



Pengaruh beban kerja terhadap *burnout* karyawan pada PT PLN (persero) dengan dukungan sosial sebagai variabel pemediasi

Elsa Juhnisa¹, Yuki Fitria¹

¹Jurusan Manajemen, Universitas Negeri Padang, Padang, Indonesia

Abstract

This study aims to analyze: (1) The influence of workload influences burnout on the employees of PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau. (2) The influence of the workload influences social support on the employees of PT. PLN (persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau. (3) The effect of social support influences burnout on the employees of PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau. (4) The influence of workload on social support mediated by social support on the employees of PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau. This type of research is descriptive causative research. The population in this study employees of PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau, totaling 125 people. In this study the number of samples determined using Slovin collected samples obtained by 95 people taken using proportional clustered simple random sampling is the sample selected in each class or group that matches the proportion and added by each family member to the same sample. This research uses PLS (Partial Least Square) data analysis method using SmartPLS software which is a variance-based structural equation analysis (SEM) that can simultaneously conduct measurement model testing as well as structural model testing. Regarding the proposed causal model, the data confirm the relationship established in the hypothesis. Therefore, it can be stated that (1) Workload has a significant positive effect on the burnout of the employees of PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau. (2) The workload has a significant negative effect on social support on the employees of PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau. (3) Social support has a significant negative effect to the burnout of the employees of PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau. (4) Social support has significantly mediated the relationship between workload on burnout in PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau. This analysis highlights the negative influence of workload on burn out and the role of social support as mediating the relationship of workload with burnout. This is clearly seen in this connection from an empirical point of view

Keywords: *Burnout, Social Support, Workload.*

How to cite: Juhnisa, E & Fitria, Y. (2020). Pengaruh beban kerja terhadap *burnout* karyawan pada PT PLN (persero) dengan dukungan sosial sebagai variabel pemediasi. *Jurnal Kajian Manajemen dan Wirausaha*, 2(4), 167-177. DOI: <http://dx.doi.org/10.24036/jkmw02100350>



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2020 by author.

*Correspondent author: yuki.fifit@gmail.com

Pendahuluan

Semakin berkembangnya kemajuan dibidang industri sekarang ini, menyebabkan semakin kompleksnya permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan dan tuntutan pekerjaan pun semakin meningkat. Dunia perusahaan sebagai sebuah organisasi harus mampu mencapai tujuan yang direncanakan untuk dapat memenuhi tuntutan pembangunan dan kemajuan teknologi pada masa sekarang. Ketidakmampuan karyawan untuk memenuhi harapan dan tuntutan di tempat kerja akan mengakibatkan kejenuhan dalam bekerja. Reaksi dari jenuhnya karyawan dalam bekerja biasanya berisikan keluhan, baik dari aspek fisik maupun emosional. Keluhan biasanya akan menimbulkan upaya untuk mengatasinya, seseorang akan berusaha dengan berbagai cara mengelolanya, akan tetapi tidak semua orang berhasil melakukannya.

Jenuh dalam bekerja yang dialami individu dalam jangka waktu yang lama dengan intensitas yang cukup tinggi akan menyebabkan individu menderita kelelahan, baik fisik ataupun mental dan juga berakibat buruk terhadap lingkungannya secara normal. Keadaan seperti ini disebut dengan *burnout* yaitu kelelahan fisik dan emosional, yang melibatkan pengembangan stres yang dapat mengarah pada pengembangan konsep diri yang negatif, sikap kerja yang negatif, dan hilangnya perhatian terhadap klien (Ojekou dan Dorothy, 2015). Dan *burnout* merupakan respon yang berkepanjangan terkait faktor penyebab stres yang terus-menerus terjadi di tempat kerja, dimana hasilnya merupakan perpaduan antara pekerja dan pekerjaannya, Papalia (2007).

Gold & Roth, (2013), menyatakan bahwa *burnout* disebabkan oleh ketidaksesuaian antara yang dikerjakan dengan hasil dari usaha yang diterima dari pekerjaan mereka. Dampak yang dirasakan oleh karyawan yang mengalami *burnout* akan menunjukkan rasa kelelahan, seperti kehilangan simpati untuk orang lain dan cenderung menyalahkan orang lain karena kesulitan mereka sendiri. Dalam hal ini karyawan akan merasakan frustrasi dan monoton ditempat kerja.

