karyawan tidak mendapatkan ilmu baru karena tidak termotivasi dan tidak bersungguh-sungguh dalam bekerja, juga karyawan yang tidak merasa asyik dan *fun* ketika bekerja.

Dari keterkaitan antara masalah *burnout* yang terjadi pada karyawan di Redline Production dengan aspek-aspek di dalam *engagement* tersebut membuat penulis ingin mengkaji *burnout* dengan menggunakan konsep *engagement* untuk membantu perusahaan ini mengurangi dan meminimalisir *burnout* berikut dampak-dampaknya terhadap organisasi dan individu di dalamnya, sebab dengan lebih memahami hubungan antara *engagement* dengan *burnout* diharapkan dapat membantu meningkatkan *engagement* untuk mengurangi potensi *burnout*. Namun dalam penelitian ini penulis harus mengontrol jenis *coping* stres yang digunakan

oleh individu dalam sampel guna mendapatkan hasil yang *valid*, sebab seperti pada penjelasan sebelumnya, bahwa *burnout* hanya akan terjadi jika *coping* stres yang digunakan adalah *intrapsychic-coping*, bukan pemecahan masalah secara aktif atau *problem-solving*.

1.3. Pembatasan Masalah

Pada penelitian ini, penulis membatasi masalah penelitian dengan penjelasan sebagai berikut:

Engagement merupakan studi dari hubungan antara karyawan dan pekerjaannya yang mempertimbangkan pemenuhan keadaan atau uraian pikiran yang berhubungan dengan pekerjaan (Schaufeli dan Bakker, 2004, dalam Metzler, 2006). Orang yang *engaged* didefinisikan sebagai menjadi seseorang yang bertanggung jawab secara pribadi terhadap performa dalam melakukan pekerjaannya, dalam situasi ini, peduli terhadap dan meningkatkan kepedulian karyawan akan performa dalam kerjanya (Britt, 1999;2003, dalam Metzler, 2006). Dalam *engagement*, individu bekerja dan mengungkapkan atau mengekspresikan diri mereka baik secara fisik, kognitif, dan emosi selama menjalankan performa kerjanya (Kahn, 1990, dalam Metzler, 2006). Schaufeli dan Salanova (2002, dalam Wefald, 2008) mendefinisikan *engagement* sebagai ungkapan kegigihan dan motivasi afektif dari pemenuhan pada karyawan, yang memiliki karakteristik antara lain: *vigor* (tenaga), *dedication* (pengabdian), dan *absorption* (kesungguhan).

Dari beberapa definisi yang diberikan para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa *engagement* merupakan hubungan antara individu dengan pekerjaannya yang menunjukkan sedalam apa keterlibatan individu tersebut dalam kerja, yang ditandai dengan tanggungjawab dan kepedulian terhadap performa kerjanya dan memiliki karakteristik pengerahan tenaga (*vigor*), pengabdian (*dedication*), dan kesungguhan (*absorption*) dalam melakukan pekerjaannya.

Burnout adalah respons berkepanjangan terhadap stressor interpersonal dan emosional kronis (Maslach, 2001). *Burnout* dapat didefinisikan sebagai keadaan stres yang dialami individu dalam jangka waktu yang lama dan dengan intensitas yang cukup tinggi, ditandai dengan kelelahan fisik, mental, dan emosional, serta rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri yang mengakibatkan individu merasa terpisah dari lingkungannya.

Menurut Lazarus & Folkman (1984, dalam Taylor, 1991) stres adalah konsekuensi dari pengharapan seseorang, yaitu penaksiran apakah sumber daya yang dimiliki oleh individu telah cukup untuk memenuhi tuntutan dari lingkungan, sehingga stres merupakan fungsi dari derajat kecocokan antara individu dan lingkungan (*person-environment fit*). *Palliation* atau yang disebut dengan *intrapsychic-coping* adalah sama halnya dengan *emotion-focused coping* (Lazarus & Folkman, 1984, dalam Edward & O'Neill, 1998). *Intrapsychic-coping* merupakan pengurangan derita emosi (*emotional distress*) dari stres yang mencakup usaha untuk mengatur konsekuensi-konsekuensi emosi dari situasi stres melalui modifikasi persepsi, sikap, dan *goals* (Lazarus & Folkman, 1978, dalam Cherniss, 1980). Lazarus dan Folkman (1985) menyatakan, ketika seseorang

meyakini bahwa situasi tidak dapat diubah, *emotion-focused coping* lebih banyak digunakan. Dengan meminimalisir ancaman melalui penurunan *emotional distress* tersebut, individu mengurangi stres tanpa mengubah secara nyata ketidakseimbangan antara tuntutan dan sumber daya yang dimiliki yang disebut juga dengan *palliation*.

Subjek dalam penelitian ini dibatasi pada suatu populasi, yaitu karyawan dalam perusahaan EO, Redline Production dimana penulis telah menemukan masalah yang dapat dikaji dengan menggunakan ketiga konsep di atas. Subjek penelitian ini merupakan perusahaan di bidang jasa, yaitu *event organizer*, karena gejala *burnout* akan lebih tampak ketika subjek berhadapan dengan pelanggan atau pengguna jasa yang harus dilayani (Maslach, 2001), seperti klien yang akan mengadakan *event*, dimana klien yang harus dihadapi memiliki bermacam-macam karakter, sehingga memungkinkan timbulnya *burnout* dalam bekerja menghadapi klien pengguna jasa mereka.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka masalah dari penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: “Apakah terdapat hubungan antara *work engagement* dengan *burnout* pada karyawan di Redline Production Surabaya dengan mengontrol *intrapsychic-coping*?”

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan penulis melaksanakan penelitian ini adalah untuk mengkaji hubungan antara *work engagement* dengan *burnout* pada karyawan Redline Production Surabaya dengan *intrapsychic-coping* yang dikontrol.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dirancang untuk mencapai manfaat yang terdiri atas manfaat praktis dan manfaat teoritis sebagai berikut.

1.6.1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan kajian psikologi di bidang industri dan organisasi dan hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu mengembangkan penelitian selanjutnya yang membahas tentang *burnout* pada karyawan dalam lingkungan kerja yang lebih luas, khususnya yang berhubungan dengan *engagement*.

1.6.2. Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan jasa di Surabaya seperti Redline EO, untuk dapat meminimalisir potensi *burnout* pada karyawannya, mencegah *absenteeism*, mencegah penurunan performa kerja, dan segala sesuatu yang merupakan akibat dari *burnout* dengan mengetahui hubungan antara *engagement* dengan *burnout* karyawannya, sehingga turut membantu perkembangan organisasi ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Definisi *Burnout*

Istilah *burnout* pertama kali diutarakan dan diperkenalkan pada tahun 1974 kepada masyarakat oleh seorang ahli psikologis klinis di lembaga pelayanan sosial di New York yang menangani remaja bermasalah, Herbert Freudenberger. Freudenberger mengamati perubahan perilaku para sukarelawan setelah bertahun-tahun bekerja. Hasil pengamatannya dilaporkan dalam sebuah jurnal psikologi profesional pada tahun 1973 bahwa sukarelawan tersebut mengalami hal yang disebut sebagai sindroma *burnout* (Farber, 1991). Freudenberger menggunakan istilah *burnout* untuk menggambarkan simtom dari pengurangan dan kehilangan motivasi dan komitmen yang dialami oleh pekerja (dalam Rothmann, 2003).

Selanjutnya, Freudenberger memberikan ilustrasi tentang apa yang dirasakan seseorang yang mengalami sindrom tersebut seperti gedung yang terbakar habis (*burned-out*). Suatu gedung yang pada mulanya berdiri megah dengan berbagai aktivitas di dalamnya, setelah terbakar yang tampak hanya kerangka luarnya saja. Demikian pula dengan seseorang yang mengalami *burnout*, dari luar segalanya masih nampak utuh, namun di dalamnya kosong dan penuh masalah (seperti gedung yang terbakar tadi). *Burnout* merupakan suatu masalah yang terjadi ketika seseorang mencoba mencapai suatu tujuan yang tidak realistis dan pada akhirnya mereka kehabisan energi dan kehilangan perasaan tentang dirinya dan terhadap orang-orang lain (Gehmeyr, 2000).

Ahli lain, Maslach, juga melakukan beberapa penelitian mengenai *burnout*, dimana Maslach menetapkan bahwa *burnout* merupakan respon berkepanjangan dari stressor interpersonal dan emosional kronis yang didefinisikan melalui tiga dimensinya yaitu *emotional exhaustion* (kelelahan fisik dan emosi), *depersonalization* (depersonalisasi atau sinisme), dan *inefficacy* (inefikasi) (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). *Burnout* banyak diteliti pada sektor jasa pelayanan (*human services*) dan pendidikan, sebab gejala *burnout* tampaknya lebih sering muncul pada pekerja di bidang jasa yang berhubungan langsung dengan orang lain atau melayani dan membantu mengerjakan pekerjaan orang lain yang disebut “*do people-work*”, begitu juga di sekolah maupun rumah sakit (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

Dalam membahas mengenai masalah yang terkait dengan *burnout* yang terjadi di tempat kerja, penulis melakukan kajian pustaka yang sebagian besar didasarkan pada teori *burnout* oleh Maslach dan koleganya, dengan pertimbangan bahwa Maslach membahas *burnout* dengan cukup detail berikut dimensi-dimensinya, dan teori yang dikemukakan tergolong baru dan cukup banyak digunakan dalam penelitian tentang *burnout* oleh ahli lainnya dalam konteks pekerjaan atau industri dan organisasi.

2.2. *Burnout* dalam Kerja

Di dalam konteks bekerja, *burnout* merupakan sindrome kelelahan (*emotional exhaustion*), sinisme (*cynicism*), dan depersonalisasi (*depersonalization*) yang sering terjadi diantara individu yang membantu

mengerjakan pekerjaan orang lain atau disebut ‘*do people-work*’, atau berhubungan dengan melayani orang lain. *Burnout* merupakan respon yang berlangsung lama dari adanya stresor emosional dan interpersonal dari pekerjaan, yang didefinisikan dalam dimensi-dimensi *emotional exhaustion* (kelelahan fisik dan emosi), *depersonalization* (depersonalisasi atau sinisme), dan *inefficacy* (inefikasi atau disebut *reduced personal accomplishment*) (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

Aspek yang merupakan kunci dari terjadinya *burnout* adalah peningkatan perasaan dari kelelahan emosional (*emotional exhaustion*). Seiring dengan berkurangnya sumber emosi (misalnya dukungan sosial dari rekan kerja dan dukungan dari atasan), karyawan merasakan bahwa dirinya tidak lagi dapat memberikan pengabdian mereka untuk organisasi pada level psikologis (Maslach, 2001).

2.3. Faktor-faktor Penyebab *Burnout*

Di dalam konsep *burnout* terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kemunculan sindroma *burnout*. Faktor-faktor yang dapat menyebabkan munculnya pengalaman *burnout* tersebut datang dari diri individu (internal) dan pengaruh dari lingkungan (eksternal), dan faktor-faktornya dapat digolongkan sebagai berikut.

2.3.1. Faktor Eksternal

Faktor-faktor penyebab *burnout* yang datang dari luar diri individu dapat dikelompokkan sebagai berikut:

1. *Work overload*

Tuntutan kerja yang melampaui kemampuan individu, dimana individu harus melakukan banyak hal dalam waktu yang kurang mencukupi baginya.

2. *Lack of control*

Aturan dalam organisasi yang terlalu kaku sehingga individu yang bekerja kurang memiliki kendali dalam pekerjaannya.

3. *Insufficient reward*

Kurangnya *reward* atau penghargaan atas apa yang telah dilakukan oleh individu yang bekerja.

4. *Absence of fairness*

Ketidakadilan terjadi ketika dalam bekerja tidak disertai dengan sistem prosedur yang jelas dan adil, seperti ketidaksesuaian beban kerja atau pembayaran, bahkan ketika evaluasi kerja dan promosi jabatan tidak ditangani secara tepat.

5. *Value conflict*

Konflik nilai terjadi ketika ada ketidakcocokan antara kebutuhan dalam pekerjaan (*job requirement*) dengan prinsip dalam diri individu.

6. Bekerja dengan *job characteristic* menyediakan layanan jasa atau *social services*.

7. Tidak mendapatkan ilmu baru dalam pekerjaannya.

8. Tidak ada kesempatan untuk berkarir (Maslach dan Leiter, 1997, dalam Rothmann, 2003).

9. Adanya konflik peran dan ambiguitas peran dalam bekerja
10. Kurangnya stimulasi dalam pekerjaan (Caputo, dalam Hariono, 2008)
11. Kurangnya dukungan sosial dari rekan kerja dan kurangnya dukungan sosial dari atasan (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

2.3.2. Faktor Internal

Adapun faktor penyebab *burnout* yang berasal dari dalam diri individu antara lain sebagai berikut:

1. *Breakdown of community*

Hal ini terjadi ketika individu merasa kehilangan hubungan yang positif (*positive connection*) dengan orang lain di tempat kerjanya (Maslach & Leiter, 1997, dalam Rothmann, 2003).

2. Faktor usia

Karyawan yang berusia dibawah 30 atau 40 tahun banyak dilaporkan mengalami *burnout* lebih tinggi dibandingkan dengan karyawan yang berusia di atas 30 atau 40 tahun.

3. Faktor jenis kelamin

Wanita lebih rentan terhadap pengalaman *burnout* dibandingkan dengan laki-laki.

4. Faktor status perkawinan

Individu yang belum menikah atau sudah bercerai lebih beresiko mengalami *burnout* dibandingkan dengan individu yang dalam status pernikahan, namun hanya sedikit studi yang mengukur variabel demografis ini.

5. Rasa memiliki kuasa atas suatu pekerjaan yang dijalani

Hal ini merupakan salah satu tanda bahwa individu memiliki ketahanan kerja yang rendah, sehingga memiliki resiko mengalami *burnout*.

6. Kurang merasa asyik dan senang dalam bekerja (*exciting and fun*)

Faktor ini termasuk dalam sikap kerja atau *job attitude* yang dapat menimbulkan *burnout*.

7. Kurang merasa tertantang dalam bekerja (*challenging*)

Individu yang dalam bekerja tidak memiliki perasaan tertantang (sebagai perasaan natural ketika bekerja) juga beresiko mengalami *burnout*

8. Stres yang berkepanjangan juga dapat memunculkan pengalaman *burnout* (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

2.4. Karakteristik *Burnout*

Burnout merupakan konsep yang multidimensional. Maslach, Schaufeli, & Leiter (2001) menyatakan dalam konsep *burnout* terdapat tiga karakteristik individu yang mengalami *burnout*, yaitu sebagai berikut:

2.4.1. *Emotional exhaustion* (Kelelahan Emosi)

Emotional exhaustion merupakan kualitas pokok dari *burnout* sekaligus merupakan perwujudan nyata dari sindroma yang kompleks ini. Ketika seseorang mendeskripsikan diri mereka bahwa mereka sedang mengalami *burnout*, kebanyakan dari diri mereka sering kali menjelaskan tentang kelelahan. Dari tiga aspek *burnout*, *emotional exhaustion* merupakan hal yang banyak dilaporkan dan paling banyak dianalisis secara mendalam (Maslach,

Scaufeli, & Leiter, 2001). Identifikasi kuat dari terjadinya *emotional exhaustion* dalam *burnout* menimbulkan beberapa argumentasi bahwa kedua aspek *burnout* lainnya adalah tambahan kecil atau kurang signifikan dalam munculnya *burnout* (Shirom, 1989). Namun, fakta mengenai *emotional exhaustion* adalah kriteria yang berperan penting dalam *burnout* bukan mengartikan bahwa hanya *emotional exhaustion* saja telah cukup untuk membentuk *burnout*.

Emotional exhaustion bukan merupakan sesuatu yang dialami individu secara sederhana. *Emotional exhaustion* mendorong tindakan untuk menjauhkan seseorang dari pekerjaannya baik secara kognitif maupun emosi, tampaknya sebagai sebuah respon mengatasi banyaknya beban kerja yang *overload*.

2.4.2. *Depersonalization* (Depersonalisasi)

Depersonalization merupakan usaha untuk menempatkan jarak di antara individu yang mengalami *burnout* dengan penerima layanan dari individu yang memberikan layanan sebagai tugas dalam pekerjaannya tersebut dengan mengabaikan kualitas barang maupun jasa yang menunjukkan keunikan organisasi dan yang membuat orang lain tertarik. Individu menggunakan penghindaran secara kognitif (*cognitif distancing*) dengan cara mengembangkan pengabaian atau sikap sinisme ketika mereka mengalami kelelahan dan kecil hati (*discourage*).

Pemunculan jarak ini merupakan reaksi langsung terhadap *emotional exhaustion*, dimana hubungan yang kuat dari *emotional exhaustion* kepada *depersonalization* ditemukan terjadi secara konsisten dalam penelitian tentang

burnout pada setting pekerjaan dan organisasi secara luas. Depersonalisasi ini menggambarkan bagaimana seseorang mengatasi stressor-stressor dari pekerjaannya (Maslach, 2001).

2.4.3. *Reduced Personal Accomplishment*

Reduced personal accomplishment (inefficacy) dapat diartikan sebagai penurunan (reduksi) prestasi atau kecakapan individu akibat penurunan perasaan memiliki kemampuan untuk meraih prestasi (*efficacy*). Hubungan dimensi ini terhadap dua aspek *burnout* lainnya sedikit kompleks. Dalam beberapa instansi hal ini muncul menjadi fungsi dari *emotional exhaustion*, *depersonalization*, atau kombinasi antara keduanya (Byrne, 1994, Lee & Ashfort, 1996, dalam Maslach, 2001). Suatu situasi kerja dengan terus-menerus membawa tuntutan besar yang berkontribusi terhadap munculnya *emotional exhaustion* atau *depersonalization* yang kemudian mengganggu efektivitas kerja. Hal ini disebabkan oleh kesulitan untuk meningkatkan perasaan memiliki prestasi (*accomplishment*) ketika muncul perasaan lelah (*exhausted*). Dalam konteks pekerjaan, penurunan prestasi personal muncul dan berkembang sejalan dengan kedua aspek *burnout* lainnya dari pada sebagai sebuah akibat akibat (Leiter, 1993, dalam Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

2.5. Proses terjadinya *Burnout*

Proses dialaminya stres akibat ketidakseimbangan antara tuntutan dalam bekerja dan sumber daya yang dimiliki oleh individu dijelaskan oleh Selye (dalam

Hariono, 2008) dengan menggunakan teori GAS (*General Adaptation Syndrome*) diantaranya:

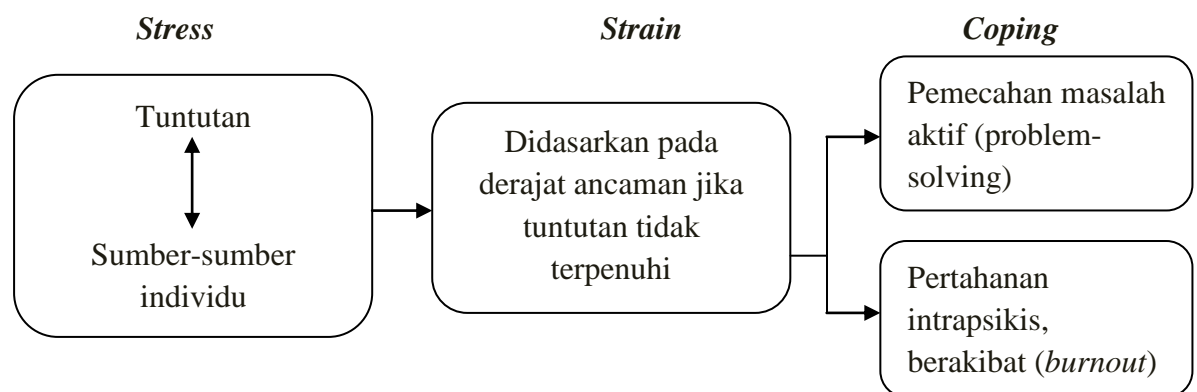
1. *Alarm reaction* dari system saraf otonom, termasuk peningkatan sekresi adrenalin, detak jantung, tekanan darah dan otot menegang. Tahap ini bisa diartikan sebagai pertahanan tubuh.
2. *Resistance*, merupakan adaptasi yang didalamnya termasuk berbagai macam respon *coping* secara fisik.
3. *Exhaustion* (kelelahan) akan terjadi kemudian apabila secara intens dan dalam jangka waktu yang cukup lama, dan jika usaha-usaha perlawanan gagal untuk menyesuaikan diri dengan masalah secara adekuat.

Proses *burnout* sendiri merupakan suatu proses transaksional yang meliputi hubungan (transaksi) antara stres pekerjaan, ketegangan (*strain*), dan *coping* (Cherniss, 1980, dalam Hariono, 2008). Proses terjadinya *burnout* sendiri melalui tiga tahap (Cherniss, 1980, dalam Hariono, 2008), yaitu :

1. Tahap Pertama adalah stres (telah dijelaskan sebelumnya).
Adanya hubungan yang tidak seimbang antara sumber daya yang dimiliki individu dengan tuntutan dari lingkungan akan menyebabkan ketegangan.
2. Tahap kedua adalah *strain*.
Individu biasanya secara tidak sadar memilah ketegangan (*strain*), dilihat sejauhmana sumber ketegangan tersebut dirasa mengancam.
3. Tahap ketiga adalah *coping*, terdapat dua jenis *coping* yaitu *coping* pemecahan masalah secara aktif (*problem-focused*) dan *intrapsychic*.
Cherniss (1980) dan Lazarus (1978, dalam Cherniss, 1980) berpendapat jika

stres dan strain tidak dapat dikurangi melalui *coping* pemecahan masalah secara aktif individu cenderung akan menggunakan jenis *coping* intrapsikis (*intrapsychic-coping* atau *palliation*). Bentuk *intrapsychic-coping* tersebut antara lain menarik diri, menjauhkan diri, menghindar, menurunnnya usaha pencapaian tujuan, dan menyalahkan orang lain (Cherniss, 1980). Lazarus dan Folkman menyatakan bahwa beberapa bentuk *emotion-focused coping* dapat menyebabkan stres meningkat (misalnya *self-blame*) (1984, dalam Edward & O'Neill, 1998). *Palliation* atau yang disebut dengan *intrapsychic coping* adalah sama halnya dengan *emotion-focused coping* (Lazarus & Folkman, 1984, dalam Edward & O'Neill, 1998).

Lazarus (dalam Cherniss, 1980) menggambarkan proses diatas dalam sebuah bagan seperti yang tergambar berikut ini:



Gambar 2.1.
Kerangka Proses *Burnout*

2.6. Konsekuensi *Burnout*

Burnout dalam kerja memiliki berbagai dampak negatif yang dapat merugikan baik perusahaan atau organisasi maupun individu yang bekerja di dalam organisasi tersebut. *Burnout* dapat mengakibatkan terjadinya sejumlah perilaku negatif di tempat kerja, *absenteeism*, angka kecelakaan kerja tinggi, hasil kerja yang buruk, hubungan interpersonal yang buruk dalam tempat kerja (Australian Government, NOHSC, 2004).

Burnout yang terjadi di tempat kerja secara umum berpengaruh pada individu, orang lain dan orang terdekat, penjelasannya adalah sebagai berikut:

1. Dampak *burnout* pada individu dapat tampak secara fisik, seperti penurunan kekebalan tubuh individu sehingga rentan terhadap penyakit antara lain demam dan sakit kepala. Sedangkan dampak secara psikis menyebabkan individu menilai dirinya rendah dan bila berlanjut dapat menyebabkan depresi. Mereka juga menarik diri dari kehidupan sosial dan terlibat dalam penyalahgunaan obat-obatan untuk mengatasi masalah. Sedangkan fungsi kognitif mengalami penurunan dalam konsentrasi dan kemampuan pemecahan masalah (Maslach, 1998, dalam Haryono, 2008).
2. Maslach dan Jackson (1986, dalam Rothmann, 2003) mengusulkan bahwa *burnout* pada karyawan dapat mengarah pada penurunan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh karyawan.
3. Dampak *burnout* menurut Cherniss (1980) dapat mempengaruhi efektifitas dan efisiensi kerja oleh orang yang mengalami *burnout*, misalnya

ketidakhadiran individu yang terlampau sering sehingga menghambat penerapan program pelayanan pada akhirnya terjadi pemborosan finansial.

4. Maslach (2001) juga menyatakan bahwa *burnout* dapat menyebabkan *absenteeism, low morale, job dissatisfaction*, hingga *turnover*.

2.7. Definisi *Work Engagement*

Banyak ahli memberikan definisi mengenai *work engagement* (selanjutnya disebut *engagement*) yang berbeda satu dengan yang lainnya, beberapa diantaranya adalah pandangan tentang *engagement* yang dikemukakan oleh Kahn, Maslach, Schaufeli et al., Britt, dan beberapa tokoh lainnya. Berikut ini adalah penjelasan mengenai pengertian *engagement*.

Engagement (*work engagement* atau keterikatan kerja) pertama kali diperkenalkan oleh Kahn pada tahun 1990. Kahn mendefinisikan *engagement* sebagai “... *the harnessing organization member’ selves to their work role*”, yaitu *engagement* merupakan keterikatan diri sendiri secara pribadi ke dalam peran kerjanya. Dalam *engagement* seseorang mengekspresikan dirinya secara fisik, kognitif, dan emosi selama perannya dalam bekerja (Kahn, 1990, dalam Wefald, 2008). Dari pendapat Kahn tersebut, dapat dimengerti bahwa kejelasan peran individu dalam bekerja dapat mempengaruhi pengungkapan diri individu tersebut secara fisik, kognitif, dan emosi.

Penelitian mengenai *engagement* belum pernah berlangsung hingga muncul konsep mengenai *burnout*. Pengenalan kembali *engagement* pada awalnya didefinisikan sebagai konstruk yang berlawanan dengan *burnout* (Wefald, 2008).

Maka seseorang yang sama sekali tidak mengalami *job burnout* semestinya dapat *engaged* dalam pekerjaannya (Maslach & Leiter, 1997, dalam Wefald, 2008). Hal ini mengakibatkan munculnya pemahaman bahwa pengukuran *engagement* dapat dilakukan dengan memberikan skala yang berupa kebalikan dari item-item dari skala *burnout*. Maslach dan Leiter juga memperkirakan bahwa dimensi-dimensi *burnout* dalam konsepnya merupakan kebalikan dari tiga dimensi *engagement* yang pernah dinyatakan oleh Schaufeli, yaitu *vigor* (energi), *dedication* (pengabdian), dan *absorption* (kesungguhan) (Wefald, 2008).

Di sisi lain muncul pemahaman yang dikemukakan oleh Shirom (2007, dalam Wefald, 2008) yaitu *vigor* merupakan komponen di luar konstruk *engagement* yang merupakan hasil gabungan dari kekuatan fisik, energi emosional, dan kognitif. *Vigor* yang dikemukakan oleh Shirom merupakan keadaan atau uraian afektif yang berbeda dengan istilah *vigor* yang dikemukakan oleh Schaufeli, yang menyatakan bahwa *vigor* adalah respon sikap atau perilaku terhadap peristiwa-peristiwa yang merugikan individu. Shirom juga mengkritik perkiraan yang dikemukakan oleh Maslach bahwa *engagement* sekedar kebalikan dari *burnout*, sebab definisi yang diberikan oleh Maslach tersebut belum tervalidasi secara konseptual dalam riset empiris. Shirom juga mengklaim bahwa *vigor* bukan kebalikan dari *job burnout* (Wefald, 2008).

Britt (1999, dalam Wefald, 2008) memberikan definisi *engagement* sebagai perasaan tanggung jawab dan komitmen seseorang terhadap performa kerjanya. Britt, Castro, dan Adler (2005, dalam Wefald, 2008) menemukan bahwa prajurit yang lebih *engaged* terhadap pekerjaannya mampu menghindari

penyebab atau dampak dari stres dan dilaporkan memiliki konsekuensi negatif yang rendah ketika berhadapan dengan waktu penugasan yang lama dan pekerjaan yang sulit. Ada waktu-waktu dimana karyawan merasakan lebih bertanggung jawab secara pribadi dan memiliki komitmen untuk melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik, begitu pula sebaliknya, terdapat waktu-waktu dimana karyawan merasa *disengaged* (lepas) dari pekerjaannya, yang disertai dengan kepedulian yang sedikit terhadap performanya dalam pekerja, yang memiliki arti karyawan kadang melepaskan tanggung jawab atas tugas-tugas pekerjaan yang diterimanya (Britt, 2003, dalam Metzler, 2006).

Munculnya usulan Maslach dan Leiter mengenai *engagement* memang menimbulkan perdebatan antara tokoh-tokoh yang memandang bahwa *engagement* hanya sebuah kebalikan dari *burnout* dengan para tokoh yang percaya bahwa *engagement* merupakan konstruk yang lebih kompleks dibandingkan hanya sebuah kebalikan dari *burnout*. Dari perdebatan tersebut, Schaufeli dan Salanova mengadakan penelitian pada siswa dan pekerja di Spanyol, dimana *engagement* subjek di dua aktivitas tersebut diukur dengan menggunakan item yang hampir sama hanya mengganti aktivitas kerja dengan aktivitas sekolah atau belajar, dan menemukan indikasi bahwa *engagement* bukan hanya sekedar kebalikan dengan *burnout*, sebab ditemukan korelasi negatif yang sangat lemah antara *emotional exhaustion* dengan *vigor* (salah satu dimensi *engagement*). Jika memang kedua hal tersebut berkebalikan, semestinya ditemukan korelasi negatif yang lebih kuat, sehingga mungkin memiliki hubungan secara tidak langsung (Wefald, 2008). Schaufeli mendefinisikan *engagement* sebagai pemenuhan pikiran terkait dengan

pekerjaan yang memiliki karakteristik *vigor* (kekuatan mental dan fisik), *dedication* (pengabdian), dan *absorption* (kesungguhan). Schaufeli (dalam Barkhuizen & Rothmann, 2006) menyatakan bahwa *engagement* terkait dengan kesehatan yang baik dan pengaruh kerja yang positif. *Engagement* juga membantu individu memperoleh manfaat positif dari pekerjaan yang dapat menimbulkan stres, dan berkaitan secara positif terhadap kesehatan individu, seperti rendahnya depresi dan distress (Schaufeli, Taris, & Van Rhenen, 2004, dalam Jordaan, 2005).

Dari beberapa pengertian *engagement* tersebut, penulis memilih untuk menggunakan teori yang dikemukakan oleh Schaufeli dan koleganya karena penjelasan di dalam teori ini lebih komprehensif yang disertai beberapa penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya. Penggunaan teori *engagement* milik Schaufeli ini juga mempertimbangkan masalah yang ditemukan di dalam populasi terget penelitian ini, dimana pada sampel, karyawan kurang memberikan energi dan tanggung jawab sehingga tidak merasa antusias dan sungguh-sungguh dalam bekerja dan tidak merasa tertantang, yang merupakan indikasi kurangnya ketiga dimensi dalam *engagement* yaitu *vigor*, *dedication*, dan *absorption*.

2.8. Faktor-faktor Pembentuk *Engagement*

Engagement berhubungan dengan karakteristik pekerjaan yang mungkin disebut sebagai sumber daya, motivator, seperti dukungan sosial dari rekan kerja dan atasan, *feedback* kinerja, *coaching*, keberagaman tugas, dan fasilitas training (Demerouti et al., 2001; Salanova et al., 2001; Schaufeli, Taris & Van Rhenen,

2003, dalam Schaufeli & Bakker, 2003). Sonnentag (2003) menunjukkan bahwa derajat dialaminya *engagement* berkorelasi positif dengan kemampuan karyawan memulihkan kondisi dirinya setelah bekerja. Lebih jauh lagi, *engagement* berkorelasi positif dengan *self-efficacy*, dimana *self-efficacy* dapat menjadi awal dari kemunculan *engagement* (Salanova, Bresó, & Schaufeli, 2003, dalam Schaufeli, 2003). Studi terdahulu yang melibatkan tiga negara menunjukkan bahwa *engagement* berhubungan dengan *self-report* performa akademis (Schaufeli et al., 2002, dalam Schaufeli, 2003). Lebih jauh lagi, studi ini menunjukkan bahwa karyawan yang membawa perasaan positif dari tempat kerja ke rumah dan sebaliknya, akan memunculkan tingkat *engagement* yang lebih tinggi dibandingkan dengan mereka yang tidak memiliki perasaan positif diantara kedua tempat tersebut (Montgomery et al., 2003, dalam Schaufeli, 2003).

Menurut Robert dan Davenport (2002, dalam Rothmann, 2003) terdapat tiga area yang dapat membentuk *engagement*, yaitu:

1. *Career development*. Hal ini mencakup pemberian kesempatan kepada karyawan untuk mempelajari skill atau keahlian baru dan untuk mengembangkan diri mereka sendiri.
2. *Identification with organization*. Identifikasi atau pengenalan terhadap organisasi ini terjadi ketika karyawan mengerti bahwa dirinya akan menjadi sukses jika organisasi juga sukses secara finansial, karyawan juga menyadari *goals* departemennya sebagai bagian dari *goals* dirinya, karyawan terpuaskan dengan keterlibatannya dalam pembuatan keputusan yang mempengaruhi

kerjanya, dan karyawan merasa bangga atas kualitas dari pekerjaan yang mereka lakukan.

3. *Rewarding work environment*. Karyawan dapat mengambil manfaat dari lingkungan dengan adanya lingkungan kerja yang positif, menyenangkan, karyawan juga memiliki otoritas pembuatan keputusan untuk mengerjakan tugasnya secara baik, pengakuan untuk memberikan kontribusinya, dukungan untuk melihat cara-cara baru dalam melakukan sesuatu, dan supervisor atau atasan yang membentuk iklim yang dapat memotivasi karyawannya.

2.9. Karakteristik *Engagement*

Schaufeli dan Bakker (2001, dalam Rothmann, 2003) menjelaskan *engagement* sebagai pemenuhan uraian atau keadaan pikiran yang positif terkait dengan pekerjaan yang memiliki karakteristik *vigour* (kekuatan mental atau fisik), *dedication* (pengabdian), dan *absorption* (kesungguhan).

Dibandingkan dengan keadaan yang sejenak dan spesifik, *engagement* lebih merujuk pada keadaan kognitif-afektif yang lebih pervasif dan bertahan lama yang tidak berfokus pada objek, kejadian, individu atau perilaku yang khusus. *Engagement* memiliki karakteristik sebagai berikut (Schaufeli & Bakker, 2001, dalam Rothmann, 2003):

2.9.1. *Vigor*

Kekuatan mental atau fisik, yang ditunjukkan dengan tingginya level daya energi dan mental ketika bekerja, kerelaan untuk memberikan tenaga

dalam bekerja, tidak mudah mengalami kelelahan (*fatigue*), dan bertahan meskipun sedang dalam menghadapi kesulitan dalam masalah pekerjaan.

2.9.2. *Dedication*

Memiliki arti pengabdian, dimensi ini memiliki karakteristik mendapatkan perasaan arti dari pekerjaan seseorang, dengan merasa antusias dan bangga akan pekerjaan seseorang, dan dengan merasa terinspirasi dan tertantang dengan adanya pekerjaan tersebut.

2.9.3. *Absorption*

Berarti kesungguhan atau keasyikan, yang memiliki karakteristik berkecimpung dan masuk dalam pekerjaan secara total dan dengan senang hati, dan merasa kesulitan untuk melepaskan diri sendiri dari pekerjaan tersebut. Umumnya hal ini dirasakan dengan munculnya perasaan seperti waktu terasa cepat berlalu dan seseorang itu melupakan segala sesuatu di sekelilingnya karena pekerjaannya.

2.10. *Konsekuensi Engagement*

Telah ada beberapa penelitian yang melaporkan hubungan antara *engagement* dengan dampaknya di dalam pekerjaan. *Engagement* terkait positif terhadap komitmen organisasi dan berkaitan secara negatif terhadap intensitas untuk keluar dari organisasi, dan dipercaya juga berkaitan dengan performa kerja (Schaufeli & Bakker, 2004, dalam Saks, 2006).

Pengalaman *engagement* ditemukan berkaitan dengan kesehatan yang baik dan pengaruh positif dalam pekerjaan (Sonnetag, 2003, dalam Saks, 2006). Pengalaman dan emosi yang positif ini juga menuju pada hasil kerja yang positif.

2.10.1. *Engaged Employee*

Seperti yang dinyatakan oleh Schaufeli dan Bakker (2004, dalam Saks, 2006), karyawan yang *engaged* terhadap organisasinya memungkinkan membuat karyawan memiliki kelekatan dengan organisasi mereka dan menurunkan kecenderungan untuk meninggalkan organisasi. Individu yang lebih *engaged* terhadap organisasinya memiliki kemungkinan akan lebih percaya dan memiliki hubungan dengan kualitas yang tinggi dengan organisasinya, juga lebih menghasilkan sikap positif terhadap organisasinya.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya oleh Schaufeli, bahwa *engagement* juga membantu individu memperoleh manfaat positif dari pekerjaan yang dapat menimbulkan stres, dan berkaitan secara positif terhadap kesehatan individu, seperti rendahnya depresi dan distress (Schaufeli, Taris, & Van Rhenen, 2004, dalam Jordaan, 2005).

Kekuatan yang mendorong kebenaran adanya *engagement* adalah bahwa *engagement* memiliki konsekuensi yang positif bagi organisasi. Terdapat keyakinan secara general bahwa terdapat sebuah hubungan antara *engagement* yang dimiliki oleh karyawan dengan hasil perusahaan (Harter et al., 2002, dalam Saks, 2006). Namun, *engagement* adalah sebuah konstruk

level individu dan jika hal ini berjalan menuju hasil perusahaan, *engagement* pertama kali harus memberikan dampak pada hasil dengan level individunya.

Kahn (1990, dalam Saks, 2006) dan May (2004, dalam Saks, 2006) memasukkan akibat-akibat dalam studinya mengenai hal ini. Kahn (1992, dalam Saks, 2006) mengusulkan bahwa *engagement* menuju kepada dampak-dampak individual (seperti kualitas kerja seseorang dan pengalaman pribadinya mengenai pekerjaan yang dilakukannya) sama besarnya dengan dampak-dampak yang diterima dengan level organisasi (seperti perkembangan dan produktivitas organisasi).

2.10.2. *Disengaged Employee*

Schaufeli dan Salanova (2007, dalam Wefald 2008) menyatakan konsekuensi-konsekuensi yang dapat terjadi ketika karyawan *disengaged* terhadap pekerjaannya. Ketika karyawan *disengaged* terhadap pekerjaannya, mereka memiliki *job satisfaction* yang rendah, dan memiliki intensi *turnover* yang lebih tinggi dibandingkan dengan karyawan yang *engaged*. Derajat *engagement* yang rendah juga dapat menyebabkan kesehatan yang menurun seperti kemungkinan depresi, keluhan psikosomatis, dan stres (Schaufeli, Taris, & Van Rhenen, dalam Jordaan, 2005). Karyawan yang *disengaged* terhadap pekerjaannya tidak dapat bertahan dalam menghadapi pekerjaan yang dapat mengakibatkan stres (Britt, Adler, & Bartone, dalam Barkhuizen & Rothmann, 2006).

Schaufeli dan Salanova (2005, dalam Wefald, 2008) juga menyatakan bahwa konsekuensi karyawan yang *disengaged* terhadap pekerjaannya menjadi

tidak memunculkan inisiatif kerjanya dan memiliki motivasi belajar yang rendah, yang dapat mengakibatkan karyawan tidak mendapatkan ilmu dan skill baru dalam bekerja.

Karyawan yang *disengaged* terhadap pekerjaannya juga dapat terlibat (*involved*) dengan pekerjaannya, karyawan tersebut menjadi tidak terhubung secara kognitif dan emosional dengan rekan kerja, atasan, maupun orang-orang di sekitar lingkungan sosial kerjanya (Olivier & Rothmann, 2007).

2.11. Definisi Stress

Para peneliti dalam fisiologi, psikologi, sosiologi, medis, maupun keperawatan telah melakukan studi yang membahas tentang stres dengan menggunakan definisi yang berbeda-beda. Tidak ada definisi umum mengenai stres yang telah disetujui dan cara untuk mengkonseptualisasikannya sangat bergantung pada perspektif individu. Menurut Lazarus & Folkman (1984, dalam Taylor, 1991) stres adalah konsekuensi dari pengharapan seseorang: penaksiran apakah sumber daya yang dimiliki oleh individu telah cukup untuk memenuhi tuntutan dari lingkungan, sehingga stres merupakan fungsi dari derajat kecocokan antara individu dan lingkungan (*person-environment fit*). Ketika sumber daya yang dimiliki oleh individu lebih dari cukup memadai untuk menghadapi situasi yang sulit, maka individu tersebut memiliki kemungkinan kecil untuk mengalami stres. Hans Selye mempelopori studi mengenai stres dan definisi yang diberikan olehnya tentang stres sering disebutkan. Selye mendefinisikan stres sebagai: “*The non-specific response of the body to the demands made upon it*” (Selye, 1956,

dalam Brooking, Ritter, & Thomas, 1992). Sedangkan stres kerja adalah respon individual terhadap stresor terkait lingkungan kerja. Stres sebagai reaksi dari organisme yang dapat berupa fisiologis, psikologis, atau reaksi perilaku (Selye, dalam Beehr, et al., 1992). Selye tidak menekankan *coping mechanism* sebagai mediator yang penting pada terjadinya stres (Krohne, 2002).

Dalam kajian teori selanjutnya dan pembahasan penelitian ini penulis menggunakan teori mengenai *coping* yang dikemukakan oleh Lazarus, sebab Selye yang juga cukup banyak membahas konsep stres tidak terlalu menekankan *coping mechanism* sebagai mediator yang penting pada terjadinya stres.

2.11.1. Coping-stress

Lazarus & Folkman, (1984, dalam Weise, Rothmann, & Storm, 2003) mendefinisikan *coping* sebagai perubahan upaya kognitif dan perilaku secara terus-menerus untuk mengelola tuntutan eksternal dan atau internal yang dinilai sebagai beban atau melampaui sumber daya yang dimiliki oleh individu. Mengelola tuntutan dapat berupa usaha untuk menguasai keadaan lingkungan atau untuk mengurangi, menghindari, menghadapi, atau menerima kondisi stres (Lazarus & Folkman, 1984, dalam Edward & O'Neill, 1998).

Sebagai bentuk reaksi terhadap munculnya stres, coping dapat berupa kognitif, behavioral, atau kombinasi antara keduanya. Dengan kata lain, *coping* dapat mencakup usaha untuk mengubah hubungan antara individu dan lingkungan sehingga tuntutan lingkungan menjadi berkurang atau meningkatkan sumber daya, atau coping dapat mencakup pengurangan derita emosi (*emotional distress*) melalui modifikasi persepsi, sikap, dan *goals*

(Lazarus & Folkman, 1978, dalam Cherniss, 1980). Dengan meminimalisir ancaman melalui penurunan *emotional distress* tersebut, individu mengurangi stres tanpa mengubah secara nyata ketidakseimbangan antara tuntutan dan sumber daya yang dimiliki yang disebut dengan *intrapsychic coping* atau *palliation*. Secara garis besar, Lazarus dan Folkman (1978, dalam Cherniss, 1980) membagi *coping* menjadi dua bentuk, yaitu *problem-solving* dan *intrapsychic coping*. *Palliation* atau yang disebut dengan *intrapsychic coping* adalah sama halnya dengan *emotion-focused coping* (Lazarus & Folkman, 1984, dalam Edward & O'Neill, 1998).

2.11.1.1. *Problem-solving*

Problem-solving merupakan usaha untuk melakukan sesuatu yang konstruktif atau berguna mengenai keadaan yang dapat menimbulkan stres yang bersifat merugikan, mengancam tantangan bagi individu (Lazarus, Folkman, dan Schaefer, 1979, dalam Taylor, 1991). Usaha ini mencakup pemahaman mengenai permasalahan yang sedang dihadapi, membangun, mengevaluasi, dan menerapkan kemungkinan solusi-solusi yang ada, dan atau berusaha dengan menggunakan kognisi untuk memperbaiki keadaan dengan mengubah level tujuan dari semula, mengurangi keterlibatan ego, atau menemukan alternatif lain untuk membahagiakan diri (Lazarus & Folkman, 1984, dalam Edward & O'Neill, 1998).

2.11.1.2. *Intrapsychic coping (palliation)*

Palliation atau yang disebut dengan *intrapsychic coping* adalah sama halnya dengan *emotion-focused coping* (Lazarus & Folkman, 1984, dalam Edward & O'Neill, 1998).

Intrapsychic coping merupakan pengurangan derita emosi (*emotional distress*) dari stres yang mencakup usaha untuk mengatur konsekuensi-konsekuensi emosi dari situasi stres melalui modifikasi persepsi, sikap, dan *goals* (Lazarus & Folkman, 1978, dalam Cherniss, 1980). Lazarus dan Folkman (1985) menyatakan, ketika seseorang meyakini bahwa situasi tidak dapat diubah, *emotion-focused coping* lebih banyak digunakan. Dengan meminimalisir ancaman melalui penurunan *emotional distress* tersebut, individu mengurangi stres tanpa mengubah secara nyata ketidakseimbangan antara tuntutan dan sumber daya yang dimiliki yang disebut juga dengan *palliation*.