Selain itu, Schaufeli dan Buunk (2003) mengelompokan manifestasi *burnout*, sebagai dampak dari adanya *burnout* pada lima kategori yaitu: 1) Manifestasi sikap: berupa kelelahan emosi yaitu suasana hati yang suram, menangis dan tertekan karena karyawan menjadi mudah tersinggung diantara rekan kerjanya. 2) Manifestasi mental: karyawan yang mengalami burnout akan mengalami keterampilan kognitif tertentu seperti ingatan dan perhatian mungkin terganggu serta berpikir menjadi lebih kaku, skematis dan memisahkan diri dari rekan kerjanya. 3) Manifestasi fisik. 4) Manifestasi perilaku, manifestasi perilaku individu terutama disebabkan meningkatnya *level of arousal* seperti *hiperaktifilitas* dan pada level organisasi manifestasi terpenting dari burnout adalah *absenisme*, pergantian pekerjaan dan gangguan kinerja. 5) Manifestasi motivasi: hilangnya motivasi intrinsik profesional seperti semangat, antusiasme, minat, dan idealisme. Pada tingkat interpersonal, diekspresikan melalui hilangnya minat yang tulus dari karyawan, ketidakpedulian dan putus asa dan salah satu karakteristik *burnout* yang paling jelas adalah penurunan keterlibatan kerja.

Dalam hal ini penulis melakukan pengamatan pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau, perusahaan yang berada dibawah naungan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) sebagai satu-satunya penyedia listrik dan merupakan salah satu perusahaan yang paling berpengaruh dan tetap bertahan di Indonesia. Disini penulis melakukan pengamatan saat magang selama 40 hari kerja, berdasarkan pengamatan dan wawancara dengan beberapa karyawan pada bidang SDM dan Umum khususnya di bagian kesejahteraan pegawai, penulis mengamati beberapa karyawan banyak mengeluh dengan tingginya tingkat pekerjaan yang harus diselesaikan serta tuntutan kerja lain yang harus dipikul. Diduga karyawan mengalami kejenuhan dalam bekerja akibat kelelahan dalam bekerja seperti, kelelahan emosional serta pembagian kerja yang tidak merata pada divisi kerja.

Fenomena yang dapat diamati yaitu pada bagian kesejahteraan pegawai, penulis melihat dan merasakan sendiri banyaknya pekerjaan yang ditanggung oleh karyawan dalam bekerja. Terutama pada bagian yang menangani restitusi biaya kesehatan. Restitusi merupakan pengembalian biaya kesehatan yang diberikan perusahaan kepada pegawai, baik yang masih aktif dalam bekerja maupun yang sudah pensiun. Pelayanan restitusi biaya kesehatan ini, hanya dikerjakan oleh satu orang karyawan saja, panjangnya proses kerja dan alur kerja yang cukup rumit serta tuntutan kerja yang lain yang harus dikerjakan, akan membuat karyawan mengalami kejenuhan dalam bekerja.

Menurut Baron dan Greenberg (2003), terdapat dua faktor penyebab yang menimbulkan terjadinya *burnout*, yaitu faktor eksternal seperti adanya kondisi pekerjaan yang buruk, kurang adanya promosi jabatan, prosedur aturan kerja yang kaku, dan tuntutan pekerjaan serta gaya kepemimpinan dan faktor internal yaitu usia, jenis kelamin, harga diri, dan kepribadian. Selain itu, ada faktor lain yang dapat mempengaruhi *burnout* yaitu dukungan sosial, manusia tidak akan pernah lepas dari orang lain. Dalam kehidupan sehari-hari manusia selalu membutuhkan bantuan orang lain untuk dapat bertahan hidup. Begitu juga dalam lingkungan pekerjaan, hubungan antara individu dengan individu lain akan sangat dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan. Dukungan yang bisa didapat bisa berupa ekspresi empati, perhatian, pengertian dan rasa melindungi dari seseorang, (Cohen & Syme, 1985).