Lebih jauh lagi, bentuk *coping* yang dipilih individu untuk mereduksi stres akibat tuntutan pekerjaan juga turut berperan dalam kemungkinan munculnya *burnout*, sebab *burnout* juga mencakup *coping* tertentu dengan stres terkait pekerjaan, diantaranya adalah *withdrawal* (penarikan diri dari lingkungan), *detachment* (memisahkan diri dari lingkungan), *avoidance* (penghindaran terhadap masalah), *lowering of goals* (merendahkan masalah), dan *blaming others* atau menyalahkan orang lain (Cherniss, 1980). Kelima hal tersebut merupakan cara *intrapsychic* dalam *coping* stres. Sindroma *burnout* terjadi jika *intrapsychic coping* lebih banyak digunakan dibandingkan dengan

problem-solving secara aktif. Korelasi yang positif ditemukan antara *emotion-oriented* dan *distraction coping* dengan berbagai dimensi dari psikopatologi (Higgins & Endler, 1995, dalam Edward & O'Neill, 1998)

Dimensi *Intrapsychic coping*

Dimensi-dimensi dari *coping* stres yang menunjukkan *emotional-focused* antara lain: *distancing*, *seeking social support*, *positive reappraisal*, *escape-avoidance*, *self-controlling*, dan *accepting responsibility* (Lazarus, dalam Ozlan & Kutlu, 2010)

a. *distancing*

Subskala ini bertujuan untuk mengetahui besarnya usaha seseorang untuk menempatkan jarak atau menjauh dari situasi-situasi yang mengakibatkan stres.

b. *seeking social support*

Subskala ini menggambarkan usaha seseorang untuk mencari dukungan baik informasi maupun dukungan emosional.

c. *positive reappraisal*

Subskala ini mencakup aitem-aitem yang menggambarkan religiusitas seseorang dan menciptakan makna positif pada pertumbuhan pribadi seseorang.

d. *escape-avoidance*

Subskala ini menggambarkan usaha-usaha yang digunakan untuk lari dan menghindari dari situasi stres.

e. *self-controlling*

Subskala ini mencakup usaha-usaha untuk memulihkan dan mengatur perasaan dan tindakan seseorang.

f. *accepting responsibility*

Subskala ini mencakup usaha seseorang untuk menerima peran dirinya saat berada pada keadaan stres dan mencoba untuk memperbaiki situasi (Lazarus, 1986, dalam Abel, 2002).

2.12. Keterkaitan antar Variabel

Seiring dengan perdebatan bahwa *engagement* hanyalah konsep kebalikan dari *burnout*, studi mengenai *engagement* dan *burnout* telah dilakukan oleh beberapa peneliti, dan salah satu dari beberapa penelitian tersebut dilakukan oleh Schaufeli et al. (2002). Tujuan dari studi ini adalah untuk mengetahui independensi antara konstruk *engagement* dan *burnout*. Penelitian ini menggunakan subjek mahasiswa dan pekerja di berbagai bidang dan mempelajari *engagement* pada pelajar dan pekerja secara bersamaan dari berbagai bidang pekerjaan. Skala yang digunakan adalah MBI-GS untuk mengukur *burnout*, dimana skala MBI-GS ini digunakan untuk dapat diterapkan di berbagai jenis pekerjaan, bukan khusus untuk pekerja di bidang jasa. Schaufeli et al. (2002) menemukan bahwa model tiga faktor dari *vigor*, *dedication*, dan *absorption* memenuhi kedua sampel data tersebut, *engagement* pada siswa dan karyawan diukur dengan menggunakan aitem-aitem yang hampir sama dengan MBI-GS, hanya mengganti tugas pekerjaan dengan sekolah atau aktivitas akademik. Dari

penelitian tersebut didapatkan fakta bahwa *engagement* bukan hanya sekedar kebalikan dari *burnout*, dan keduanya memiliki kemungkinan hubungan secara tidak langsung, yang kemudian mematahkan pemikiran Maslach dan Leiter yang mengusulkan bahwa *engagement* merupakan *opposite* dari *burnout*. Terlebih lagi dalam semua penjelasan di atas, penelitian-penelitian yang dilakukan untuk mengkaji independensi kedua variabel tersebut menggunakan skala MBI-GS yang digunakan untuk bidang pekerjaan yang umum, sedangkan *burnout* menurut Maslach (2001) lebih beresiko muncul pada pekerja di bidang jasa, dimana skala yang lebih tepat digunakan adalah MBI-HSS (Human Services Survey).

Seperti yang telah dijabarkan sebelumnya bahwa *engagement* mempertimbangkan pemenuhan keadaan atau uraian pikiran yang berhubungan dengan pekerjaan (Schaufeli dan Bakker, 2004, dalam Metzler, 2006). *Engagement* juga didefinisikan sebagai keadaan menjadi seseorang yang bertanggung jawab secara pribadi terhadap performa dalam melakukan pekerjaannya, dalam situasi ini, peduli dan meningkatkan kepedulian karyawan akan performa dalam kerjanya (Britt, 1999;2003, dalam Metzler, 2006). Dalam *engagement*, individu bekerja dan mengungkapkan atau mengekspresikan diri mereka baik secara fisik, kognitif, dan emosi selama menjalankan performa kerjanya (Kahn, 1990, dalam Metzler, 2006). Dari pendapat Kahn tersebut, dapat dimengerti bahwa kejelasan peran individu dalam bekerja dapat mempengaruhi pengungkapan diri individu tersebut secara fisik, kognitif, dan emosi.

Ada waktu-waktu dimana karyawan merasakan lebih bertanggung jawab secara pribadi dan memiliki komitmen untuk melaksanakan tugas-tugasnya

dengan baik, begitu pula sebaliknya, terdapat waktu-waktu dimana karyawan merasa *disengaged* (lepas) dari pekerjaannya, yang disertai dengan kepedulian yang sedikit terhadap performanya dalam bekerja, yang memiliki arti karyawan kadang melepaskan tanggung jawab atas tugas-tugas pekerjaan yang diterimanya (Britt, 2003, dalam Metzler, 2006).

Karyawan yang *engaged* terhadap pekerjaannya akan merasakan pengaruh yang positif dari pekerjaannya dan tidak mengalami gangguan kesehatan seperti stres, depresi, dan keluhan psikosomatis (Schaufeli, Demerouti, Bakker, & Janssen, 2001, dalam Barkhuizen dan Rothmann, 2006), dan sebagai pengalaman kerja positif yang dapat membawa manfaat untuk organisasi, karyawan tentu dituntut untuk *engaged* terhadap pekerjaannya.

Saat karyawan memiliki *engagement* yang rendah atau *disengaged* terhadap organisasinya, hal ini berarti karyawan juga mengalami penurunan dalam derajat aspek-aspek *engagement* yang dimilikinya, karyawan mengalami penurunan *vigor* (kekuatan fisik atau mental) yang ditandai dengan, diantaranya, keadaan mudah lelah (*fatigue*), penurunan *dedication* (pengabdian), yang dapat muncul dengan ciri-ciri hilangnya antusiasme dalam bekerja, dan tidak merasa tertantang lagi, juga penurunan *absorption* (kesungguhan), dimana karyawan sudah tidak merasa “masuk” ke dalam pekerjaannya sehingga karyawan kehilangan rasa “keasyikan” dalam melakukan pekerjaannya.

Seperti yang telah dijelaskan oleh Schaufeli et al. sebelumnya mengenai konsekuensi *engagement*, maka tergambar pada penjelasan yang ada bahwa karyawan yang tidak *engaged* terhadap pekerjaannya akan mengalami penurunan

performa kerja dan melepas tanggung jawab, dan memiliki kemungkinan mengalami stres, level depresi yang tinggi, serta adanya keluhan psikosomatis. Keadaan stres tersebut terjadi karena tuntutan organisasi kepada karyawannya untuk *engaged* terhadap pekerjaannya tidak terpenuhi, yaitu sumber daya yang dimiliki oleh karyawan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh organisasi. Karyawan yang *disengaged* terhadap pekerjaannya menjadi tidak memunculkan inisiatif personal dalam kerjanya dan memiliki motivasi belajar yang rendah, yang dapat mengakibatkan karyawan tidak mendapatkan ilmu dan *skill* baru dalam bekerja. Karyawan yang *disengaged* terhadap pekerjaannya juga menjadi tidak memiliki keterlibatan (*involved*) dengan pekerjaannya, karyawan tersebut menjadi tidak terhubung secara kognitif dan emosional dengan rekan kerja, atasan, maupun orang-orang di sekitar lingkungan sosial kerjanya, hal ini juga dapat mengakibatkan karyawan mengalami kekurangan dukungan sosial dengan atasan dan rekan kerjanya (Olivier & Rothmann, 2007).

Berbagai dampak dari karyawan yang *disengaged* yang telah dijelaskan sebelumnya ternyata banyak yang memungkinkan terjadinya atau bahkan telah merupakan sumber-sumber yang dapat menyebabkan *burnout*. Berikut ini adalah penjelasannya.

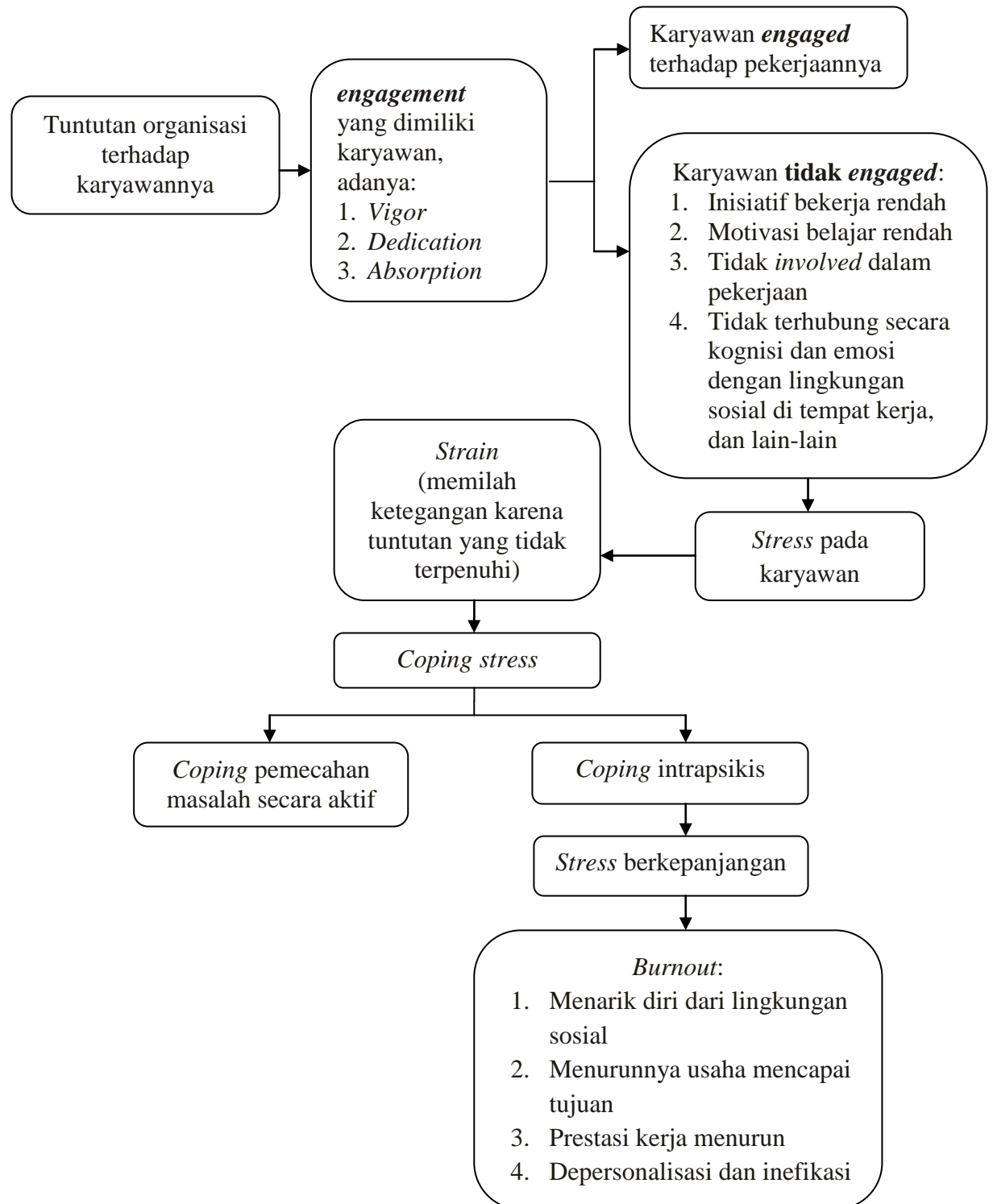
Motivasi belajar yang rendah dari karyawan akibat *disengaged* akan menyebabkan karyawan tidak mendapatkan ilmu atau *skill* baru ketika bekerja dan tidak merasa tertantang dalam bekerja, hal ini merupakan sebagian dari penyebab terjadinya *burnout* seperti pada penjelasan dari penyebab-penyebab *burnout* sebelumnya. Karyawan yang tidak *engaged* tersebut juga tidak terhubung secara

kognitif dan emosi dengan lingkungan sosial di tempat kerjanya, baik dengan rekan kerja dan atasannya, kehilangan rasa terkoneksi secara positif ini dapat mengakibatkan *burnout* sebab karyawan menjadi kekurangan dukungan sosial dari rekan kerja dan atasan maupun lingkungan sosial lainnya di tempat kerja. Begitu pula rasa inisiatif personal yang rendah ketika bekerja akan mengakibatkan karyawan kurang memiliki rasa kuasa atas sesuatu yang dikerjakannya dan tidak tertantang dalam bekerja. Sebagai konsekuensi karyawan yang *disengaged*, karyawan yang tidak *involved* dan menyatu dengan pekerjaannya juga dapat mengalami perasaan kurang merasa asyik dalam bekerja dan tidak merasa *fun* ketika bekerja. Dampak karyawan yang *disengaged* berikutnya yang secara jelas dapat memunculkan *burnout* adalah karyawan dapat mengalami stres, dimana stres yang berkepanjangan dapat menimbulkan *burnout*.

Karyawan yang *disengaged* tersebut pada akhirnya mengalami stres dan akan mengalami *strain* yang akan dilaluinya dengan memilah ketegangan sesuai dengan derajat ancaman yang dirasakan apabila tuntutan dalam pekerjaan tersebut tidak terpenuhi. Setelah itu karyawan akan berusaha melakukan *coping* untuk mengatasi dan menyesuaikan diri dengan keadaan stres tersebut. Terdapat dua jenis *coping*, yaitu *coping* pemecahan masalah secara aktif (*problem-solving*) dan *intrapsychic-coping*. Cherniss (1980) dan Lazarus (1984, dalam Cherniss, 1980) berpendapat jika stres dan *strain* tidak dapat dikurangi melalui *coping* pemecahan masalah secara aktif, maka individu cenderung akan menggunakan jenis *intrapsychic-coping*. Bentuk *intrapsychic-coping* tersebut antara lain menarik diri, menjauhkan diri, menghindar, menurunkannya usaha pencapaian tujuan, dan

menyalahkan orang lain. Maka kemungkinan *burnout* tidak dapat dihindari jika *intrapsychic-coping* yang dilakukan, terlebih lagi jika stres tersebut berlangsung lama, sesuai dengan penjelasan Maslach (2001) yang menyatakan bahwa *burnout* adalah respons berkepanjangan terhadap stressor interpersonal dan emosional kronis.

2.13. Kerangka Konseptual



Gambar 2.2.
Kerangka Konseptual

2.14. Hipotesis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis memberikan hipotesis penelitian sebagai berikut:

2.14.1. Hipotesis Nihil (H_0)

“Tidak ada hubungan antara *work engagement* dengan *burnout* pada karyawan Redline Production Surabaya dengan mengontrol *Intrapsychic-coping*”.

2.14.2. Hipotesis Alternatif (H_a)

“Ada hubungan antara *work engagement* dengan *burnout* pada karyawan Redline Production Surabaya dengan mengontrol *Intrapsychic-coping*”.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Tipe Penelitian

Penelitian ini dibuat untuk menjelaskan suatu hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya, sehingga penelitian ini tergolong ke dalam penelitian eksplanasi (*explanatory research*) (Bungin, 2008). Penelitian eksplanatif dalam Kerlinger (1990) adalah suatu penelitian yang bertujuan mengungkap hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

Lebih spesifiknya, penelitian ini menggunakan format penelitian eksplanasi survei, di mana dalam penelitian explanasi survei, penulis diwajibkan untuk membangun hipotesis penelitian dan mengujinya di lapangan (Bungin 2008).

3.2. Identifikasi Variabel Penelitian

Secara umum dikatakan bahwa variabel adalah operasionalisasi dari suatu konsep. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa variabel adalah konsep yang telah operasional, yaitu dapat diamati dan diukur sehingga dapat terlihat adanya variasi (Zainuddin, 2000).

Di dalam penelitian ini terdapat tiga variabel. Variabel pertama dalam penelitian ini yaitu *engagement*. Variabel ini memiliki kedudukan sebagai variabel bebas (*independent variable*) atau disebut juga dengan variabel “x”. Variabel “x”

menentukan arah atau perubahan tertentu pada variabel tergantung (*dependent variable*), sementara variabel bebas berada pada kedudukan yang terlepas dari pengaruh variabel tergantung (Bungin 2008). Dalam Kerlinger (1990) variabel bebas adalah sebab yang dipandang sebagai sebab kemunculan variabel terikat yang diduga sebagai akibatnya.

Variabel yang kedua dalam penelitian ini adalah *burnout*. Dalam penelitian ini, *burnout* menjadi variabel tergantung (*dependent variable*) atau disebut dengan variabel “y”. Variable ini adalah variabel yang diduga oleh penulis berhubungan dengan variabel bebas “x” (Bungin, 2008). Dalam Kerlinger (1990), variabel terikat adalah variabel yang diramalkan dan diamati variasinya sebagai hasil yang dipradugakan berasal dari variabel bebas.

Variabel ketiga dalam penelitian ini adalah *intrapsychic coping*. Variabel ini disebut *intervening variable* atau variabel perantara yang bersifat “*mediating*” atau memediasi hubungan antara variabel “x” dan variabel “y”. *Intervening variable* bersifat hipotetikal yang artinya secara konkret pengaruhnya tidak terlihat, namun secara teoritis dapat mempengaruhi hubungan variabel bebas dan variabel tergantung yang sedang diteliti. Oleh karena itu, *intervening variable* didefinisikan sebagai variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan variabel yang sedang diteliti namun tidak dapat terlihat, diukur, dan dimanipulasi (Sarwono, 2009). Sebagai variabel perantara, dalam kerangka teoritis, *intrapsychic coping* menentukan terjadinya *burnout*.

3.3. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel-variabel dalam penelitian ini merupakan konstruk yang abstrak. Agar variabel-variabel ini dapat diukur, maka variabel-variabel tersebut harus dijelaskan ke dalam konsep operasional variabel dengan cara menjelaskan parameter atau indikator-indikatornya (Bungin, 2008). Definisi operasional dari suatu variabel penting untuk menentukan alat atau instrumen yang akan digunakan dalam pengumpulan data (Zainuddin, 2000). Definisi operasional variabel-variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.3.1. Variabel *Burnout* (y)

Variable *burnout* dalam penelitian ini mengarah pada respons berkepanjangan terhadap stressor interpersonal dan emosional kronis (Maslach, 2001). Di dalam konsep *burnout* yang dikemukakan oleh Maslach (2001) tersebut terdapat tiga dimensi yaitu *emotional exhaustion*, *depersonalization*, dan *reduced personal accomplishment*. Untuk mengetahui *burnout* yang dialami oleh subjek di dalam penelitian ini, penulis menggunakan skala *burnout* yang disebut Maslach Burnout Inventory – Human Service Survey (MBI-HSS) oleh Christina Maslach yang telah diadaptasi menggunakan bahasa Indonesia. Subjek dikatakan mengalami *burnout* jika skor MBI-HSS yang diberikan kepada subjek bernilai tinggi. Begitu juga sebaliknya, subjek tidak mengalami *burnout*, apabila skor MBI-HSS-nya rendah. Dalam skala MBI-HSS, ketiga dimensi yang diturunkan hingga menjadi aitem-aitem pernyataan antara lain *emotional exhaustion*, *depersonalization*, dan *reduced personal accomplishment*. Penjelasan dari masing-masing dimensi tersebut antara lain:

Emotional exhaustion (kelelahan). *Emotional exhaustion* merupakan sifat sentral dari *burnout* dan perwujudan yang paling nyata dari sindroma yang kompleks ini. Ketika orang mendeskripsikan diri mereka atau orang lain yang mengalami *burnout*, sebagian besar dari mereka menjelaskan sesuatu yang merujuk pada pengalaman akan kelelahan. Sumber-sumber utama dari munculnya *emotional exhaustion* ini adalah beban pekerjaan yang terlalu berat atau melebihi batas kemampuan individu (*overload*) dan konflik personal dalam kerja. Pekerja merasa menggunakan keseluruhan tenaganya tanpa adanya tambahan sumber-sumber perlengkapan tambahan. Pekerja merasa kekurangan energi untuk menjalani hari-harinya. Komponen-komponen dalam *emotional exhaustion* ini merepresantasikan stres yang dialami oleh individu dalam *burnout*.

Depersonalization (cynicism) merujuk pada usaha untuk menempatkan jarak antara diri sendiri dan orang lain yang dilayani (*service recipients*) dengan tidak mempedulikan kualitas-kualitas yang dapat membuat mereka unik dan dapat menarik konsumen. Pembentukan jarak ini merupakan reaksi langsung terhadap *emotional exhaustion* (kelelahan) dimana hubungan antara *emotional exhaustion* dan *cynicism (depersonalization)* secara konsisten ditemukan dalam penelitian tentang *burnout* di dalam setting pekerjaan dan organisasi. Depersonalisasi menggambarkan bagaimana seseorang mengatasi stressor-stressor dari pekerjaannya (Maslach, 2001).

Reduced personal accomplishment *Reduced personal accomplishment (inefficacy)* dapat diartikan sebagai penurunan (reduksi) prestasi atau kecakapan individu akibat penurunan perasaan memiliki kemampuan untuk meraih prestasi

(*efficacy*). Suatu situasi kerja dengan terus-menerus membawa tuntutan besar yang berkontribusi terhadap munculnya *emotional exhaustion* atau *depersonalization* yang kemudian mengganggu efektivitas kerja. Hal ini disebabkan oleh kesulitan untuk meningkatkan perasaan memiliki prestasi (*accomplishment*) ketika muncul perasaan lelah (*exhausted*). Dalam konteks pekerjaan, penurunan prestasi personal muncul dan berkembang sejalan dengan kedua aspek *burnout* lainnya dibanding sebagai sebuah akibat (Leiter, 1993, dalam Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). Individu tidak meyakini bahwa tujuan-tujuan dalam bekerja dapat tercapai, dan perasaan kurang mampu untuk menyediakan pelayanan dalam bekerja (Naudé & Rothmann, 2004). Penurunan *personal accomplishment* terjadi karena adanya akibat terjadinya pengalaman pada dimensi *emotional exhaustion* dan *depersonalization*.

3.3.2. Variabel *Engagement* (x)

Schaufeli dan Salanova (2002) mendefinisikan *engagement* sebagai ungkapan kegigihan dan motivasi afektif dari pemenuhan pikiran pada karyawan, yang memiliki karakteristik *vigor* (tenaga), *dedication* (pengabdian), dan *absorption* (kesungguhan). *Engagement* dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala UWES yang dibuat oleh Schaufeli yang telah diadaptasi ke dalam bahasa Indonesia. Subjek dapat dikatakan *engaged* terhadap pekerjaannya apabila dalam tes UWES ini subjek memiliki skor yang tinggi, sebaliknya, subjek dapat dikatakan *disengaged* apabila memiliki skor UWES yang rendah. Karakteristik engagement diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

Vigor merupakan kekuatan mental atau fisik, yang ditunjukkan dengan tingginya level daya energi dan mental ketika bekerja, individu juga memiliki kerelaan untuk memberikan tenaga dalam bekerja, sehingga tidak mudah mengalami kelelahan (*fatigue*), dan bertahan meskipun sedang dalam menghadapi kesulitan dalam masalah pekerjaan. Individu yang memiliki skor *vigor* yang tinggi pada umumnya selalu memiliki energi dan stamina yang lebih ketika bekerja, sedangkan individu yang memiliki skor *vigor* yang rendah memiliki stamina yang kurang ketika bekerja.

Dedication memiliki arti pengabdian, dimensi ini memiliki karakteristik mendapatkan perasaan arti dari pekerjaan individu, dengan merasa antusias dan bangga akan pekerjaan individu, dan dengan merasa terinspirasi dan tertantang dengan adanya pekerjaan tersebut. Individu yang memiliki skor *dedication* yang tinggi merasa menyatu dengan pekerjaannya sebab pekerjaan dirasakan sebagai sesuatu yang berarti, menginspirasi, dan menantang. Umumnya mereka juga selalu merasa antusias dan bangga terhadap pekerjaannya, begitu pula sebaliknya

Absorption berarti kesungguhan atau keasyikan, yang memiliki karakteristik berkecimpung dan masuk dalam pekerjaan secara total dan dengan senang hati, dan merasa kesulitan untuk melepaskan diri sendiri dari pekerjaan tersebut. Umumnya hal ini dirasakan dengan munculnya perasaan seperti waktu terasa cepat berlalu dan seseorang itu melupakan segala sesuatu di sekelilingnya karena pekerjaannya. Individu yang memiliki skor *absorption* yang tinggi merasa asyik dalam bekerja, mereka merasa menyatu dengan pekerjaannya dan

sulit untuk melepaskan diri dari pekerjaannya karena mereka merasa terbawa dengan pekerjaan yang dilakukannya. Sebagai akibatnya, segala sesuatu yang disekelilingnya terlupakan dan waktu terasa cepat berlalu, begitu pun sebaliknya.

3.3.3. Variabel *Intrapsychic Coping* (z)

Palliation atau yang disebut dengan *intrapsychic coping* adalah sama halnya dengan *emotion-focused coping* (Lazarus & Folkman, 1984, dalam Edward & O'Neill, 1998).

Intrapsychic coping merupakan pengurangan derita emosi (*emotional distress*) dari stres yang mencakup usaha untuk mengatur konsekuensi-konsekuensi emosi dari situasi stres melalui modifikasi persepsi, sikap, dan *goals* (Lazarus & Folkman, 1978, dalam Cherniss, 1980). Lazarus dan Folkman (1985) menyatakan, ketika seseorang meyakini bahwa situasi tidak dapat diubah, *intrapsychic* atau yang biasa disebut dengan *emotion-focused coping* lebih banyak digunakan. Dengan meminimalisir ancaman melalui penurunan *emotional distress* tersebut, individu mengurangi stres tanpa mengubah secara nyata ketidakseimbangan antara tuntutan dan sumber daya yang dimiliki yang disebut juga dengan *palliation*.

Penulis melakukan kontrol hanya pada *intrapsychic-coping* sebab, seperti yang telah dikaji dalam teori, individu dapat mengalami *burnout* jika stres yang dialaminya direspon dengan menggunakan pertahanan *intrapsychic*. *Intrapsychic coping* di dalam penelitian ini akan dikontrol dengan cara turut diperhitungkan nilainya dari skala yang diberikan kepada subjek. Skala yang dimaksud adalah WCQ (Ways of Coping Questionnaire). Skala ini didasarkan pada model

transaksional stres dan *coping* milik Lazarus (Lazarus & Folkman, 1984, dalam Edward, 1999). Dua kategori *coping* yang diukur dalam skala ini adalah memperbaiki hubungan individu dan lingkungan atau disebut *problem-focused* dan usaha untuk meregulasi *emotional distress* atau disebut dengan *emotion-focused*. Dalam penelitian ini penulis hanya ingin mengetahui nilai dari salah satu dimensi dari teknik *coping*, yaitu *intrapsychic coping*. Maka penulis memutuskan untuk menggunakan aitem-aitem untuk mengungkap *intrapsychic coping* sehingga aitem akan berjumlah 37 pernyataan. Subjek yang cenderung menggunakan *intrapsychic coping* dalam menghadapi stres akan memiliki nilai skala WCQ-37 (dengan 37 aitem) yang rendah. Sebaliknya, subjek yang memiliki nilai rendah di skala ini berarti memiliki kecenderungan yang kecil dalam penggunaan *intrapsychic coping*.

Burnout juga mencakup penggunaan *coping* tertentu dengan stres terkait pekerjaan, diantaranya adalah *withdrawal* (penarikan diri dari lingkungan), *detachment* (memisahkan diri dari lingkungan), *avoidance* (penghindaran terhadap masalah), *lowering of goals* (merendahkan masalah), dan *blaming others* atau menyalahkan orang lain (Cherniss, 1980). Kelima hal tersebut merupakan contoh dari cara *intrapsychic* dalam *coping* stres. Sindroma *burnout* terjadi jika *intrapsychic coping* lebih banyak digunakan dibandingkan dengan *problem-solving* secara aktif.

Dimensi-dimensi dari *coping* stres yang menunjukkan *emotional-focused* antara lain: *distancing*, *seeking social support*, *positive reappraisal*, *escape-*

avoidance, *self-controlling*, dan *accepting responsibility* (Lazarus, dalam Ozlan & Kutlu, 2010), sehingga skala ini akan terdiri atas 37 aitem (WCQ-37).

a. *distancing*

Subskala ini bertujuan untuk mengetahui besarnya usaha seseorang untuk menempatkan jarak atau menjauh dari situasi-situasi yang mengakibatkan stres.

b. *seeking social support*

Subskala ini menggambarkan usaha seseorang untuk mencari dukungan baik informasi maupun dukungan emosional.

c. *positive reappraisal*

Subskala ini mencakup aitem-aitem yang menggambarkan religiusitas seseorang dan menciptakan makna positif pada pertumbuhan pribadi seseorang.

d. *escape-avoidance*

Subskala ini menggambarkan usaha-usaha yang digunakan untuk lari dan menghindari dari situasi stres.

e. *self-controlling*

Subskala ini mencakup usaha-usaha untuk memulihkan dan mengatur perasaan dan tindakan seseorang.

f. *accepting responsibility*

Subskala ini mencakup usaha seseorang untuk menerima peran dirinya saat berada pada keadaan stres dan mencoba untuk memperbaiki situasi (Lazarus, 1986, dalam Abel, 2002).

3.4. Subjek Penelitian

3.4.1. Populasi

Populasi dalam penelitian merupakan serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian (Bungin, 2008). Suatu kumpulan individu dapat dikatakan sebagai populasi apabila mempunyai paling sedikit satu sifat yang sama (Hadi, 1996) Populasi dalam penelitian ini berjumlah 45 orang, yaitu karyawan PT Redline Production Surabaya yang memiliki karakteristik sebagai berikut:

1. Merupakan karyawan di bidang usaha jasa, yaitu sebuah perusahaan yang bergerak di bidang *event organizer*, PT. Redline Production, sebab gejala *burnout* akan lebih tampak dan mudah dialami ketika subjek berhadapan dengan pelanggan atau pengguna jasa yang harus dilayani dibandingkan jenis pekerjaan lainnya. Disamping itu, penulis melihat kemungkinan terjadinya *burnout* oleh karyawan perusahaan ini dari angket yang digunakan untuk *preliminary research* dan wawancara singkat kepada beberapa karyawan.

2. Tingkat pendidikan minimal SMA atau sederajat. Ini memiliki tujuan agar responden tidak mengalami kesulitan dalam memahami dan mengisi alat pengumpulan data.

3.4.2. Sampel

Sample adalah sebagian besar dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi subjek penelitian (Bungin, 2008). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan sampel jenuh, karena seluruh individu dalam populasi merupakan subjek yang terlibat dalam penelitian ini. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 45 orang.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah berbentuk kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini terdiri atas tiga skala, yaitu:

3.5.1. Skala Pengukuran *Burnout*

Skala yang digunakan untuk mengukur variabel *burnout* dalam penelitian ini diadaptasi dari skala yang disusun oleh Christina Maslach yaitu MBI (*Maslach Burnout Inventory*) yang telah terspesifikasi untuk diterapkan kepada karyawan atau pekerja di bidang jasa, dimana skala ini berbentuk Likert dan dinamakan MBI-HSS (*Maslach Burnout Inventory-Human Service Survei*). Skala tersebut mengukur ketiga komponen dari dimensi *burnout* yang dikemukakan oleh Maslach (2001), yaitu *emotional exhaustion* disebut juga kelelahan yang diidentifikasi sebagai pekerja yang merasa menggunakan keseluruhan tenaganya tanpa adanya tambahan sumber-sumber

perlengkapan tambahan. Pekerja menjadi merasa kekurangan energi untuk menjalani hari-harinya, *depersonalization* yaitu usaha untuk menempatkan jarak antara diri sendiri dan orang lain yang dilayani (*service recipients*) dengan tidak mempedulikan kualitas-kualitas yang dapat membuat mereka unik dan dapat menarik konsumen, dan *reduced personal accomplishment* yang merupakan kemunduran atau penolakan terhadap perasaan berkompeten dan produktif dalam kerja yang disebabkan oleh adanya akibat terjadinya pengalaman pada dimensi *emotional exhaustion* dan *depersonalization*.

Dalam skala ini, dimensi ketiga dari konstruk *burnout* diukur dengan menggunakan bentuk positif dari *reduced personal accomplishment* (*inefficacy*), yaitu *personal accomplishment* (*efficacy*). Namun Bresó, Salanova, dan Schaufeli (2007) mengkaji korelasi dimensi ketiga yang digunakan untuk mengukur *burnout* tersebut dengan kedua dimensi lainnya. Dalam studi yang melibatkan subjek para pelajar, diketahui bahwa menggunakan dimensi *inefficacy* atau *reduced personal accomplishment* untuk mengukur *burnout* memiliki korelasi yang lebih tinggi dengan kedua dimensi *burnout* lainnya, dengan begitu menggunakan *inefficacy* atau *reduced personal accomplishment* lebih baik dilakukan dibandingkan dengan menggunakan bentuk positif dari dimensi tersebut (*efficacy* atau *personal accomplishment*), sehingga para ahli tersebut menyarankan untuk menggunakan *inefficacy* atau *reduced personal accomplishment* untuk mengukur dimensi ketiga *burnout* (*reduced personal accomplishment*).

Dengan adanya hasil penelitian tersebut, penulis memilih untuk menggunakan skala MBI-HSS dengan menggunakan aitem-aitem *reduced personal accomplishment* untuk mengukur dimensi ketiga.

Dalam mengadaptasi alat ukur ini, penulis mengunduh skala MBI-HSS milik Christina Maslach yang telah banyak digunakan dalam penelitian-penelitian mengenai *burnout* dalam kerja pada pekerja di bidang jasa seperti pekerja di bidang medis (dokter dan perawat), perusahaan asuransi, guru, karyawan bank, dan sebagainya. Kemudian penulis menerjemahkan aitem-aitem dalam skala tersebut ke dalam bahasa Indonesia oleh penerjemah yang berpengalaman. Setelah aitem-aitem di dalam skala seluruhnya telah diterjemahkan dalam bahasa Indonesia, aitem-aitem tersebut diterjemahkan kembali ke dalam bahasa skala yang asli MBI-HSS, yaitu bahasa Inggris, oleh penerjemah berpengalaman yang lainnya. Setelah mengetahui hasil terjemahan ke dalam bahasa Inggris tersebut sama dengan skala awalnya, penulis mencari beberapa rater dari skala yang telah diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia tersebut terkait dengan penyesuaian budaya.

Tabel 3.1. Blue-Print Skala MBI-HSS

Dimensi	Item	Total
Emotional Exhaustion (EE)	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	9
Depersonalization (DP)	5, 10, 11, 15, 22	5
Reduced Personal Accomplishment (PA)	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	8
Total		22

3.5.2. Skala Pengukuran *Engagement*

Skala yang digunakan untuk mengetahui *engagement* pada subjek dalam penelitian ini diadaptasi dari alat ukur yang dikembangkan oleh Schaufeli (2002) yang bernama *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES), dimana reliabilitasnya telah ditentukan baik. Dalam skala ini mencakup tiga dimensi-dimensi dari *engagement* yang terdiri atas *vigor* (kekuatan fisik dan mental), *dedication* (pengabdian), dan *absorption* (kesungguhan atau keasyikan).

Dalam mengadaptasi alat ukur ini, penulis mengunduh skala UWES milik Schaufeli yang telah banyak digunakan dalam penelitian-penelitian mengenai *engagement* pada pekerja. Kemudian penulis menerjemahkan aitem-aitem dalam skala tersebut ke dalam bahasa Indonesia oleh penerjemah yang berpengalaman. Setelah aitem-aitem di dalam skala seluruhnya telah diterjemahkan dalam bahasa Indonesia, aitem-aitem tersebut diterjemahkan kembali ke dalam bahasa skala yang asli, dalam UWES yaitu bahasa Inggris. Setelah mengetahui hasil terjemahan ke dalam bahasa Inggris tersebut sama dengan skala awalnya, penulis mencari beberapa rater dari skala yang telah diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia tersebut terkait dengan penyesuaian dengan budaya tempat penelitian dilakukan.

Tabel 3.2. Blue-print Skala UWES

Dimensi	Item	Total
Vigor	1, 4, 8, 12, 15, 17	6
Dedication	2, 5, 7, 10, 13	5
Absorption	3, 6, 9, 11, 14, 16	6
Total		17

3.5.3. Skala Pengukuran *Intrapsychic-Coping*

Untuk mengukur penggunaan *intrapsychic coping* oleh karyawan, penulis mengadaptasi skala Ways of Coping Questionnaire (WCQ) yang berupa Likert 4 poin, dari “sangat tidak setuju” hingga “sangat setuju”. Skala ini didasarkan pada model transaksional stress dan *coping* milik Lazarus (Lazarus & Folkman, 1984, dalam Edward, 1999). Dua kategori coping yang diukur dalam skala ini adalah memperbaiki hubungan individu dan lingkungan atau disebut *problem-focused* dan usaha untuk meregulasi *emotional distress* atau disebut dengan *emotion-focused*. Skala ini terdiri atas 66 pernyataan yang menunjukkan perasaan dan tindakan tertentu yang dilakukan seseorang dalam menghadapi keadaan stres (Lazarus, 1993). Namun karena dalam penelitian ini penulis hanya ingin mengontrol *intrapsychic coping* atau *emotion-focused coping*, maka penulis hanya menggunakan dimensi dan aitem-aitem dari *emotion-focused coping*. Dimensi-dimensi dari *coping* stres yang menunjukkan *emotional-focused* antara lain: *distancing*, *seeking social support*, *positive reappraisal*, *escape-avoidance*, *self-controlling*, dan *accepting responsibility* (Lazarus, dalam Ozlan & Kutlu, 2010), sehingga skala ini akan terdiri atas 37 aitem (WCQ-37). Dalam mengadaptasi skala ini, penulis mengunduh skala WCQ milik Lazarus kemudian aitem-aitem dalam skala tersebut diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia oleh penerjemah yang berpengalaman. Setelah aitem-aitem di dalam skala seluruhnya telah diterjemahkan dalam bahasa Indonesia, aitem-aitem tersebut diterjemahkan kembali ke dalam bahasa skala

yang asli, dalam WCQ yaitu bahasa Inggris. Setelah mengetahui hasil terjemahan ke dalam bahasa Inggris tersebut sama dengan skala awalnya, penulis mencari beberapa rater dari skala yang telah diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia tersebut terkait dengan penyesuaian dengan budaya tempat penelitian dilakukan.

Tabel 3.3. Blue-print Skala WCQ-37

Dimensi		Nomor aitem	Total
Distancing	Favorable	27	4
	Unfavorable	28, 10, 13	
Seeking Social Support	Favorable	1, 18, 25	3
	Unfavorable	-	
Positive Reappraisal	Favorable	11, 14, 17, 21, 22, 33, 36	7
	Unfavorable	-	
Escape-Avoidance	Favorable	4, 5, 6, 12, 24, 34	7
	Unfavorable	8	
Self-controlling	Favorable	3, 7, 20, 26, 32, 35, 37	12
	Unfavorable	9, 19, 23, 29, 30,	
Accepting Responsibility	Favorable	2, 16, 31, 15	4
	Unfavorable	-	
Total			37

3.5.4. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

Data yang telah diperoleh sebelum di analisis, terlebih dahulu harus diolah dan diuji kesahihan dan keandalan alat ukur yang digunakan, sebab alat ukur yang digunakan hendaknya memiliki akurasi dan keandalan dalam

memberikan informasi seperti yang diharapkan. Alat ukur harus mampu mengukur konsep apa yang ingin diukur serta memiliki konsistensi yang tinggi dalam pengukurannya.

Validitas (kesahihan) berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya sesuai dengan maksud dan tujuan diadakannya pengukuran tersebut. Sebuah tes atau instrumen pengukur dapat dikatakan memiliki validitas tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Suatu tes atau instrumen pengukur menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran dikatakan memiliki validitas yang rendah (Azwar, 2008).

Reliabilitas alat ukur erat berkaitan dengan masalah eror pengukuran yang merujuk pada sejauh mana inkonsistensi hasil pengukuran terjadi apabila pengukuran dilakukan ulang pada kelompok subjek yang sama (Azwar, 2008). Dalam aplikasinya reliabilitas dinyatakan dengan angka yang berada dalam rentang bilangan 0 sampai 1,00. Semakin koefisien reliabilitas mendekati 1,00 maka semakin tinggi reliabilitas, sebaliknya, semakin mendekati 0 koefisien reliabilitasnya maka semakin rendah reliabilitas (Azwar, 2008).

3.5.4.1. Validitas dan Reliabilitas MBI-HSS

Beberapa tokoh yang menguji validitas MBI-HSS adalah dalam studi yang dilakukan oleh Vanheule, Rossel, dan Vlerick (2007). Jenis Validitas yang diuji adalah validitas faktorial, dengan menggunakan *confirmatory factor analysis* (CFA). Pengujian ini melibatkan responden

yaitu perawat di rumah sakit sejumlah 2.515 orang, dan pekerja di lembaga kesejahteraan masyarakat (*residential welfare institution*) sejumlah 1.639 orang. Pengujian ini menghasilkan hanya MBI-HSS dengan 20 aitem yang lebih baik dan sesuai dengan kedua sampel tersebut, dengan menghilangkan aitem nomor 12 dan 16 (Vanheule, Rossel, dan Vlerick, 2007).

Pengukuran validitas faktorial skala MBI-HSS ini juga dilakukan oleh Gil-Monte (2005). Pengukuran ini dilakukan di Spanyol dengan melibatkan responden sejumlah 705 orang yang bekerja di bidang jasa yang bertugas melayani orang lain, yang berada di bidang kesehatan, edukasi, kepolisian, dan sebagainya. Tujuh model faktorial yang masuk akal yang telah dibentuk hipotesisnya dibandingkan dengan menggunakan LISREL 8. Penghilangan aitem 12 dan 16 dari skala sebelumnya meningkatkan kecocokan kedua model, penyelesaian tidak langsung 4-faktor (*four-factor oblique solution*) dan penyelesaian tidak langsung 3-faktor (*three-factor oblique solution*) (Gil-Monte, 2005).

Dalam menentukan validitas isi dari skala ini penulis juga menggunakan 3 orang rater yang terdiri atas 3 orang dosen Fakultas Psikologi Universitas Airlangga Surabaya.

Dalam menentukan reliabilitas skala *burnout* Maslach (1981), penulis mendasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh Gil-Monte (2005) yang mengukur nilai reliabilitas dari MBI-HSS. Dalam penelitian ini, reliabilitas didapatkan dengan menggunakan *Chronbach's alpha*. Dari pengukuran tersebut diperoleh beberapa nilai reliabilitas sesuai dengan tiga

komponen *burnout*, masing-masing sebagai berikut: nilai *Cronbach's alpha* untuk *Emotional exhaustion* adalah 0,85, untuk *Depersonalization* 0,58, dan untuk *Personal Accomplishment* adalah 0,71.

Dalam penelitian ini penulis juga menguji reliabilitas MBI-HSS dengan modifikasi dimensi ketiga seperti yang dilakukan oleh Bresó, Salanova, dan Schaufeli (2007) menjadi *reduced personal accomplishment*. Dari uji coba terpakai dengan menggunakan *Cronbach's alpha* tersebut dihasilkan koefisien *emotional exhaustion* sebesar 0,794

Tabel 3.4. Penghitungan Reliabilitas Skala *Emotional Exhaustion*

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.794	.800	9

Koefisien *depersonalization* sebesar 0,683 dengan hasil penghitungan sebagai berikut:

Tabel 3.5. Penghitungan Reliabilitas Skala *Depersonalization*

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.683	.699	5

Koefisien Cronbach's alpha *reduced personal accomplishment* 0,557

**Tabel 3.6. Penghitungan Reliabilitas Skala
*Reduced Personal Accomplishment***

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.557	.546	8

3.5.4.2. Validitas dan Reliabilitas UWES

Dalam skala UWES yang digunakan untuk mengetahui *engagement* karyawan, terdapat studi yang dilakukan dengan tujuan menunjukkan *construct validity* yang dilakukan oleh Seppälä, et al. (2008). Penelitian tersebut menguji kesahihan dari skala UWES-17 (dengan 17 aitem) dan UWES-9 (dengan 9 aitem), dimana telah terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang menghasilkan kedua macam skala tersebut, kedua skala diuji dengan melibatkan subjek dari populasi di lima bidang pekerjaan. Hasil studi tersebut adalah UWES dengan 9 aitem (UWES-9) sudah mencakup ketiga dimensi *engagement* dan cocok dengan konstruk yang diukur dan dapat digunakan untuk mengetahui derajat *engagement* di berbagai bidang pekerjaan.

Dalam skala ini penulis juga menggunakan 3 orang rater yang terdiri atas 3 orang dosen Fakultas Psikologi Universitas Airlangga Surabaya.

Pengujian reliabilitas UWES dilakukan oleh Schaufeli (2003) dengan melibatkan 9.679 responden yang mencakup usia 15 hingga 81 tahun, 86% responden adalah orang Belanda dari berbagai macam profesi,

mulai dari karyawan yang bekerja di asuransi hingga perawat. Dengan menggunakan *Cronbach's alpha*, skala UWES dengan 17 aitem tersebut (UWES-17) diperoleh koefisien sebesar: *vigor* 0,83; *dedication* 0,92; dan *absorption* 0,82.