Bahrul (2003), dalam penelitiannya memaparkan bahwa *burnout* pada karyawan cukup bervariasi, berdasarkan urutannya lima gejala *burnout* terbesar adalah : 1) beban kerja berlebih sebesar 82,2% ; 2) pemberian upah yang tidak adil 57,9% ; 3) kondisi lingkungan kerja 52,3% ; 4) beban kerja kurang 48,6% ; 5) tidak diikuti

dalam pengambilan keputusan 44,9%. Jadi dalam penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat pekerjaan adalah salah satu penyebab terbesar timbulnya *burnout*.

Dari fenomena diatas peneliti melihat masih banyak karyawan PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau yang bekerja dibawah tekanan yang cukup besar dan karyawan memiliki beban kerja yang berlebih yang mengakibatkan karyawannya mengalami *burnout*.

Menurut Munandar (2001), beban kerja adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu, beban kerja dapat berupa beban kerja fisik dan beban kerja mental. Masalah beban kerja yang berlebihan adalah salah satu faktor dari pekerjaan yang berdampak pada timbulnya *burnout*. Beban kerja karyawan meliputi jam kerja yang panjang dan banyaknya tugas yang diberikan kepada individu/karyawan menyebabkan karyawan merasa mempunyai beban kerja yang harus dipikul. Hal ini merupakan faktor pemicu stress yang potensial menjadi penyebab burnout pada karyawan (Leither & Maslach, 2005). Beban kerja yang berlebihan bisa meliputi jam kerja, jumlah individu yang harus dilayani, tanggung jawab yang harus dipikul, pekerjaan rutin dan yang bukan rutin dan pekerjaan administrasi lainnya yang melampaui kapasitas dan kemampuan individu.

Disamping itu, beban kerja yang berlebihan dapat mencakup segi kuantitatif yang berupa jumlah pekerjaan dan kualitatif yaitu tingkat kesulitan pekerjaan yang harus ditangani (Pines, 1981). Oleh karena itu beban kerja pada karyawan akan mengakibatkan timbulnya kelelahan (fisik maupun non fisik) yang dirasakan oleh karyawan, sehingga berakibat buruk bagi perusahaan maupun pekerja. Secara khusus beban kerja dan tekanan waktu merupakan "kelebihan permintaan di tempat kerja" dan dalam hal ini, dukungan sosial dapat memainkan peran penting ketika tuntutan pekerjaan sudah dekat (Alarcon, 2011). Dan seorang karyawan yang memiliki dukungan sosial bisa memenuhi tuntutan-tuntutan pekerjaan, sehingga akan sangat jauh untuk mengalami burnout (Gonul & Gokce, 2014).

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi *burnout* pada karyawan adalah dukungan sosial. Dalam bekerja, karyawan juga tidak bisa lepas dari kondisi lingkungan kerjanya. Salah satu faktor munculnya *burnout* pada karyawan adalah ketidaksesuaian antara apa yang diharapkan karyawan dengan apa yang diberikan perusahaan terhadap karyawannya, seperti kurangnya dukungan dari atasan dan adanya persaingan yang kurang sehat antara sesama rekan kerja merupakan suatu kondisi lingkungan kerja psikologis yang dapat mempengaruhi munculnya *burnout* dalam diri karyawan. Oleh sebab itu perusahaan harus sedapat mungkin yang menciptakan proses kerja yang aman dan tenang, sehingga memunculkan tingkat keinginan yang tinggi dalam bekerja dan dihargai serta perasaan berhasil pada diri karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

Dukungan sosial berhubungan secara langsung dengan *burnout*. Semakin tinggi dukungan sosial dari keluarga dan orang terdekat seperti rekan kerja, maka akan semakin rendahnya *burnout* (Andarika, 2004). Menurut Sarafino (2011), dukungan sosial merujuk pada kenyamanan, kepedulian, harga diri atau segala bentuk lainnya yang diterima dari orang lain atau kelompok. Oleh karena itu, adanya dukungan sosial membuat individu merasa yakin bahwa dirinya dicintai, dihargai sehingga dapat mengurangi gejala burnout yang dialaminya. Sebaliknya, tidak adanya dukungan sosial dapat menimbulkan ketegangan meningkatkan terjadinya *burnout* pada individu. Jadi dapat dikatakan bahwa tidak adanya dukungan sosial dapat mengakibatkan timbulnya *burnout* pada individu/karyawan dalam bekerja.

Burnout

Maslach, (2009) mendefinisikan *burnout* sebagai sindrom kelelahan emosional, depersonalisasi, dan mengurangi prestasi pribadi yang dapat terjadi di antara individu yang melakukannya. Karyawan yang mengalami *burnout* tentu akan mengalami penurunan rasa puas terhadap pekerjaannya karena karyawan terbebani dengan situasi organisasi sendiri. Awalnya seseorang yang mendeskripsikan fenomena ini ialah Freudenberger, seorang psikiater pada tahun 1974. Ia menolong orang-orang yang diketahuinya mengalami fenomena *burnout* karena terlalu intens bekerja, kelelahan dengan pekerjaannya yang mengorbankan banyak waktu, tenaga, dan pikiran mereka.

Menurut pengamatannya *burnout* timbul pada saat tubuh dan pikiran yang terus-menerus tegang untuk menanggapi tingkat konstan stres yang tinggi, hal ini terkait dengan situasi dimana seseorang merasa bingung antara pekerjaan dan prioritas yang mereka inginkan, khawatir tentang keamanan kerja dan ingin dihargai serta mengharapkan bayaran yang sesuai dengan apa yang dilakukan (Amimo, 2012).

Maslach (1993) dalam Anbar dan Eker (2008) mendefinisikan *burnout* sebagai sindrom psikologis yang terdiri dari tiga dimensi: kelelahan emosional, depersonalisasi, dan pencapaian pribadi yang rendah. *Burnout* menyebabkan seseorang yang sebelumnya sangat berkomitmen pada pekerjaannya menjadi kecewa dan kehilangan minat dan motivasi. Menurut Mondy (2005) dalam Sarianti (2018) *burnout* adalah faktor paling umum yang menyebabkan keputusan untuk keluar dari organisasi.

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Maslach (2009), Amimo (2012), Chermis (1980), Maslach (1993), dan Mondy (2003), dapat penulis simpulkan bahwa definisi *burnout* adalah tekanan psikologis akibat kelelahan emosional dan fisik yang dialami oleh karyawan sehingga mereka sering lelah dengan pekerjaannya yang mengorbankan banyak waktu, tenaga, dan pikiran mereka dan karyawan merasa tidak senang dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Indikator *Burnout*

Menurut Maslach dan Schaufeli *burnout* mempunyai tiga indikator yaitu:

- 1.) Kelelahan Emosional (*Emotional Exhaustion*), dimana perasaan lelah dan letih di tempat kerja (Spector, 1996). Ketika seseorang mengalami *exhaustion* maka mereka akan merasakan energinya seperti terkuras habis dan ada perasaan “kosong” yang tidak dapat teratasi lagi.
- 2.) Depersonalisasi (*Depersonalization*), adalah pengembangan perasaan sinis dan tak berperasaan terhadap orang lain (Spector, 1996). Proses penyeimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan individu. Hal ini berupa sikap sinis terhadap orang-orang yang berada dalam lingkup pekerjaan dan kecenderungan untuk menarik diri serta mengurangi keterlibatan dalam bekerja. Perilaku tersebut diperlihatkan sebagai upaya melindungi diri dari perasaan kecewa, karena penderita menganggap bahwa dengan berperilaku seperti itu, maka mereka akan aman dan terhindar dari ketidakpastian dalam pekerjaan.
- 3.) Penurunan Pencapaian Prestasi Pribadi, biasanya ditandai dengan perasaan tidak puas terhadap diri sendiri, pekerjaan bahkan terhadap kehidupan. Maslach (dalam Diaz, 2007) menyatakan bahwa penurunan pencapaian prestasi pribadi disebabkan oleh perasaan bersalah telah melakukan orang lain disekitarnya secara negative.

Beban Kerja

Beban kerja adalah salah satu aspek yang harus diperhatikan oleh setiap organisasi, karena beban kerja adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Teknik analisa beban kerja (*workload analysis*) memerlukan penggunaan rasio atau pedoman staf standar untuk menentukan kebutuhan personalia. Analisis beban kerja mengidentifikasi baik jumlah pegawai maupun jenis pegawai yang diperlukan dalam mencapai tujuan organisasional.