Dalam penelitian ini penulis juga menguji reliabilitas dari masing-masing dimensi yang diukur oleh skala UWES. Dari hasil uji statistik menghasilkan *Cronbach's alpha* untuk ketiga dimensi adalah seperti terlihat pada tabel berikut:

Koefisien reliabilitas *vigor* sebesar 0,824

Tabel 3.7. Penghitungan Reliabilitas Skala *Vigor*

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.824	.827	6

Koefisien reliabilitas *dedication* sebesar 0,814

Tabel 3.8. Penghitungan Reliabilitas Skala *Dedication*

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.814	.818	5

Koefisien reliabilitas *absorption* sebesar 0,803

Tabel 3.9. Penghitungan Reliabilitas Skala *Absorption*

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.803	.800	6

3.5.4.3. Validitas dan Reliabilitas WCQ-37

Pengujian validitas dari WCQ dilakukan oleh Edward dan O'Neill (1998) dengan menggunakan sampel sejumlah 2.514 orang lulusan business school di US bagian timur dengan rentang usia rata-rata 25 hingga 55 tahun yang bekerja di berbagai bidang seperti general manager, *accounting*, pengelolaan SDM, *sales management*, dan lain-lain. Metode *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) digunakan untuk dianalisis dengan LISREL 8. Penelitian ini menghasilkan hasil yang baik untuk model delapan faktor dari WSQ, yaitu memiliki indeks di atas 0,7.

Pengujian validitas isi juga menggunakan analisis rasional atau melalui *professional judgement* sebanyak 3 orang dosen dari Fakultas Psikologi Universitas Airlangga Surabaya.

Edward dan O'Neill (1998) juga menguji reliabilitas WCQ dalam penelitian yang sama dan menghasilkan nilai *Cronbach Alpha* masing-masing faktor cukup dengan *range* 0,56 hingga 0,85.

Penulis juga menguji reliabilitas dari skala WCQ dengan hanya menggunakan dimensi-dimensi untuk mengukur *intrapsychic-coping*, yaitu

emotion-focused. Dengan menggunakan *Cronbach's alpha*, keenam dimensi *intrapsychic coping* memiliki koefisien reliabilitas sebagai berikut:

Koefisien reliabilitas *distancing* sebesar 0,758

Tabel 3.10. Penghitungan Reliabilitas Skala *Distancing*

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.758	.759	4

Koefisien reliabilitas *accepting responsibility* sebesar 0,735

Tabel 3.11. Penghitungan Reliabilitas Skala *Accepting Responsibility*

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.735	.734	4

Koefisien reliabilitas *escape-avoidance* sebesar 0,799

Tabel 3.12. Penghitungan Reliabilitas Skala *Escape-avoidance*

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.799	.797	7

Koefisien reliabilitas *self-controlling* sebesar 0,378

Tabel 3.13. Penghitungan Reliabilitas Skala *Self-controlling*

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.378	.344	12

Koefisien reliabilitas *seeking-social support* sebesar 0,749

Tabel 3.14. Penghitungan Reliabilitas Skala *Seeking-Social support*

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.749	.748	3

Koefisien reliabilitas *positive reappraisal* sebesar 0,863

Tabel 3.15. Penghitungan Reliabilitas Skala *Positive Reappraisal*

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.863	.866	7

3.6. Teknik Analisis Data

Data kasar yang diperoleh bagi masing-masing variabel selanjutnya diolah serta dianalisis dengan teknik statistik untuk menjawab permasalahan dari hipotesis penelitian yang telah dirumuskan.

Sesuai dengan tujuan penelitian yang tertulis pada subbab sebelumnya, maka dalam penelitian ini digunakan analisis data untuk melakukan pengujian hipotesis asosiatif, yang mencari koefisien korelasi antar variabel dalam sampel yang kemudian diuji signifikansinya untuk diberlakukan pada seluruh populasi dimana sampel diambil (Azwar, 2009). Dengan adanya tujuan tersebut maka dalam penelitian ini digunakan teknik statistik korelasi parsial dengan bantuan program statistik komputer SPSS versi 16.0 *for Windows*. Analisis data dengan korelasi parsial dilakukan karena di dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yang diantaranya yaitu *engagement*, *burnout*, dan *intrapsychic coping*, yang berperan sebagai variabel intervening.

Sebagai langkah lebih lanjut, untuk menentukan suatu signifikansi hubungan antara variabel x dan y, maka digunakan patokan pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a. Apabila nilai P (signifikansi) $\leq 0,05$, maka hubungan antara variabel x dan y signifikan.
- b. Apabila nilai P (signifikansi) $\geq 0,05$, maka hubungan antara variabel x dan y tidak signifikan.

Untuk mengambil keputusan, penulis menguji hipotesis yang telah dirumuskan dan diuji statistik sebelumnya dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika probabilitas atau signifikansi $\leq 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- b. Jika probabilitas atau signifikansi $\geq 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Koefisien korelasi yang diperoleh dari hasil analisis data, akan diinterpretasikan berdasarkan tabel yang ada di bawah ini (Azwar, 2009):

Tabel 3.16. Koefisien Korelasi dan Tingkat Hubungan

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.00 – 0.199	Sangat Rendah
0.20 – 0.399	Rendah
0.40 – 0.599	Sedang
0.60 – 0.799	Kuat
0.80 – 1.000	Sangat Kuat

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menentukan subjek penelitian yaitu karyawan yang bekerja di PT. Redline Production Surabaya. Subjek penelitian berasal dari seluruh divisi dalam perusahaan. Alasan penulis melibatkan seluruh karyawan sebagai subjek penelitian adalah sesuai dengan tujuan konteks penelitian yaitu di dalam perusahaan jasa ini. Jumlah seluruh karyawan adalah 45 orang, sehingga agar hasil penelitian dapat diterapkan di perusahaan ini, maka seluruh populasi tersebut dilibatkan sebagai subjek penelitian. Adapun karakteristik sebagian besar karyawan berdasarkan wawancara singkat penulis kepada salah satu staff administrasi adalah sebagai berikut:

1. Karyawan yang bekerja di perusahaan ini memiliki rentang usia antara 20 tahun hingga 40 tahun
2. Banyak karyawan yang statusnya masih lajang atau belum berkeluarga
3. Jumlah karyawan laki-laki dan wanita cukup sama banyak (namun pihak administrasi tidak memberitahukan jumlah persisnya)
4. Seluruh karyawan memiliki tingkat pendidikan terakhir minimal SMA, dan sebagian besar sedang berkuliah di tahun ajaran akhir dan seorang sarjana
5. Sebagian besar karyawan bekerja dalam waktu lebih dari 1 tahun

4.2. Pelaksanaan Penelitian

Langkah-langkah yang dilakukan oleh penulis dalam melaksanakan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Penulis mengajukan proposal penelitian
2. Melakukan studi literatur mulai dari membaca jurnal-jurnal, *e-book*, buku-buku serta mengumpulkan berbagai informasi yang didapat dari media internet untuk menemukan masalah yang akan diteliti
3. Melakukan bimbingan dengan dosen pembimbing secara berkala
4. Melakukan diskusi dengan teman penulis yang memahami konsep tentang variabel yang akan diteliti baik teman yang berada di lingkungan Universitas Airlangga maupun yang berada di universitas lain
5. Penulis melakukan revisi dengan mempertimbangkan masukan, koreksi serta saran yang diberikan oleh dosen pembimbing

4.2.1. Persiapan Instrumen Penelitian

Dalam mempersiapkan instrumen yang digunakan dalam penelitian ini penulis melakukan serangkaian langkah-langkah sebagai berikut:

1. Mencari informasi terkait variabel penelitian
2. Mencari alat ukur yang sesuai dengan variabel penelitian, yaitu *engagement*, *burnout*, dan *intrapsychic-coping*.

3. Menentukan alat ukur *burnout* yang dibuat dan dikembangkan oleh Maslach sebagai alat ukur guna mengetahui *burnout* yang dialami oleh subjek
4. Melakukan adaptasi alat ukur dengan cara menerjemahkan alat ukur asli ke dalam bahasa Indonesia. Dalam penerjemahan penulis meminta bantuan kepada teman penulis yang dianggap memiliki kompetensi sangat baik dalam bahasa Inggris. Kemudian hasil terjemahan tersebut diterjemahkan kembali ke dalam bahasa Inggris dengan penerjemah lainnya yang juga berkompeten
5. Mencocokkan hasil terjemahan dari bahasa Inggris dengan alat ukur yang asli. Apabila terdapat kata yang tidak cocok kemudian penulis melakukan revisi dengan mengganti kata-kata tersebut menjadi lebih tepat dan mudah dimengerti
6. Untuk variabel *engagement* penulis memutuskan untuk menggunakan alat ukur UWES yang dibuat dan dikembangkan oleh Schaufeli sebagai skala untuk mengukur *engagement* karyawan
7. Penulis melakukan adaptasi alat ukur UWES dengan cara menerjemahkan alat ukur asli yang berbahasa Inggris ke dalam bahasa Indonesia oleh teman yang berkompeten dalam bahasa Inggris. Kemudian alat ukur yang telah berbahasa Indonesia tersebut diterjemahkan kembali ke dalam bahasa Inggris oleh penerjemah lain yang juga memiliki kompetensi yang baik dalam

berbahasa Inggris. Alat ukur terjemahan tersebut kemudian dicocokkan dengan alat ukur yang asli

8. Untuk mengukur kecenderungan *intrapsychic-coping* penulis memutuskan menggunakan alat ukur WCQ yang dikembangkan oleh Lazarus
9. Untuk mengukur *intrapsychic-coping* penulis hanya menggunakan dimensi-dimensi dari *emotion-focused* dalam alat ukur WCQ. Hal ini disebabkan oleh karena *intrapsychic-coping* adalah sama halnya dengan *emotion-focused coping* (Lazarus & Folkman, 1984, dalam Edward & O'Neill, 1998)
10. Penulis melakukan adaptasi terhadap alat ukur WCQ (*e-f*) dengan langkah-langkah yang sama dengan adaptasi kedua alat ukur yang sebelumnya
11. Setelah memastikan hasil adaptasi skala telah dijalankan dengan benar, penulis mengajukan ketiga skala dari masing-masing variabel kepada dosen pembimbing untuk dikoreksi
12. Penulis mengajukan rater kepada tiga *professional judgement* guna menilai kelayakan alat ukur hasil adaptasi untuk diterapkan di tempat penelitian dilakukan

4.2.2. Pengambilan Data

Proses pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan mulai dari tanggal 8 Agustus hingga 14 Agustus 2011. Pada awal sebelum melakukan penelitian, penulis melakukan *preliminary research* dengan cara melakukan

survey mengenai kemungkinan *burnout* yang dialami oleh karyawan PT. Redline Production Surabaya dengan menggunakan media angket. Pada tahap ini penulis membuat angket yang berisi aitem-aitem pernyataan yang bertujuan mengungkap kemungkinan terjadinya gejala *burnout* sesuai dengan karakteristik dan sebab-sebab berdasarkan kajian pustaka. Selain itu penulis juga melakukan wawancara singkat kepada salah seorang karyawan di bagian administrasi, dan satu orang *project director*.

Penyebaran kuesioner dari ketiga variabel untuk penggalan data dilakukan dalam rentang waktu kurang lebih satu minggu guna memastikan bahwa skala tersebut diisi dengan masing-masing subjek dengan benar dan spontan sehingga memperkecil kemungkinan terjadinya *fake*. Adapun kuesioner tersebut terdiri atas kuesioner UWES, kuesioner MBI-HSS, dan kuesioner WCQ-37.

Saat pembagian kuesioner penulis menjelaskan secara singkat cara menjawab tiap-tiap pernyataan dari masing-masing kuesioner agar subjek dapat menjawab pernyataan dengan lebih mudah.

Total kuesioner yang dibagikan dan diisi adalah 45 buah, namun karena 3 dari jumlah total kuesioner terdapat satu aitem yang tidak diisi, maka penulis hanya dapat melakukan analisis dengan 42 kuesioner yang diisi lengkap oleh subjek.

4.2.3. Hambatan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menemui beberapa hambatan dalam proses penggalan data, yang diantaranya adalah:

1. Saat alat ukur untuk ketiga variabel hendak di berikan kepada subjek, salah seorang *professional judgement* memberitahukan kepada penulis bahwa gaya bahasa yang terdapat pada tiap aitem dari masing-masing alat ukur cukup rentan akan adanya *faking good*. Maka penulis harus menyesuaikan kalimat-kalimat yang ada dalam aitem-aitem sesuai dengan masukan dari *professional judgement*, namun tetap mempertahankan makna dari apa yang dimaksudkan oleh masing-masing aitem tersebut.
2. Jadwal pengambilan data dan pengambilan kembali beberapa kuesioner yang dibawa oleh subjek tidak tepat waktu disebabkan oleh sebagian subjek harus bekerja untuk mengelola suatu acara di luar kota. Dari adanya hal tersebut penulis tidak bisa mengontrol proses pengisian sebagian kuesioner.
3. Kuesioner yang dapat dianalisis berjumlah 42 dari total subjek 45 orang. Hal ini disebabkan 3 kuesioner tidak lengkap dalam pengisiannya sehingga tidak dapat dianalisis.

4.3. Keterbatasan penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang disebabkan oleh keterbatasan penulis, yaitu:

1. Skala MBI-HSS yang telah diadaptasi ke dalam bahasa Indonesia memiliki 2 dimensi dengan reliabilitas yang rendah bila diterapkan kepada subjek penelitian ini, yaitu koefisien *Cronbach's alpha*

reduced personal accomplishment sebesar 0,557 dan *self-controlling* sebesar 0,378 Koefisien reliabilitas tersebut bernilai kurang dari 0,6 sehingga tergolong kurang baik.

2. Beberapa aitem pernyataan dalam skala hasil adaptasi sulit untuk diterjemahkan ke dalam bahasa sehari-hari yang mudah dimengerti.
3. Dalam penelitian ini, penulis tidak dapat mengetahui jumlah pasti dari perbedaan usia, jenis kelamin, dan status pernikahan yang ketiganya merupakan beberapa faktor yang ikut mempengaruhi kemungkinan *burnout*.
4. Penulis hanya menggunakan skala *emotion-focused coping* untuk mengontrol *intrapsychic-coping* yang digunakan subjek. Sedangkan Lazarus menyatakan bahwa *emotion-focused* dan *problem-focused* dalam kuesioner pemilihan coping WCQ merupakan satu kontinum (Edward & O'Neill, 1998).

4.4. Hasil Penelitian

4.4.1. Uji Normalitas

Untuk mengetahui apakah sebaran data dalam populasi yang didapat memiliki distribusi normal atau tidak maka dilakukan uji normalitas data. Dalam penelitian ini uji normalitas dilakukan dengan menggunakan teknik *Kolmogorov-Smirnov*. Dasar pengambilan keputusan dalam penggunaan uji normalitas adalah:

- a. Jika taraf signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima (distribusi normal)
- b. Jika taraf signifikansi $< 0,05$ maka H_a diterima (distribusi tidak normal)

Tabel 4.1. Penghitungan Uji Normalitas Data

	Tests of Normality					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Engagement	.211	42	.000	.813	42	.000
Burnout	.202	42	.000	.742	42	.000
Intrapsychic-coping	.130	42	.070	.941	42	.030

a. Lilliefors Significance Correction

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa taraf signifikansi dari data *burnout* (MBI-HSS) bernilai kurang dari 0,05, sedangkan pada data *engagement* (UWES) memiliki taraf signifikansi kurang dari 0,05, dan untuk data *intrapsychic-coping* (WCQ-37) taraf signifikansi yang diperoleh lebih dari 0,05, yaitu 0,07. Dari hasil uji normalitas tersebut tampak bahwa data yang diperoleh tidak mengikuti kurva normal, hanya satu variabel yang persebarannya mengikuti kurva normal.

4.4.2. Uji Korelasi Parsial

Untuk menguji hubungan antara variabel X dan variabel Y dengan variabel Z sebagai *intervening variabel* dalam penelitian ini digunakan uji korelasi menggunakan teknik parsial. Dasar pengambilan keputusan yang digunakan dalam menentukan ada tidaknya hubungan didasarkan pada asumsi sebagai berikut:

- a. Jika taraf signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima (tidak ada korelasi)
- b. Jika taraf signifikansi $< 0,05$ maka H_a diterima (ada korelasi)

Sedangkan untuk mengetahui kuat lemahnya hubungan antar variabel dapat dilihat dari skor koefisien korelasi. Koefisien korelasi adalah nilai hubungan atau korelasi antara dua atau lebih variabel yang diteliti. Nilai koefisien korelasi sebagaimana juga taraf signifikansi digunakan sebagai pedoman untuk menentukan suatu hipotesis dapat diterima atau ditolak dalam suatu penelitian. Nilai koefisien korelasi bergerak dari 0 sampai dengan 1 atau dari 0 menuju -1. Apabila dideskripsikan nilai koefisien korelasi tersebar sebagaimana terlihat pada tabel di bawah ini (Bungin, 2001):

Tabel 4.2. Nilai Koefisien Korelasi

Nilai Koefisien	Maknanya
+ 0,70 – ke atas	Hubungan positif yang sangat kuat
+ 0,50 – + 0,69	Hubungan positif yang mantap
+ 0,30 – + 0,49	Hubungan positif yang sedang
+ 0,10 – + 0,29	Hubungan positif yang tak berarti
0,0	Tidak ada hubungan
-0,01 – -0,09	Hubungan negatif yang tak berarti
-0,10 – -0,29	Hubungan negatif yang rendah
-0,30 – -0,49	Hubungan negatif yang sedang
-0,50 – -0,69	Hubungan negatif yang mantap
-0,70 – ke bawah	Hubungan negatif yang sangat kuat

Berdasarkan pengujian korelasi antar variabel *engagement* dan *burnout* dengan mengontrol variabel *intrapsychic-coping* menggunakan teknik analisis korelasi parsial, maka didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.3. Penghitungan Korelasi Parsial

Correlations			Engagement	Burnout
Control Variables				
Intrapsychic-Coping	Engagement	Correlation	1.000	-.625
		Significance (2-tailed)	.	.000
		Df	0	39
	Burnout	Correlation	-.625	1.000
		Significance (2-tailed)	.000	.
		Df	39	0

Dari hasil uji korelasi parsial yang tergambar pada tabel di atas dapat diketahui bahwa taraf signifikansi *2-tailed* sebesar 0,000 yang berarti nilai tersebut $< 0,05$. Hal ini berarti bahwa terdapat hubungan antara *engagement* (x) dengan *burnout* (y) jika *intrapsychic-coping* (z) dikendalikan. Dari penghitungan tersebut menunjukkan angka koefisien korelasi sebesar -0,625 yang kemudian dapat dikategorikan sebagai arah hubungan negatif yang kuat dari *engagement* dan *burnout*, dengan *intrapsychic-coping* sebagai kontrolnya. Hasil tersebut dapat diinterpretasikan bahwa semakin rendah *engagement* yang dimiliki karyawan maka semakin tinggi *burnout* yang dialaminya, begitu pula sebaliknya, semakin karyawan tersebut *engaged* terhadap pekerjaan, maka *burnout* yang dialami semakin rendah.

4.5. Pembahasan

Berdasarkan analisis statistik yang telah dilakukan, terdapat hubungan negatif antara *engagement* dengan *burnout* pada karyawan PT. Redline Production Surabaya jika *intrapsychic-coping* dikendalikan. Hasil ini tampak dalam hasil korelasi menggunakan teknik parsial 3 variabel di atas yang menunjukkan bahwa

skor taraf signifikansi sebesar 0,000, yaitu kurang dari 0,05. Hal ini berarti hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara *engagement* dan *burnout* dengan mengontrol *intrapsychic-coping* pada karyawan diterima dan H_0 ditolak. Koefisien korelasi sebesar -0,625 menunjukkan arah hubungan dan kuat lemahnya hubungan tersebut. Berdasarkan tabel tingkat koefisien korelasi, skor -0,625 berada pada level hubungan negatif yang kuat. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif yang kuat antara *engagement* dan *burnout* dengan mengontrol *intrapsychic-coping*.

Hubungan antara *engagement* dengan *burnout* merupakan hubungan negatif yang berarti bila individu *engaged* terhadap pekerjaannya, maka kemungkinan *burnout* akan kecil. Karyawan yang *engaged* terhadap pekerjaannya akan merasakan pengaruh yang positif dari pekerjaannya dan tidak mengalami gangguan kesehatan seperti stres, depresi, dan keluhan psikosomatis (Schaufeli, Demerouti, Bakker, & Janssen, 2001, dalam Barkhuizen dan Rothmann, 2006). Saat karyawan *disengaged* terhadap pekerjaannya, hal ini berarti karyawan juga mengalami penurunan *vigor* (kekuatan fisik atau mental) yang ditandai dengan, diantaranya, keadaan mudah lelah (*fatigue*), penurunan *dedication* (pengabdian), yang dapat muncul dengan ciri-ciri hilangnya antusiasme dalam bekerja, dan tidak merasa tertantang lagi, juga penurunan *absorption* (kesungguhan), dimana karyawan sudah tidak merasa “masuk” ke dalam pekerjaannya sehingga karyawan kehilangan rasa “keasyikan” dalam melakukan pekerjaannya.

Vigor merupakan kekuatan mental atau fisik, yang ditunjukkan dengan tingginya level daya energi dan mental ketika bekerja, kerelaan untuk memberikan

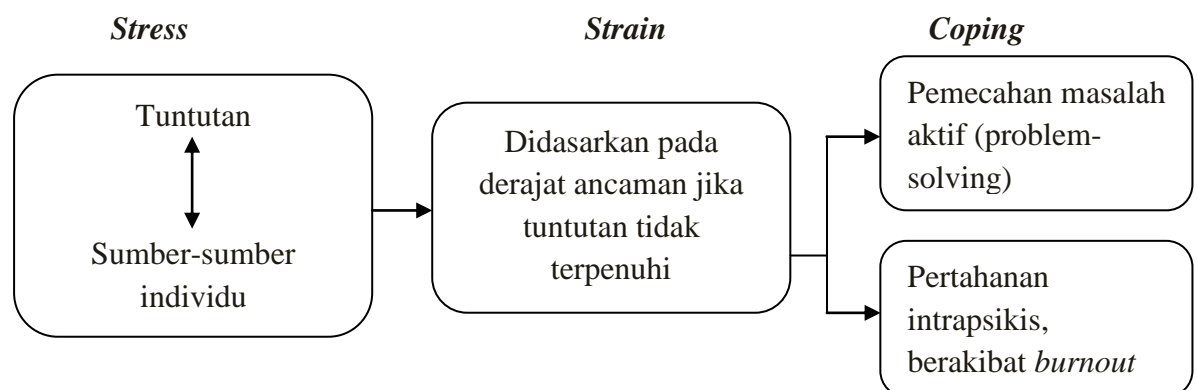
tenaga dalam bekerja, tidak mudah mengalami kelelahan (*fatigue*), dan bertahan meskipun sedang dalam menghadapi kesulitan dalam masalah pekerjaan (Schaufeli & Bakker, 2001, dalam Rothmann, 2003). Maka individu yang tidak *engaged* terhadap pekerjaannya berarti mengalami mudah lelah dan tidak dapat bertahan ketika menghadapi kesulitan dalam pekerjaan yang dapat mengakibatkan stres penyebab *burnout*, karena individu kurang memiliki stamina yang cukup ketika bekerja. Sedangkan pada kajian teoritik sebelumnya diketahui bahwa ketika orang menggambarkan tentang *burnout* yang dialaminya, kebanyakan dari mereka sering kali mengungkapkan dan menjelaskan tentang kelelahan (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001), dan kelelahan fisik dan emosi (*emotional exhaustion*) ini merupakan kriteria yang berperan penting terhadap kemunculan *burnout* (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

Selain itu jika individu memiliki *dedication* yang rendah tidak akan merasa menyatu dengan pekerjaannya dikarenakan pekerjaan tersebut dirasa kurang berarti, kurang menginspirasi, dan kurang menantang (Schaufeli & Salanova, 2002), sehingga dapat dikatakan bahwa individu tersebut kurang merasa asyik dan *fun* ketika bekerja karena tidak adanya perasaan tantangan yang dapat memunculkan *burnout*.