Menurut UU Kesehatan No.36 tahun 2009, beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara jumlah pekerjaan dengan waktu. Setiap pekerja dapat bekerja secara sehat tanpa membahayakan dirinya sendiri maupun masyarakat di sekelilingnya, untuk itu perlu dilakukan upaya penyesuaian antara kapasitas kerja, beban kerja dan lingkungan kerja agar, sehingga diperoleh produktivitas kerja yang optimal.

Menurut Munandar (2001:383), beban kerja adalah suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu. Beban kerja dapat dibedakan lebih lanjut ke dalam beban kerja berlebihan atau terlalu sedikit kuantitatif, yang timbul sebagai akibat dari tugas-tugas yang terlalu banyak atau sedikit diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu, dan beban kerja berlebihan atau terlalu sedikit kualitatif, yaitu jika orang merasa tidak mampu untuk melakukan suatu tugas, atau tugas tidak menggunakan ketrampilan dan atau potensi dari tenaga kerja.

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Munandar (2001:383) dan pengertian lainnya, dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah sejauh mana kapasitas individu pekerja dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya yang dapat diindikasikan dari jumlah pekerjaan yang harus dilakukan, waktu/batasan waktu yang dimiliki oleh pekerja dalam menyelesaikan tugasnya, serta pandangan subjektif individu tersebut mengenai pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Indikator Beban Kerja

Hart and Staveland (1988) membagi beban kerja fisik dan mental menjadi enam indikator, ukuran beban kerja fisik meliputi *physical demand*, dan *effort*. Dan ukuran beban kerja mental meliputi *mental demand*, *temporal demand*, *frustation level* dan *performance* yaitu:

- a) *Physical demand*, yaitu besarnya aktifitas fisik yang dibutuhkan dalam melakukan tugas.
- b) *Effort*, yaitu usaha yang dikeluarkan secara fisik dan mental yang dibutuhkan untuk mencapai level performansi karyawan.
- c) *Mental demand*, yaitu besarnya aktivitas mental dan perseptual yang dibutuhkan untuk melihat, mengingat, dan mencari.
- d) *Temporal demand*, yaitu jumlah tekanan yang berkaitan dengan waktu yang dirasakan selama pekerjaan berlangsung.
- e) *Frustration level*, yaitu seberapa tidak aman, putus asa, tersinggung, terganggu, dibandingkan dengan perasaan aman, puas, nyaman, dan kepuasan diri yang dirasakan.
- f) *Performance*, yaitu seberapa besar keberhasilan seseorang di dalam pekerjaannya dan seberapa puas dengan hasil kerjanya.

Dukungan Sosial

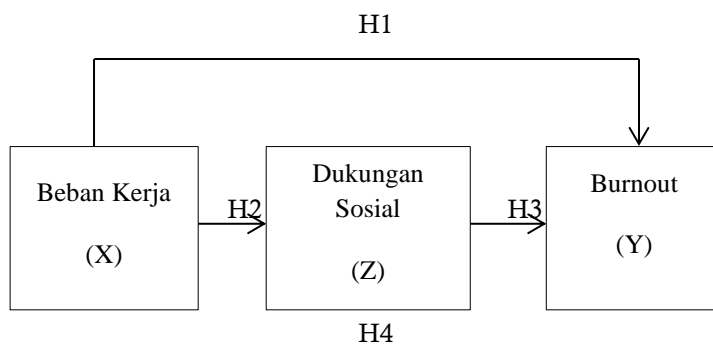
Definisi dukungan sosial yaitu mengacu pada kenyamanan, perhatian, penghargaan, atau bantuan yang diberikan orang lain atau kelompok kepada individu (Sarafino, 2011) mengatakan bahwa dukungan sosial adalah kenyamanan, perhatian, penghargaan atau bantuan yang diperoleh individu dari orang lain, dimana orang lain disini dapat diartikan sebagai individu perorangan atau kelompok. Hal tersebut menunjukkan bahwa segala sesuatu yang ada di lingkungan menjadi dukungan sosial atau tidak, tergantung pada bagaimana individu dapat merasakan hal tersebut sebagai dukungan sosial (Sarafino, 2011).

Ivancevich (2007:311) dukungan sosial adalah sebagai rasa nyaman, bantuan, atau informasi yang diterima seseorang melalui kontak formal atau informal dengan individu atau kelompok. Menurut Cobb, dukungan sosial digambarkan sebagai pengalaman yang memberikan keyakinan pada seseorang bahwa dirinya dicintai, diperhatikan (dukungan emosional), dihargai (dukungan afirmatif), dan diakui sebagai bagian dari suatu kelompok (dukungan kelompok) Sarafino, (1998).

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Sarafino (2011), Cobb, Sarafino (1998), penulis dapat menyimpulkan bahwa definisi dukungan Sosial adalah suatu perasaan nyaman, adanya perhatian, penghargaan atau bantuan yang diperoleh individu dari individu lain atau kelompok, definisi ini merujuk pada penjelasan yang dikemukakan oleh Sarafino.

Dimensi Dukungan Sosial

Menurut Ivancevich (2007:311) indikator dukungan sosial yaitu: (1) dukungan dari rekan kerja, (2) dukungan dari atasan dan (3) dukungan dari pasangan atau keluarga.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Hipotesis

Pada penelitian ini terdapat variable dependen yaitu *burnout*, beban kerja sebagai variabel independen, dan dukungan sosial sebagai variable pemediasi. Sesuai dengan kerangka konseptual dan kajian empiris diatas, maka peneliti mengajukan beberapa hipotesis penelitian sebagai berikut:

- H1: Beban Kerja berpengaruh signifikan positif terhadap *burnout*.
- H2: Beban Kerja berpengaruh signifikan negatif terhadap dukungan sosial.
- H3: Dukungan sosial berparuh signifikan negatif terhadap *burnout*.
- H4: Dukungan sosial sebagai pemediasi hubungan antara beban kerja terhadap *burnout*.

Metode

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kausatif. Penelitian kausatif menunjukkan arah hubungan sebab akibat antara variabel bebas dengan variabel terikat. Penelitian ini bertujuan untuk melihat seberapa besar variabel bebas mempengaruhi variabel terikat. Penggunaan penelitian deskriptif kausatif pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana “Pengaruh Beban Kerja Terhadap *Burnout* Dengan Dukungan Sosial Sebagai variabel mediasi Pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau yang berjumlah 125 orang karyawan. Dalam penelitian ini banyaknya sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dalam (Sugiyono, 2011: 87). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *cluster proportional random sampling* dimana teknik ini digunakan bilamana populasi tidak terdiri dari individu, melainkan kelompok-kelompok individu atau *cluster*. Metode ini digunakan untuk menjamin agar sampel yang terpilih bisa mewakili semua populasinya. Jadi jumlah sampel penelitian pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau, yaitu sebanyak 95 sampel (responden).

Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau yang berisikan jawaban tentang beban kerja, *burnout* dan dukungan sosial. Dan data sekunder yang diperoleh melalui media perantara seperti arsip, catatan atau laporan. Data sekunder diperoleh juga dari riset pustaka melalui literatur mengenai konsep yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Selanjutnya teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan 3 teknik yaitu; 1.) Kuesioner, pengumpulan data dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan tentang beban kerja terhadap *burnout* pada karyawan PT. PLN (persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dengan variabel dukungan sosial sebagai pemediasi. 2.) Survey, dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan tentang *burnout*, beban kerja, dan dukungan sosial, kepada responden agar responden memberikan respon atas daftar pertanyaan. 3.) Observasi, dengan mengadakan tinjauan langsung ketempat objek penelitian yang akan diteliti.

Dan teknik analisis data menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial. Pertama analisis deskriptif memberikan gambaran atau deskriptif empiris atas data yang dikumpulkan dalam penelitian. Data tersebut berasal dari jawaban-jawaban responden atas item-item yang terdapat dalam kuesioner dan akan diolah dengan cara dikelompokkan dan ditabulasikan kemudian diberi penjelesan. Dan kedua, analisis statistik inferensial adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi dan dalam penelitian ini analisis data statistic inferensial diukur dengan menggunakan software SmartPLS (*Partial Least Square*) mulai dari pengukuran model (*outer model*), struktur model (*inner model*), model sobel dan pengujian hipotesis.