Absorption yang berarti kesungguhan atau keasyikan, memiliki karakteristik berkecimpung dan terlibat dalam pekerjaan secara total dengan senang hati, dan merasa kesulitan untuk melepaskan diri sendiri dari pekerjaan tersebut. Umumnya hal ini dirasakan dengan munculnya perasaan seperti waktu terasa cepat berlalu dan seseorang itu melupakan segala sesuatu di sekelilingnya

karena pekerjaannya. Nilai dimensi *absorption* yang rendah menunjukkan bahwa individu merasa kurang asyik dan tidak ada kesungguhan dalam bekerja dan tidak merasa terbawa dalam pekerjaan yang dilakukannya (Schaufeli & Salanova, 2002). Bekerja tanpa kesungguhan mengakibatkan individu kurang mengontrol tanggung jawabnya terhadap pekerjaan yang dilakukannya, sehingga kurangnya rasa kuasa akan pekerjaan tersebut yang merupakan salah satu tanda bahwa individu memiliki ketahanan kerja yang rendah atau *exhaustion* dapat mengarah pada terjadinya *burnout* (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

Namun dalam proses terjadinya *burnout*, terdapat satu variabel yang mempengaruhi secara langsung menurut teori, yaitu *intrapsychic-coping*, sebagaimana yang ada dalam kajian teori, tahap-tahap terjadinya *burnout* digambarkan oleh Cherniss (dalam Hariono, 2008) dalam bagan berikut:



Dari bagan tersebut diketahui bahwa *burnout* terjadi jika coping yang digunakan adalah *intrapsychic-coping*, bukan dengan *problem-solving*. Lazarus (dalam Cherniss, 1980) juga menyatakan hal yang sama, bahwa sindroma *burnout* mencakup penggunaan *intrapsychic-coping* yang lebih banyak dibandingkan

dengan metode *problem-solving*. Stres yang dialami individu merupakan dampak dari tidak terpenuhinya tuntutan (*demand*) karena kurangnya sumber daya yang dimiliki oleh individu. Dalam hal ini, organisasi menuntut karyawan untuk *engaged* terhadap pekerjaannya, namun apabila karyawan tidak dapat memenuhi tuntutan tersebut (yang berarti karyawan *disengaged*) maka akan muncul stres sebagai salah satu konsekuensinya (Schaufeli, Taris, & Van Rhenen, dalam Jordaan, 2005).

Penjelasan dalam kajian pustaka, bahwa *burnout* merupakan respon berkepanjangan dari stressor interpersonal dan emosional kronis yang didefinisikan melalui tiga dimensinya yaitu *emotional exhaustion* (kelelahan fisik dan emosi), *depersonalization* (depersonalisasi atau sinisme), dan *reduced personal accomplishment* (inefikasi) yang tampaknya lebih sering muncul pada pekerja di bidang jasa yang berhubungan langsung dengan orang lain atau melayani dan membantu mengerjakan pekerjaan orang lain yang disebut “*do people-work*”, begitu juga di sekolah maupun rumah sakit (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). Sehingga cukup tepat jika mengkaji mengenai *burnout* tersebut dilakukan di perusahaan yang bergerak di bidang jasa.

Sebelumnya para ahli banyak meneliti tentang independensi kedua variabel, yaitu *engagement* dan *burnout*. Hal ini disebabkan oleh asumsi Maslach (1997, dalam Barkhuizen & Rothmann, 2006) bahwa *engagement* secara sederhana hanya merupakan kebalikan dari keadaan *burnout*. Namun penelitian-penelitian yang mengkaji kedua konstruk tersebut menghasilkan kesimpulan bahwa *engagement* tidak semata-mata merupakan kebalikan dari *burnout*, seperti

yang diungkapkan oleh Schaufeli (2002), bahwa melihat keterkaitan antar keduanya merupakan kebalikan atau bukan, tidak dapat dilihat dari keseluruhan masing-masing konsep, melainkan harus dikaji pada tiap-tiap dimensinya. Dalam hasil penelitiannya, meskipun kedua dimensi dari masing-masing konsep memiliki korelasi, namun pada dimensi ketiga tidak ditemukan hasil yang signifikan. Selain itu, dalam penelitian ini tidak menjawab pertanyaan yang penting seperti: apabila burnout diasosiasikan dengan pesakitan (*ill health*), *absenteeism*, dan kinerja yang buruk, apakah *engagement* akan berhubungan dengan kesehatan, *absenteeism* rendah, dan kinerja yang baik?. Sehingga penulis menginterpretasikan bahwa seseorang yang tidak mengalami *burnout* bukan berarti pasti *engaged* terhadap pekerjaannya. Maka dalam penelitiannya, Schaufeli (2002) juga menyatakan bahwa *engagement* dan *burnout* harus diukur dengan instrumen yang berbeda, *engagement* tidak dapat diukur dengan menggunakan kebalikan dari aitem-aitem skala *burnout*, dan sebaliknya.

Akhirnya dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini telah menjawab tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara *engagement* dan *burnout* pada karyawan PT. Redline Production Surabaya dengan mengontrol *intrapsychic-coping*. Dan dengan melihat hasil analisa statistiknya, hubungan tersebut berada pada kategori kuat. Meski demikian, masi perlu dipertimbangkan reliabilitas alat ukur *burnout* (MBI-HSS) yang tidak cukup tinggi yang mungkin dapat mempengaruhi hasil penghitungan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa hipotesis H_a diterima dan H_o ditolak yang menandakan terdapat hubungan antara *engagement* dan *burnout* pada karyawan PT. Redline Production Surabaya dengan mengontrol *intrapsychic-coping*. Arah negatif dari hubungan antara *engagement* dengan *burnout* menunjukkan semakin rendah skor *engagement* maka skor *burnout* akan semakin tinggi. Dalam penelitian ini, hubungan antara ketiga variabel berada dalam kategori kuat. Penulis melakukan kontrol *intrapsychic-coping* sebagai variabel yang dapat mengganggu korelasi antara *engagement* dan *burnout* untuk menghasilkan korelasi yang lebih mencerminkan kondisi korelasi yang sebenarnya antar kedua variabel tersebut dibandingkan dengan tanpa mengontrol variabel lain yang secara teoritik mempengaruhi terjadinya *burnout*, sebab dalam kajian teori diketahui bahwa subjek yang mengalami stres akibat *disengaged* memiliki pilihan untuk melakukan salah satu dari dua model *coping*, yaitu lebih mengarah pada *intrapsychic-coping* atau *problem-focused coping*.

5.2. Saran bagi Penelitian Selanjutnya

Setelah penelitian ini dilakukan, penulis menyadari terdapat banyak kekurangan yang kemudian menjadi saran untuk penelitian selanjutnya.

1. Peneliti selanjutnya hendaknya melibatkan lebih banyak subjek agar meningkatkan reliabilitas alat ukur. Meningkatkan jumlah subjek juga terkait dengan generalisasi hasil penelitian sehingga dapat diterapkan pada karakteristik subjek yang lebih luas dan tidak hanya untuk karyawan di perusahaan jasa dan sejenis *event organizer*.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat lebih memperhatikan karakteristik subjek terkait dengan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi timbulnya *burnout* seperti usia, jenis kelamin, status pernikahan, dan sebagainya.
3. Untuk penelitian selanjutnya disarankan menyertakan hasil analisisnya untuk uji independensi antara *engagement* dan *burnout* agar dapat dipastikan independensi antar kedua variabel tersebut jika diujikan pada subjek penelitian di Indonesia.

5.3. Saran bagi PT. Redline Production Surabaya

Adapun saran untuk PT. Redline Production Surabaya antara lain sebagai berikut:

1. Hendaknya mengadakan evaluasi secara rutin untuk meningkatkan keterikatan antara karyawan dengan pekerjaannya sehingga kemungkinan *burnout* yang tinggi dapat dihindari.
2. Meningkatkan variasi tugas-tugas dalam pekerjaan yang dapat memberikan tantangan sehingga meningkatkan semangat kerja bagi para karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abel, M. H. (2002). Humor, Stress, and Coping Strategies. *Humor* 15-4, 362-381.
- Australian Government, National Occupational Health and Safety Commission (2004) Factsheet, *Stress and Burnout at Work*.
- Azwar, S. (2000). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2008). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Azwar, S. (2009). *Dasar-Dasar Psikometri*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Barkhuizen, N. & Rothmann, S. (2006). Work Engagement of Academic Staff in South African Higer Education Institution. *Management Dynamics* Vol. 15 No. 1, 2006.
- Bresó E., Salanova M., & Schaufeli W. B. (2007). In Search of the “Third Dimension” of Burnout: Efficacy or Inefficacy?. *Applied Psychology: an International Review* 56 (3), 460–478
- Brooking, J. I., Ritter, S., & Thomas, B. L. (1992). *A Textbook of Psychiatric and Mental Health Nursing*. New York: Elsevier Health Sciences.
- Bungin, M. B. (2008). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Cherniss, C. (1980). *Staff Burnout: Job Stress in the Human Services*. London: Sage Publications, Beverly Hills.
- Edwards & O’Neill. (1998). The Construct Validity of Scores on the Ways of Coping Questionnaire: Confirmatory Analysis of Alternative Factor Structures. *Educational and Psychological Measurement*, 01-98.
- Edwards. (1999). A Comparison Using the Way of Coping Questionnaire and the Cybernetic Coping Scale. *Coping and Health in Organizations*, pp.21-50.
- Farber, B. A. (1991). *Crisis in education ; Stress management (7th.ed)*. New York: America.
- George, J.M. & Jones, G.R. (2007). *Understanding and Managing Organizational Behavior*. New Jersey: Pearson Prentice Hall
- Gil-Monte, P. R. (2005). Factorial validity of the Maslach Burnout Inventory (MBI-HSS) among Spanish Professionals. *Rev. Saude Publica* 39 (1): 1-8.

- Greenglass, E. (2002). *Beyond Coping: Meeting Goals, Vision, and Challenges*. London: *Oxford University Press* pp.37-62.
- Hadi, S. (1996). *Statistik Jilid II*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hallberg, U. E. & Sverke, M. (2004). Construct Validity of the Maslach Burnout Inventory: Two Swedish Health Care Samples. *European Journal of Psychological Assessment*, Vol. 20, pp. 320-338.
- Hariono, F. A. (2008). *Burnout pada Agen Call Center*. Fakultas Psikologi Universitas Gunadharma (10505069).
- Huprich, J. (2007). *Burnout in Academic Libraries*. Chicago: *Library Worklife* Vol. 4, No. 10.
- Jordaan, G.M.E. (2005). *Work Engagement of Academic Staff in Higer Education Institutions South African*. North-West University. Washington, Kirkland.
- Karir. (2009). *Keluar dari Penjara Pekerjaan*. http://jobcarer.blogspot.com/2009_03_26_archive.html. (Online). Diakses pada tanggal 26 Agustus 2010
- Kerlinger, F. N. (1990). *Azas-Azas Penelitian Behavioral*. Terjemahan Landung R. Simatupang. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Kreitner, R., Kinicki, A. (1992). *Organizational Behavior* (2nd ed.) Boston: Richard, D. Irwin, Inc.
- Lazarus, R. S. (1993). From Psychological Stress to the Emotions: a History of Changing Outlooks. *Annual Reviews Psychology*, 44: 1-21.
- Maslach, C. (1982). *Understanding Burnout: Definitional Issues in Analyzing a Complex Phenomenon*. Beverly Hills: Sage Publications.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*. Vol. 2.99-113 (1981).
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review Psychology*. 2001. 52:397–422.
- Maslach, C. (2001). What We Have Learned about Burnout and Health?. *Psychology and Health*, 2001. Vol. 16, pp 607-611. Berkeley: University of California.
- Metzler, J. M. (2006). *The Relationship between Leadership Style and Employee Engagement*. Thesis, The Faculty of the Departement of Psychology: San Jose State University US.
- Moore, J.E. (2000). *One road to turnover: an examination of work exhaustion in technology professionals*. *Management Information Systems Quarterly*, 24, pp. 141–168.

- Myendeki, A. N. (2008). *Job Stress, Burnout, and Coping Strategies of South African Police Officers*. Theses for Degree of Master of Social Science.
- Naudé, J.L.P. & Rothmann, S. (2004). The Validation of the Maslach Burnout Inventory-Human Services Survey for Emergency Medical Technicians in Gauteng. *Journal of Industrial Psychology*, 30 (3), 21-28
- Ozkan, S. & Kutlu, Y. (2010). Evaluation of Coping Strategies, Social Support, and Depressive Symptoms in Spouses of Patients with Hematological Cancer. *Tubitak*, 40 (6): 925-936
- Rosyid, H.F. (1996). *Burnout: Penghambat Produktivitas Yang Perlu Dicermati*. *Bulletin Psikologi*. IV (1): 19-25.
- Rosyid, H.F., Farhati, F. (1996). Karakteristik Pekerjaan, Dukungan Sosial dan Tingkat *Burnout* Pada Non Human Service Corporation. *Jurnal Psikologi*. Vol 1:1-12.
- Rothmann, S. (2003). Burnout and Engagement: a South African Perspectives. *SA Journal of Industrial Psychology*, 2003, 29 (4), 16-25
- Saks, A. M. (2006). Antecedents and Consequences of Employee Engagement. *Journal of Managerial Psychology*. Vol. 21 No. 7, 2006 pp.600-619.
- Sarwono, J. (2009). *Statistik itu Mudah: panduan lengkap untuk belajar komputasi statistik menggunakan SPSS 16*. Yogyakarta: Andi Offset
- Schaufeli, W. B. (2002). *Job Demands, Job Resources and Their Relationship with Burnout and Engagement: a Multisample Study on the COBE-Model*. Utrecht University: Psychology and Health.
- Selye, H. (1956). *The Stress of Life*. New York: McGraw-Hill.
- Seppälä, P., Mauno, S., Feldt, T., dkk. (2008). The Construct Validity of the Utrecht Work Engagement Scale: Multisample and Longitudinal Evidence. *Journal of Happiness Study* 2009 10:459-481
- Shirom, A. (1989). Burnout in Work Organizations. *In International Review of Industrial and Organizational Psychology*, ed. CL Cooper, I Robertson, pp. 25-48. New York: Wiley.
- Siswanti, Y. (2006). Analisis Pengaruh Stres Kerja dalam Memediasi Hubungan antara Politik Organisasional dengan Perilaku Agresif. *Jurnal Siasat Bisnis* Vol. 11 No. 2, Agustus 2006. Yogyakarta: UPN Veteran.
- Steers, R.M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22, 46-56
- Taylor, S. E. (1991). *Health Psychology*. McGraw Hill: Los Angeles

- Vanheule, S., Rossel, Y., & Vlerick, P. (2007). The Factorial Validity and Measurement Invariance of Maslach Burnout Inventory for Human Services. *Stress and Health* 23:87-91.
- Wefald, A. J. (2008). *An Examination of Job Engagement, Transformational Leadership, and Related Psychological Constructs*. Kansas: Kansas State University.
- Wiese, L., Rothmann, S., & Storm, K. (2003). Coping, Stress, and Burnout in the South African Police Service in Kwazulu-Natal. *Journal of Industrial Psychology* No. 29 (4), 71-80.
- Zainuddin, M. (2000). *Metodologi Penelitian*. Diklat Kuliah. Surabaya: Fakultas Psikologi Universitas Airlangga.

LAMPIRAN 1**UJI RELIABILITAS DAN VALIDITAS SKALA UWES****Skala UWES-*vigor*****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.824	.827	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 1	16.6190	28.339	.532	.327	.809
Item 4	16.4762	26.548	.619	.423	.791
Item 8	16.1905	24.695	.630	.452	.787
Item 12	16.4762	25.134	.541	.338	.809
Item 15	16.1667	25.362	.642	.470	.785
Item 17	16.2857	24.746	.609	.390	.792

Skor UWES-*dedication***Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.814	.818	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 2	13.50	23.963	.501	.326	.805
Item 5	13.64	21.064	.667	.468	.758
Item 7	13.57	21.861	.649	.438	.766
Item 10	13.62	18.242	.638	.413	.773
Item 13	13.57	21.470	.594	.414	.780

Skor UWES-absorption

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.803	.800	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 3	16.26	23.369	.553	.338	.774
Item 6	16.31	26.463	.410	.230	.802
Item 9	16.10	22.235	.667	.492	.747
Item 11	16.10	20.869	.662	.501	.747
Item 14	16.00	23.610	.543	.364	.776
Item 16	16.02	23.487	.523	.315	.781

LAMPIRAN 2

UJI RELIABILITAS DAN VALIDITAS MBI-HSS

Skor MBI-HSS-*emotional exhaustion*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.794	.800	9

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 1	30.55	23.229	.638	.505	.760
Item 2	30.69	20.756	.638	.451	.751
Item 3	30.62	24.485	.334	.300	.793
Item 6	30.45	23.766	.313	.223	.801
Item 8	30.64	23.162	.407	.297	.786
Item 13	30.64	24.869	.371	.276	.788
Item 14	30.21	21.782	.574	.444	.761
Item 16	30.57	22.836	.570	.404	.764
Item 20	30.48	21.768	.583	.432	.760

Skor MBI-HSS-*depersonalization***Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.683	.699	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 5	15.67	7.593	.409	.301	.647
Item 10	15.19	8.597	.511	.336	.620
Item 11	15.24	7.113	.474	.286	.617
Item 15	15.31	8.414	.289	.213	.699
item 22	15.36	7.406	.574	.401	.575

Skor MBI-HSS-*reduced personal accomplishment***Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.557	.546	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 4	27.10	10.381	.192	.132	.547
Item 7	27.10	9.357	.357	.427	.492
Item 9	26.98	9.975	.290	.253	.517
Item 12	27.19	10.451	.248	.207	.531
Item 17	27.19	8.987	.389	.356	.478
Item 18	27.19	9.182	.276	.232	.523
Item 19	26.88	9.425	.343	.367	.497
Item 21	26.88	11.473	.032	.120	.587

LAMPIRAN 3**UJI RELIABILITAS DAN VALIDITAS WCQ-37****Skor WCQ-*distancing*****Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.758	.759	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 10	7.62	5.510	.536	.347	.715
Item 13	7.50	5.427	.664	.452	.641
Item 27	7.31	6.073	.532	.295	.713
Item 28	7.50	6.061	.499	.268	.731

Skor WCQ-*accepting responsibility***Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.735	.734	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 2	7.81	6.012	.460	.232	.711
Item 15	7.88	5.766	.508	.265	.686
Item 16	7.98	5.292	.548	.348	.663
Item 31	8.05	4.925	.596	.383	.633

Skor WCQ-escape-avoidance**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.799	.797	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 4	15.26	17.515	.480	.329	.783
Item 5	15.14	16.321	.641	.474	.750
Item 6	15.10	17.844	.493	.282	.779
Item 8	15.00	19.122	.416	.277	.791
Item 12	15.00	16.634	.640	.449	.751
Item 24	15.05	18.242	.443	.250	.788
Item 34	15.02	17.243	.595	.373	.761

Skor WCQ-self controlling**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.378	.344	12

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 3	27.17	8.776	.224	.407	.333
Item 7	27.40	8.296	.220	.222	.324
Item 9	28.26	9.759	-.053	.207	.407
Item 19	28.24	7.796	.309	.417	.284
item 20	27.40	9.418	.065	.359	.376
Item 23	28.33	9.252	.000	.468	.407
Item 26	27.45	10.156	-.176	.225	.465
Item 29	28.17	7.801	.285	.518	.292
item 30	28.17	8.533	.173	.343	.342
Item 32	28.12	10.059	-.137	.352	.429
item 35	27.55	7.229	.486	.440	.210
item 37	27.40	8.247	.163	.371	.345

Skor WCQ-seeking social support**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.749	.748	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 1	5.00	2.780	.590	.373	.649
Item 18	5.05	2.729	.639	.416	.590
Item 25	5.05	3.217	.504	.260	.743

Skor WCQ-positive reappraisal**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.863	.866	7

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item 11	15.00	20.049	.754	.625	.826
Item 14	15.12	22.644	.430	.308	.871
Item 17	15.10	20.674	.644	.435	.842
Item 21	15.29	20.843	.647	.458	.841
Item 22	15.19	21.134	.670	.569	.839
Item 33	15.19	20.987	.715	.556	.833
Item 36	15.12	20.107	.604	.437	.849

LAMPIRAN 4

HASIL UJI STATISTIK

Uji Korelasi Parsial *Engagement* dan *Burnout* dengan mengontrol *Intrapsychic-coping*

Correlations

Control Variables			Engagement	Burnout
Intrapsychic-Coping	Engagement	Correlation	1.000	-.625
		Significance (2-tailed)	.	.000
		df	0	39
	Burnout	Correlation	-.625	1.000
		Significance (2-tailed)	.000	.
		df	39	0

Uji Normalitas Data dengan Kolmogorov-Smirnov

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
Engagement	Mean	54.55	2.144	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	50.22	
		Upper Bound	58.88	
	5% Trimmed Mean	53.04		
	Median	52.00		
	Variance	193.083		
	Std. Deviation	13.895		
	Minimum	35		
	Maximum	104		

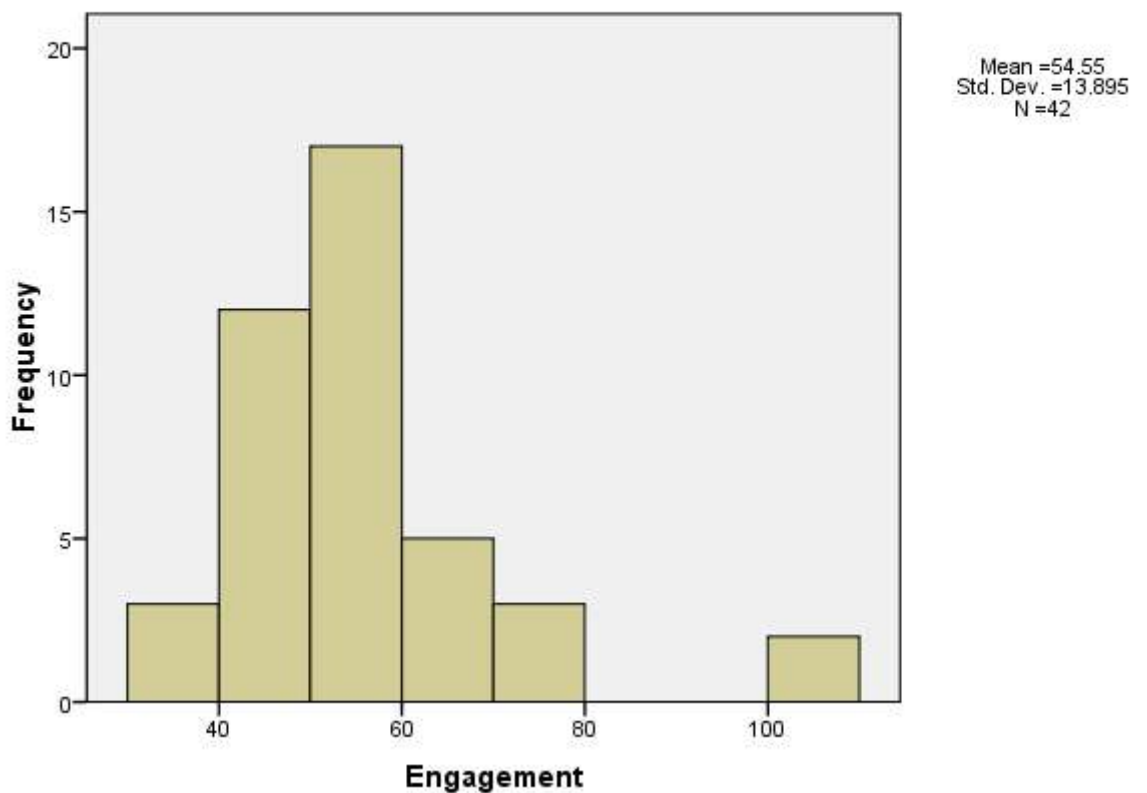
	Range		69	
	Interquartile Range		10	
	Skewness		1.984	.365
	Kurtosis		5.353	.717
Burnout	Mean		84.48	1.585
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	81.27	
		Upper Bound	87.68	
	5% Trimmed Mean		85.80	
	Median		86.00	
	Variance		105.573	
	Std. Deviation		10.275	
	Minimum		44	
	Maximum		99	
	Range		55	
	Interquartile Range		7	
	Skewness		-2.529	.365
	Kurtosis		8.425	.717
	Intrapsychic-coping	Mean		93.69
95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound	91.32	
		Upper Bound	96.06	
5% Trimmed Mean			93.90	
Median			94.50	
Variance			57.829	
Std. Deviation			7.605	
Minimum			72	
Maximum			111	
Range			39	
Interquartile Range			8	
Skewness			-.628	.365
Kurtosis			1.665	.717

Tests of Normality

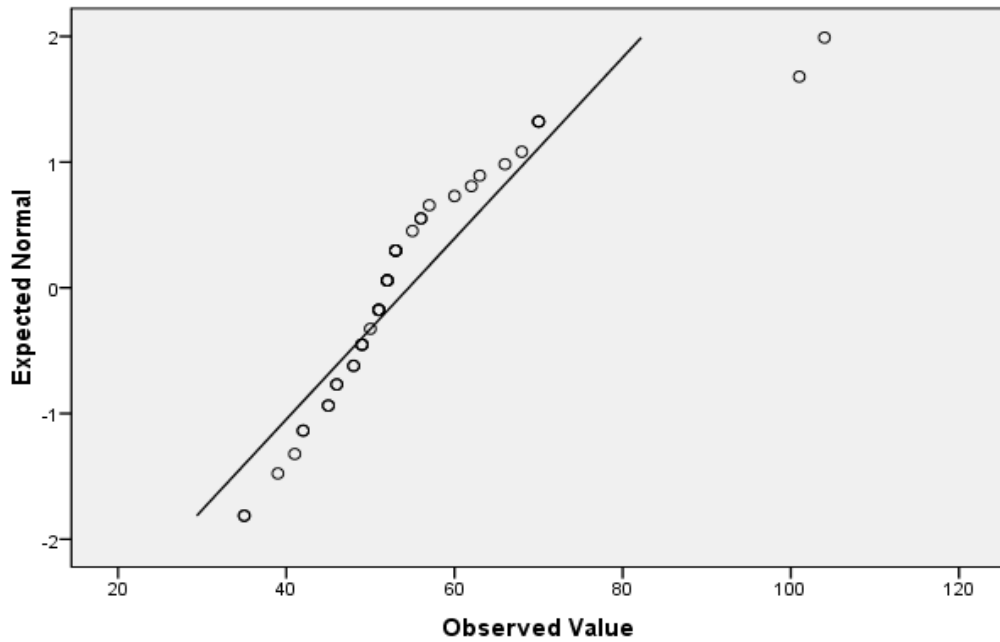
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Engagement	.211	42	.000	.813	42	.000
Burnout	.202	42	.000	.742	42	.000
Intrapsychic-coping	.130	42	.070	.941	42	.030

a. Lilliefors Significance Correction

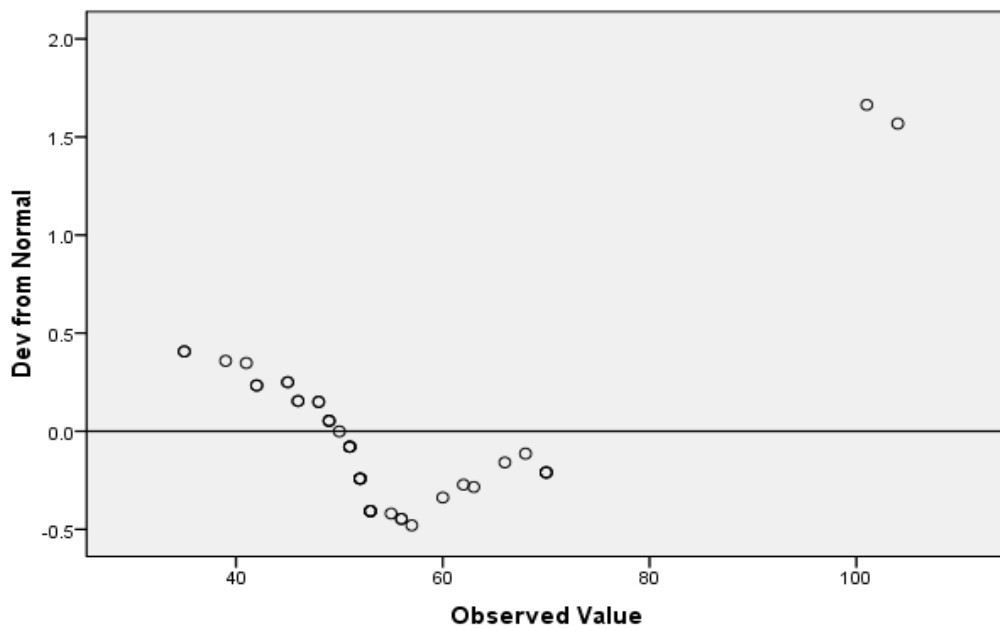
Histogram

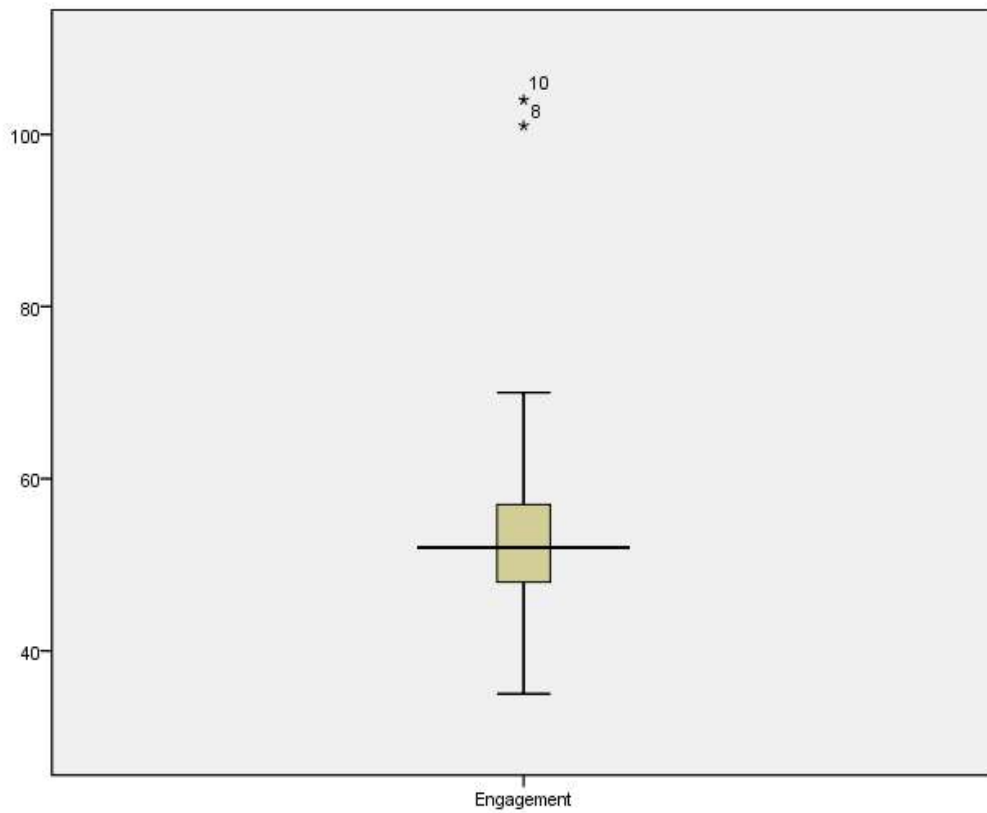


Normal Q-Q Plot of Engagement

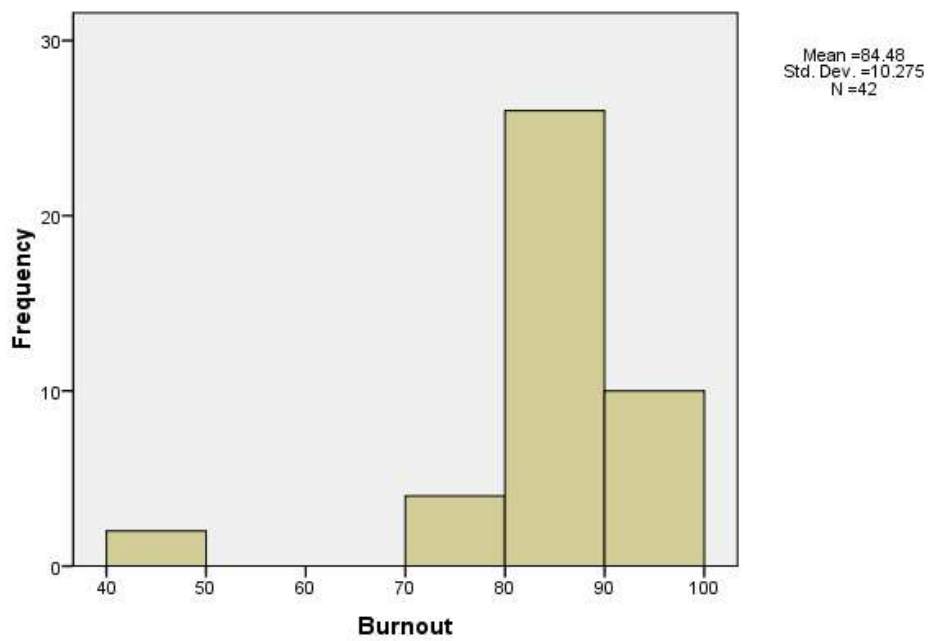


Detrended Normal Q-Q Plot of Engagement

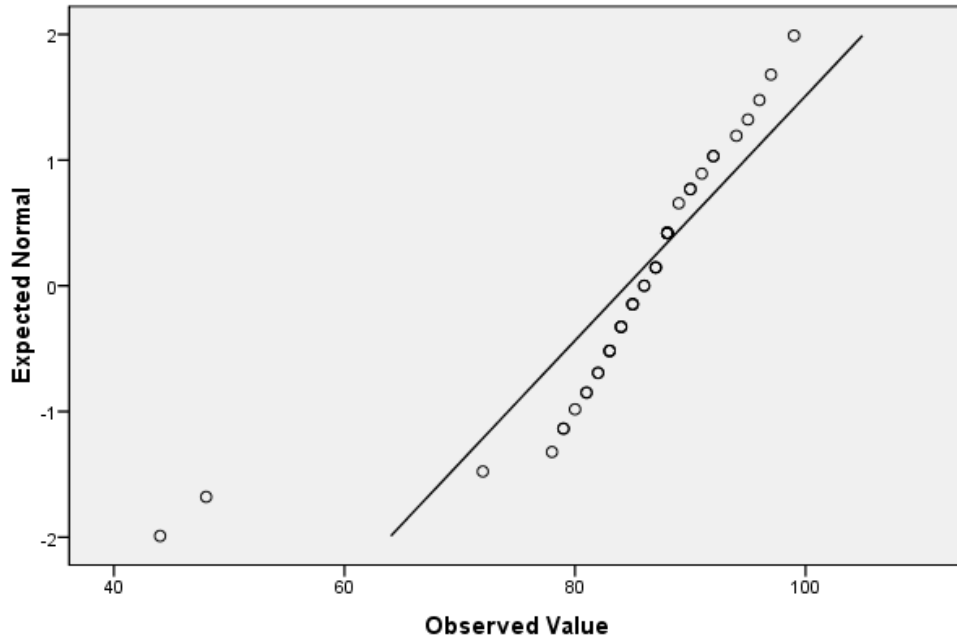




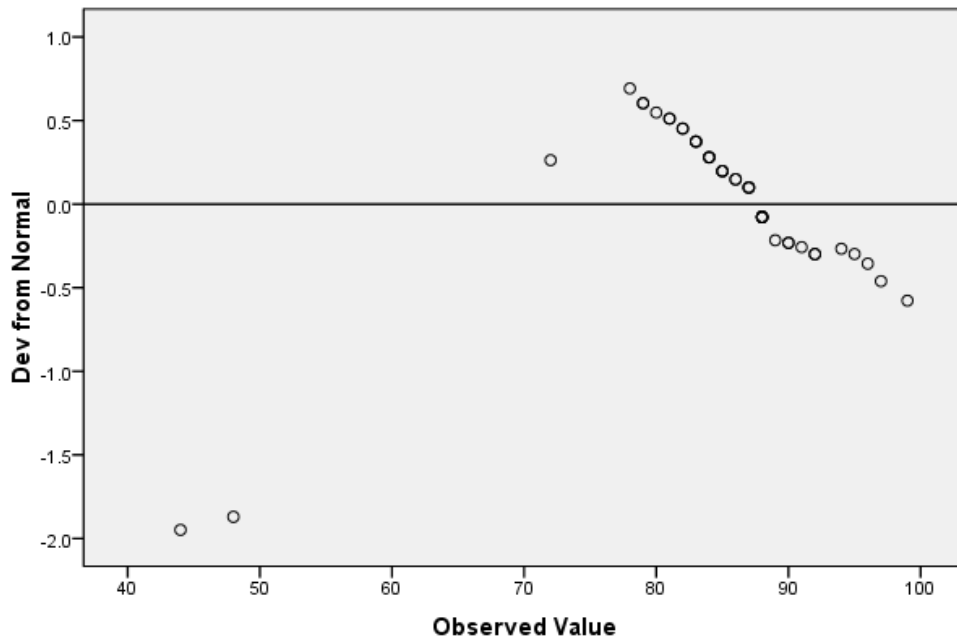
Histogram

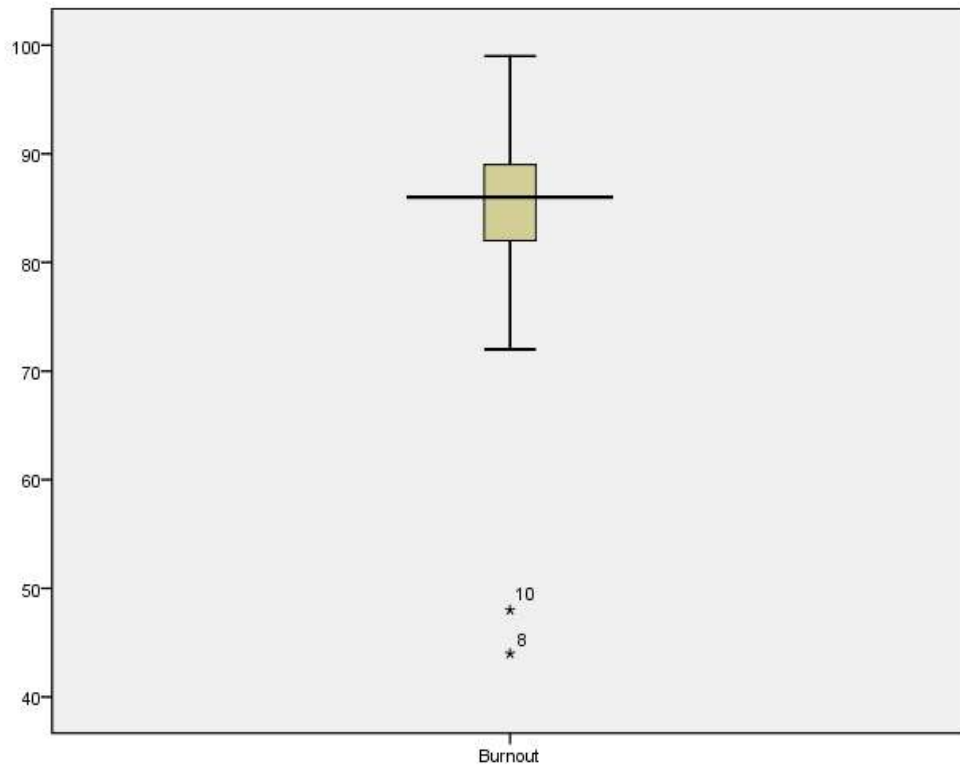


Normal Q-Q Plot of Burnout

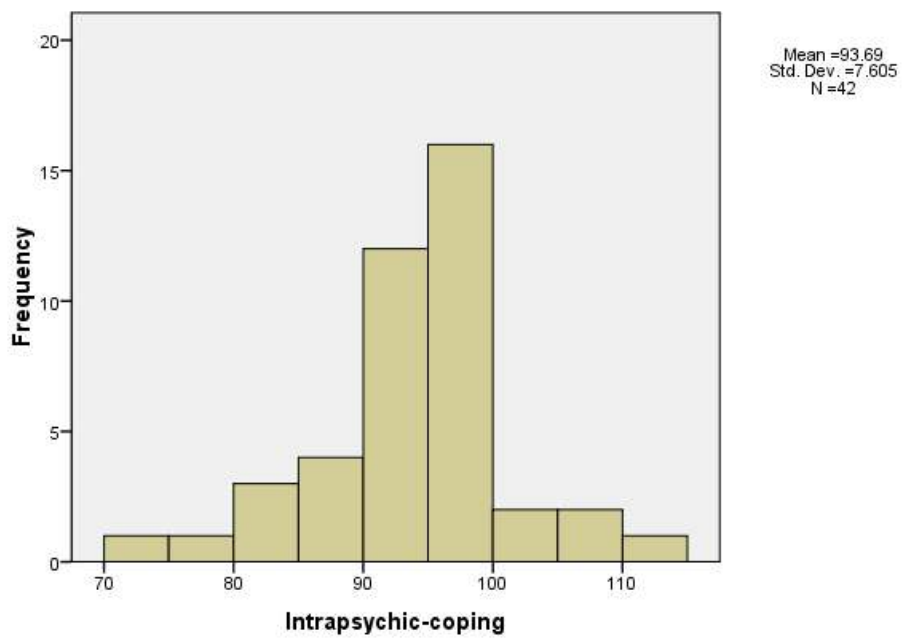


Detrended Normal Q-Q Plot of Burnout

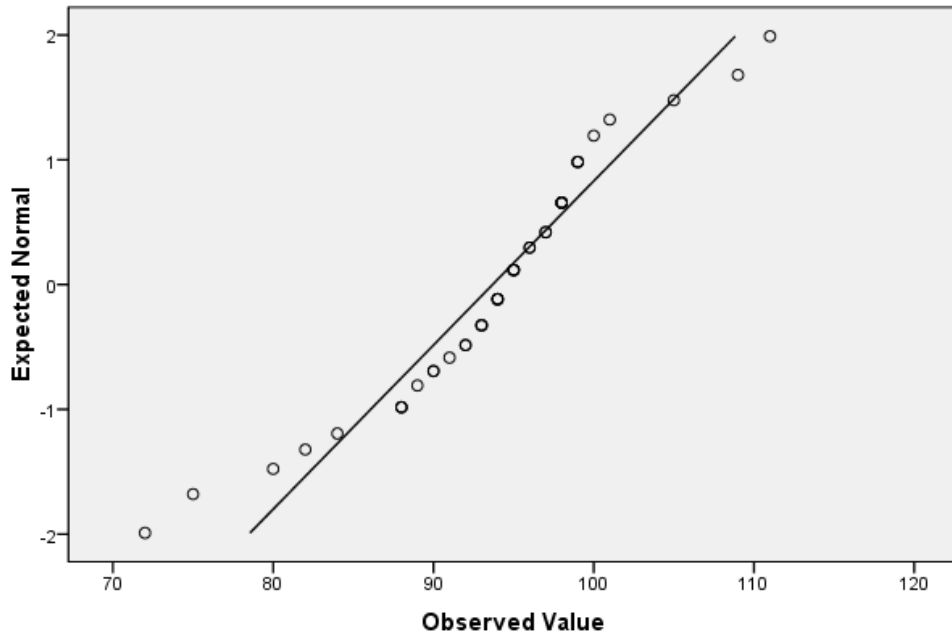




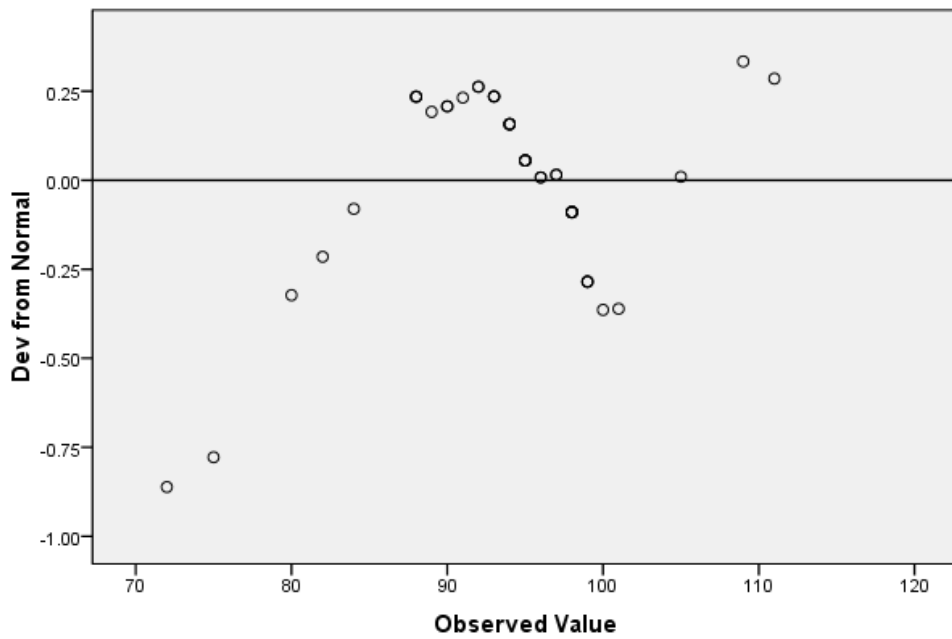
Histogram

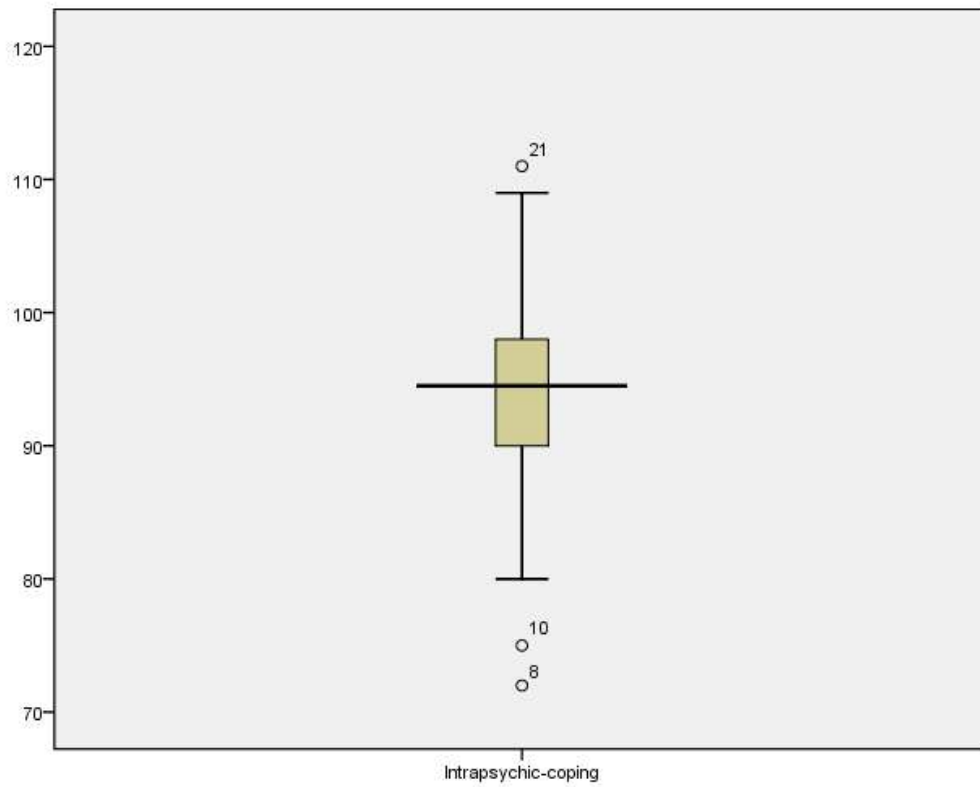


Normal Q-Q Plot of Intrapsychic-coping



Detrended Normal Q-Q Plot of Intrapsychic-coping





LAMPIRAN 5

KUESIONER UWES, MBI-HSS, DAN WCQ-37

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswi Fakultas Psikologi Universitas Airlangga yang sedang menjalani skripsi dengan melakukan penelitian yang berjudul **“Hubungan *Engagement* dengan *Burnout* pada karyawan Redline Production dengan mengontrol *Intrapsychic-Coping*”**

Dengan ini saya memohon kesediaan Saudara untuk mengisi kuesioner yang terlampir berikut, untuk memberikan informasi kelancaran penelitian. Saudara tidak diharuskan untuk menulis identitas dalam kuesioner ini. Dalam kuesioner ini tidak ada jawaban benar atau salah. Maka saya berharap partisipasi Saudara untuk mengisi kuesioner ini dengan memberi tanda *check* (✓) sesuai dengan keadaan yang Saudara alami sebenarnya tanpa dipengaruhi oleh pihak lain, agar didapatkan hasil penelitian yang valid dan, sebagai peneliti, saya dapat mengkajinya dalam penelitian ini untuk kemudian memberi saran lebih lanjut untuk turut memajukan organisasi ini.

Atas kerjasama dan kesediaan Saudara, saya mengucapkan terima kasih banyak

Keterangan:

STS : sangat tidak setuju
TS : tidak setuju
N : netral
S : setuju
SS : sangat setuju

Hormat saya,

Bastu Dinda Hermenda
(110710213)

No	Pernyataan	Tidak Pernah	Hampir Tidak Pernah (beberapa kali setahun)	Jarang (satu bulan sekali)	Kadang (beberapa kali sebulan)	Sering (satu minggu sekali)	Sangat Sering (beberapa kali seminggu)	Selalu (setiap hari)
1.	Anda merasa sangat berenergi dalam bekerja							
2.	Anda merasa pekerjaan Anda penuh dengan makna dan tujuan							
3.	Waktu berlalu tanpa terasa ketika bekerja							
4.	Anda merasa kuat dan bersemangat dalam bekerja							
5.	Anda merasa antusias dalam bekerja							
6.	Anda lupa hal-hal lain disekitar Anda ketika bekerja							
7.	Pekerjaan Anda memberi inspirasi							
8.	Ketika bangun pagi, Anda merasa ingin pergi bekerja							
9.	Anda merasa bahagia ketika giat bekerja							
10.	Anda bangga dengan pekerjaan Anda							
11.	Anda merasa menyatu dengan pekerjaan							
12.	Anda dapat bekerja sangat lama seterusnya-menerus pada satu waktu							
13.	Bagi Anda, pekerjaan terasa menantang							
14.	Anda merasa terbawa ke dalam pekerjaan							
15.	Anda ulet dan kuat secara mental dalam bekerja							
16.	Sulit bagi Anda untuk memisahkan diri dari pekerjaan							
17.	Anda selalu tetap tekun dan gigih bekerja walaupun hal-hal tidak berjalan dengan baik							

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Anda merasa pekerjaan menguras emosi					
2.	Anda merasa sangat lelah setelah bekerja seharian					
3.	Anda merasa lelah ketika bangun pagi dan harus bekerja					
4.	Anda sulit memahami perasaan klien					
5.	Anda memperlakukan beberapa orang seperti benda mati					
6.	Bekerja dengan orang-orang selama seharian merupakan sebuah beban bagi Anda					
7.	Anda menghadapi masalah-masalah klien dengan kurang efektif					
8.	Anda merasakan jenuh sebagai akibat dari bekerja					
9.	Anda merasa tidak mempengaruhi hidup siapa pun secara positif melalui pekerjaan ini					
10.	Anda jadi kurang berperasaan kepada orang lain sejak bekerja di sini					
11.	Anda khawatir pekerjaan ini mengeraskan emosi Anda					
12.	Anda merasa kurang energik					
13.	Anda merasa frustrasi karena pekerjaan Anda					
14.	Anda merasa bekerja terlalu keras					
15.	Anda kurang peduli dengan apa yang terjadi kepada beberapa klien					
16.	Berhadapan langsung dengan orang lain dalam bekerja membuat Anda sangat tertekan					
17.	Anda sulit menciptakan suasana yang santai dengan para klien					
18.	Anda kurang merasa gembira setelah bekerja didekat klien					
19.	Hanya sedikit hal berharga yang telah Anda selesaikan dalam bekerja					
20.	Anda merasa sepertinya pekerjaan ini adalah hal terakhir yang bisa dilakukan					
21.	Anda kesulitan menghadapi masalah emosional dengan tenang dalam bekerja					
22.	Anda merasa klien menyalahkan Anda atas beberapa masalah mereka					

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1.	Anda berbicara dengan orang lain untuk mencari informasi tentang masalah yang terjadi				
2.	Anda mengkritik atau menasehati diri sendiri				
3.	Anda berusaha tidak menutup kesempatan, tetapi selalu menyisakan untuk mencari jalan keluar				
4.	Anda berharap bahwa keajaiban akan terjadi				
5.	Anda percaya takdir, Anda hanya tidak beruntung				
6.	Anda menjalani keadaan bermasalah seakan tidak terjadi apa-apa				
7.	Anda mencoba memendam perasaan				
8.	Anda selalu berusaha optimis; mencari sisi positif dari hal yang terjadi				
9.	Anda tidur lebih lama dari biasanya				

10.	Anda menerima simpati dan pengertian dari orang lain				
11.	Anda terinspirasi untuk kreatif				
12.	Anda berusaha melupakan segala masalah				
13.	Anda mendapat bantuan dari ahli untuk masalah Anda				
14.	Anda berkembang sebagai manusia dengan cara yang baik				
15.	Anda meminta maaf atau melakukan sesuatu untuk membenahi kesalahan				
16.	Anda menyadari bahwa Anda yang membuat masalah Anda sendiri				
17.	Pengalaman membuat Anda menjadi orang yang lebih baik				
18.	Anda berbicara dengan orang yang mempunyai solusi nyata masalah Anda				
19.	Anda mencoba membuat diri lebih baik dengan makan, minum, merokok, menggunakan obat-obatan, dan lain-lain				
20.	Anda mencoba untuk menghindari tergesa-gesa atau sekedar mengikuti firasat				
21.	Anda menemukan keyakinan yang baru				
22.	Anda menemukan kembali sesuatu yang penting dalam hidup				
23.	Anda menghindar untuk bersama dengan orang-orang				
24.	Anda menolak masalah-masalah untuk mempengaruhi Anda dan menolak memikirkan permasalahan terlalu keras				
25.	Anda bertanya pada saudara atau teman yang dihormati untuk memberi saran				
26.	Anda mencegah orang lain tahu buruknya masalah yang dialami				
27.	Anda meremehkan situasi yang terjadi dan menolak menanggapi secara serius				
28.	Anda mengungkapkan perasaan pada orang lain				
29.	Anda menyalahkan orang lain atas masalah yang terjadi				
30.	Anda menolak mempercayai bahwa masalah sedang terjadi				
31.	Anda berjanji pada diri sendiri, tidak akan mengulangi kesalahan yang sama				
32.	Anda mencoba membatasi perasaan agar tidak mempengaruhi hal-hal lain				
33.	Anda merubah sesuatu tentang diri Anda				
34.	Anda berharap bahwa masalah akan berlalu dan selesai dengan sendirinya				
35.	Anda pernah membayangkan bagaimana hal-hal akan terjadi				
36.	Anda berdoa				
37.	Anda selalu memikirkan apa yang akan dikatakan atau lakukan				

LAMPIRAN 6
AITEM-AITEM SKALA ASLI
(UWES, MBI-HSS, & WCQ-37)

LAMPIRAN 7**SKOR SUBJEK**

Subjek	Engagement	Burnout	Intrapsychic-Coping
1	35	84	97
2	53	81	93
3	35	88	91
4	51	90	80
5	57	85	88
6	51	83	93
7	42	90	94
8	101	44	72
9	42	86	96
10	104	48	75
11	51	88	101
12	52	96	99
13	41	78	88
14	60	85	95
15	62	80	96
16	45	87	89
17	45	83	95
18	39	88	92
19	70	89	99
20	66	88	98
21	50	84	111
22	70	82	94
23	53	85	88
24	49	83	92
25	51	87	90
26	48	87	93
27	70	84	98
28	52	81	99
29	63	79	95
30	53	72	90
31	52	88	105
32	46	88	94
33	52	79	84
34	49	86	98
35	55	82	94
36	46	97	98
37	49	92	82
38	48	92	95

39	56	95	98
40	56	94	97
41	68	91	100
42	53	99	109

LAMPIRAN 8

REKAPITULASI SKOR KASAR SUBJEK

Engagement

<i>Vigor</i>						<i>Dedication</i>					<i>Absorption</i>					total V	total D	total A	TOTAL	
3	2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	1	1	3	1	3	2	11	13	11	35
2	3	4	5	3	2	1	3	4	3	4	2	4	3	5	3	2	19	15	19	53
3	2	2	1	1	2	4	2	2	2	3	1	1	3	1	3	2	11	13	11	35
2	4	3	3	4	2	2	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	18	12	21	51
2	4	6	3	3	4	2	4	5	3	3	3	2	4	4	2	3	22	17	18	57
2	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	5	3	4	4	17	12	22	51
3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	1	2	3	2	3	3	2	16	11	15	42
5	6	5	6	7	7	5	7	7	7	7	5	4	7	6	5	5	36	33	32	101
2	3	3	2	3	2	3	3	3	1	3	2	2	2	1	4	3	15	13	14	42
5	6	7	6	7	7	5	7	5	7	7	5	4	7	7	6	6	38	31	35	104
4	3	4	2	4	3	3	3	3	1	3	3	4	4	1	2	4	20	13	18	51
5	4	5	3	3	2	2	1	3	4	5	2	3	3	2	3	2	22	15	15	52
2	2	4	1	3	2	3	3	4	1	2	3	3	2	1	2	3	14	13	14	41
4	3	5	6	2	3	2	3	3	1	4	4	3	3	4	5	5	23	13	24	60
3	3	4	3	4	2	5	4	4	3	2	3	4	5	5	4	4	19	18	25	62
2	3	1	3	3	2	2	4	2	3	3	3	3	2	4	2	3	14	14	17	45
2	2	2	2	1	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4	12	16	17	45
4	2	2	1	2	3	4	3	2	2	1	3	4	1	2	1	2	14	12	13	39

4	3	5	4	4	3	4	2	5	5	4	6	5	4	4	3	5	23	20	27	70
3	4	2	5	4	3	3	4	5	2	5	3	4	4	5	4	6	21	19	26	66
3	3	2	4	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	4	18	13	19	50
4	6	5	7	4	5	4	2	4	1	4	4	3	5	5	4	3	31	15	24	70
4	3	4	1	4	3	3	3	2	4	3	4	2	4	4	3	2	19	15	19	53
1	1	3	1	4	5	3	2	3	5	1	3	4	2	4	4	3	15	14	20	49
2	5	3	4	2	5	5	4	4	3	4	2	2	1	3	1	1	21	20	10	51
1	1	3	3	3	3	3	2	2	5	2	2	3	4	5	2	4	14	14	20	48
5	2	6	5	5	4	7	5	6	4	3	2	3	4	3	5	1	27	25	18	70
2	3	1	4	4	3	5	5	3	2	4	4	4	2	1	1	4	17	19	16	52
3	4	2	3	2	2	5	6	5	7	4	5	1	4	2	3	5	16	27	20	63
5	4	5	3	5	4	3	4	1	2	2	3	1	3	4	2	2	26	12	15	53
3	3	4	2	4	3	4	2	3	1	3	2	4	3	3	4	4	19	13	20	52
4	1	2	3	1	4	4	3	1	2	1	2	2	3	4	5	4	15	11	20	46
3	3	4	3	5	4	4	4	5	4	2	1	1	1	2	3	3	22	19	11	52
3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	19	12	18	49
2	3	3	3	4	1	4	2	4	5	5	3	5	4	3	2	2	16	20	19	55
4	5	5	2	5	7	5	6	5	7	5	6	4	4	5	6	5	28	28	30	46
2	4	3	5	3	4	1	1	4	3	3	2	4	2	3	3	2	21	12	16	49
3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	4	2	17	15	16	48
4	2	5	5	4	6	5	3	3	5	6	3	4	4	5	6	6	26	22	28	56
3	4	2	2	4	5	3	4	3	5	3	3	2	3	3	4	3	20	18	18	56
2	3	2	2	4	3	5	5	4	7	6	7	4	3	5	5	1	16	27	25	68
2	3	4	2	4	2	3	3	4	5	4	3	2	3	2	3	4	17	19	17	53

Burnout

<i>Emotional Exhaustion</i>									<i>Depersonalization</i>					<i>Reduced Personal Accomplishment</i>					total EE	total DP	total RPA	Total			
4	3	4	4	2	5	5	3	4	3	4	4	3	4	5	5	3	4	4	3	5	3	34	18	32	84
4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	30	20	31	81
4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	39	19	30	88
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	5	35	22	33	90
4	3	5	3	5	4	5	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	4	37	15	33	85
4	3	4	3	3	4	4	5	3	3	3	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	33	20	30	83
4	4	3	4	4	3	5	3	3	3	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	33	23	34	90
2	1	3	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	4	3	4	15	8	21	44
4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	34	18	34	86
2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	3	2	3	4	3	4	2	16	7	25	48
4	4	4	5	3	5	5	4	3	3	4	4	3	2	3	4	5	4	4	4	5	5	37	16	35	88
5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	40	21	35	96
4	1	3	1	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	5	5	3	4	28	20	30	78
4	5	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	3	4	2	5	5	5	36	19	30	85
4	5	4	2	4	3	4	4	4	4	2	4	3	5	4	3	5	2	3	5	5	5	34	18	28	80
3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	3	33	22	32	87
4	3	2	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	3	3	3	32	19	32	83
4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	3	4	5	5	36	21	31	88
4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	5	5	4	3	3	5	5	4	5	5	36	20	33	89
4	5	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	3	4	3	4	3	3	39	20	29	88
4	4	5	4	4	3	4	2	3	3	3	4	5	2	5	3	5	4	4	3	4	5	33	19	32	84
4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	4	3	3	3	3	3	5	5	36	19	27	82
4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	2	2	3	4	4	36	24	25	85

4	3	4	5	4	3	4	3	5	4	5	3	4	3	4	4	5	5	3	2	3	3	35	19	29	83
4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	2	2	3	3	4	5	4	5	5	5	3	36	17	34	87
4	4	5	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	36	18	33	87
3	3	2	4	5	4	1	3	4	3	5	5	3	5	3	5	4	4	4	5	5	4	29	21	34	84
3	4	4	4	3	5	4	5	4	3	4	5	3	2	4	3	5	3	4	2	4	3	36	17	28	81
3	4	3	4	4	5	3	3	2	3	4	5	3	5	3	4	3	4	5	2	4	3	31	20	28	79
2	2	3	5	1	3	4	2	5	3	4	4	4	5	4	3	3	3	2	2	5	3	27	20	25	72
4	3	5	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	3	4	5	2	4	5	4	36	20	32	88
4	5	4	5	4	3	4	5	4	2	3	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	5	38	18	32	88
4	5	4	1	5	4	5	3	4	1	4	1	5	4	4	5	3	4	3	1	4	5	35	15	29	79
3	4	1	3	4	5	5	5	3	4	5	5	3	4	5	3	4	5	3	4	4	4	33	21	32	86
5	5	4	5	2	4	5	4	5	4	4	3	3	5	2	3	4	3	4	3	2	3	39	19	24	82
5	4	5	3	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	38	23	36	97
5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	5	40	20	32	92
3	4	3	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	3	3	4	5	5	4	37	22	33	92
4	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	40	22	33	95
5	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	3	5	5	38	22	34	94
3	4	5	5	5	4	5	4	4	3	3	5	5	5	4	4	3	4	3	4	5	4	39	21	31	91
4	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	6	5	4	38	23	38	99

Intrapsychic-Coping

<i>Distancing</i>	<i>Acpt Rspnsblity</i>	<i>Escape-avoidance</i>	<i>Self-Controlling</i>	<i>Seek Soc. Sup</i>	<i>Positive Reappraisal</i>	D	A	E	C	S	R	Total
3 3 3 3	4 3 3 3	3 1 2 1 2 2 1	3 4 2 1 3 3 3 2 2 3 2	3 2 3	3 3 3 2 4 3 3	12	13	12	31	8	21	97
2 3 4 4	2 3 3 4	4 2 2 1 2 3 3	4 4 2 1 3 1 3 1 2 2 3 4	2 2 1	2 3 2 2 2 2 3	13	12	17	30	5	16	93
1 3 2 2	3 2 4 2	2 3 3 2 2 3 2	3 3 2 2 3 2 3 2 2 3 3 3	2 3 3	2 1 2 2 3 3 3	8	11	17	31	8	16	91
3 2 3 1	3 2 2 2	2 1 2 3 1 3 2	3 1 2 2 3 1 3 1 2 1 2 2	3 2 3	2 3 3 1 3 3 2	9	9	14	23	8	17	80
4 3 4 3	3 4 3 3	3 2 2 1 1 2 1	3 4 2 3 3 2 2 3 3 3 3 3	2 1 1	2 2 1 2 2 1 1	14	13	12	34	4	11	88
1 2 2 2	2 2 2 2	3 3 2 2 3 1 3	3 3 2 2 3 2 4 2 2 3 3 2	2 3 3	3 3 4 4 3 3 2	7	8	17	31	8	22	93
2 1 2 2	3 3 2 1	2 1 3 3 4 4 3	3 1 2 2 4 1 2 1 2 4 3 2	3 4 4	3 4 4 3 2 3 1	7	9	20	27	11	20	94
1 2 3 2	2 2 1 2	1 3 1 2 1 3 1	3 3 2 2 2 3 2 1 3 3 2 1	1 1 2	3 3 2 1 2 2 1	8	7	12	27	4	14	72
3 4 2 4	4 3 3 4	4 3 4 4 4 4 3	3 1 2 1 3 3 3 1 1 3 2 3	2 3 2	1 2 2 2 1 1 1	13	14	26	26	7	10	96
1 2 3 2	3 3 2 2	2 1 2 3 2 3 2	2 3 2 1 2 3 2 3 2 2 1 2	1 2 2	2 3 2 1 2 1 1	8	10	15	25	5	12	75
2 2 3 2	2 4 1 2	2 3 3 2 3 2 3	3 2 3 1 3 2 3 2 3 3 3 2	3 3 3	4 3 4 4 4 3 4	9	9	18	30	9	26	101
4 3 2 3	3 3 1 1	1 2 2 4 3 4 2	3 2 2 2 3 2 3 2 2 2 2 2	4 4 3	3 4 4 3 2 4 3	12	8	18	27	11	23	99
1 1 2 2	2 3 3 4	4 4 3 4 4 4 3	3 3 2 2 3 1 4 1 1 2 2 4	2 2 3	1 1 2 2 1 1 1	6	12	26	28	7	9	88
3 2 2 1	4 2 1 2	2 1 2 1 1 1 1	4 3 2 4 3 3 2 3 3 2 3 4	4 3 3	4 3 4 4 2 3 3	8	9	9	36	10	23	95
4 3 2 4	2 3 3 4	3 4 2 3 4 4 2	3 3 2 3 2 2 2 2 3 2 2 3	1 1 2	3 2 3 1 2 2 3	13	12	22	29	4	16	96
1 2 3 2	4 3 3 3	1 2 3 3 3 3 2	4 3 2 1 3 2 3 2 1 2 3 4	2 2 1	3 3 1 3 2 3 1	8	13	17	30	5	16	89
4 4 4 3	1 2 2 2	4 4 3 4 2 4 2	4 4 3 3 3 2 3 1 2 2 4 3	2 1 1	1 2 2 2 1 2 2	15	7	23	34	4	12	95
1 2 1 2	3 4 3 4	1 1 2 2 1 1 1	2 3 1 2 3 1 3 3 2 2 3 2	4 2 4	4 3 4 3 4 4 4	6	14	9	27	10	26	92
3 2 1 1	3 4 3 3	1 2 2 4 3 3 4	3 3 2 2 3 4 4 4 4 2 4 3	4 4 3	1 2 2 1 1 2 2	7	13	19	38	11	11	99
2 1 4 2	2 2 3 2	1 2 4 2 3 3 3	4 3 2 4 4 1 3 3 4 2 3 4	3 2 3	2 3 1 2 2 3 4	9	9	18	37	8	17	98
1 1 2 3	2 3 4 4	3 4 3 2 4 4 4	3 4 3 2 3 2 3 2 1 4 4 2	3 3 4	4 3 2 3 4 4 4	7	13	24	33	10	24	111

LAMPIRAN 9

FORM ANGKET

LAMPIRAN 10

LEMBAR RATER