Hasil Dan Pembahasan

Analisis Deskriptif

Berdasarkan hasil perhitungan distribusi frekuensi untuk mengukur *burnout* digunakan 3 indikator dengan 12 item pernyataan yang menunjukkan skor rata-rata variabel dengan rata-rata skor total sebesar 3307, rata-rata skor rata-rata variabel 2,90, dan dengan rata-rata skor TCR sebesar 58,02%. Dimana hal ini menandakan bahwa variabel *burnout* pada karyawan PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau dikatakan cukup dan perlu untuk di kurangi dengan cara mengurangi beberapa pekerjaan yang terlalu menguras emosional dan tekanan

beban kerja fisik dalam bekerja serta meyakinkan karyawan bahwa pekerjaan yang mereka lakukan sangat berpengaruh positif terhadap kehidupan masyarakat dan diri sendiri.

Selanjutnya, untuk mengukur beban kerja digunakan 6 indikator dengan 24 item pernyataan yang menunjukkan skor rata-rata variabel dengan rata-rata skor total sebesar 7638, rata-rata skor rata-rata variabel 3,35, dan dengan rata-rata skor TCR sebesar 67,00%. Dimana hal ini menandakan bahwa variabel beban kerja pada karyawan PT. PLN (persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau belum optimal, masih perlu dikurangi lagi. Pemimpin dan karyawan dapat mengoptimalkan beban kerja pada karyawan dengan cara memberikan tugas kepada karyawan dengan standar yang tidak berlebihan, sesuai dengan keadaan karyawan. Memberikan waktu yang setara dengan pekerjaannya dan saling menghargai hasil yang telah dilakukan karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

Terakhir, untuk mengukur dukungan sosial digunakan 3 indikator dengan 12 item pernyataan yang menunjukkan skor rata-rata variabel dengan rata-rata skor total sebesar 4240, rata-rata skor dari rata-rata variabel 3,72, dan dengan rata-rata skor TCR sebesar 74,39%. Dimana hal ini menandakan bahwa variabel dukungan sosial pada karyawan PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau, tinggi dan masih perlu untuk di optimalkan lagi dengan cara memberikan kenyamanan, perhatian, atau bantuan yang diberikan sesama karyawan dalam bekerja, dan pemimpin dengan karyawan. Ketika dukungan sosial meningkat maka *burnout* juga akan meningkat oleh karena itu pihak PT. PLN (persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau masih bisa mengoptimalkan dukungan sosial.

Analisis Inferensial

Penelitian ini menggunakan metode analisis data PLS (*Partial Least Square*) dengan menggunakan *software SmartPLS* yang merupakan analisis persamaan struktural (SEM) berbasis varian yang secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran sekaligus pengujian model struktural.

Model Pengukuran (*Outer Model*)

Outer model digunakan untuk melihat validitas dan reliabilitas dari suatu model. Pada *outer model* dilakukan uji validitas dan uji reabilitas dari masing-masing indikator diukur dengan *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *composite reliability*.

- 1) Uji Validitas yang akan dilakukan terdiri dari validitas konvergen dan validitas diskriminan. Pengujian validitas konvergen dilakukan dengan melihat *loading factor* atau *outer loading*. Dikatakan memenuhi validitas konvergen jika memiliki nilai *outer loading* > 0.5. Selanjutnya untuk menentukan apakah *discriminant validity* variabel telah memadai dilihat dari nilai *cross loading*, yaitu dengan cara membandingkan korelasi indikator suatu variabel tersebut dengan variabel lainnya. Jika korelasi indikator variabel memiliki nilai lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi indikator variabel lainnya, maka dikatakan variabel memiliki *discriminant validity*. Indikator dianggap valid jika memiliki nilai *loading factor* ≥ 0,5 sehingga dapat di simpulkan bahwa pengukuran tersebut memenuhi kriteria *convergent validity*. Selanjutnya untuk melihat indikator tersebut dikatakan *reliable* maka nilai *composite reliability* harus diatas ≥ 0.70.

Tabel 2. Hasil Analisis Square Root of Average (AVE)

| Variabel | AVE |
|-----------------|-------|
| <i>Burnout</i> | 0.523 |
| Beban Kerja | 0.528 |
| Dukungan Sosial | 0.546 |

Sumber: Data primer 2020 (diolah)

- 2) Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat hasil composite reability akan menunjukkan nilai yang memuaskan jika di atas 0.7. Berikut adalah hasil composite reliability dari output SmartPLS pada penelitian:

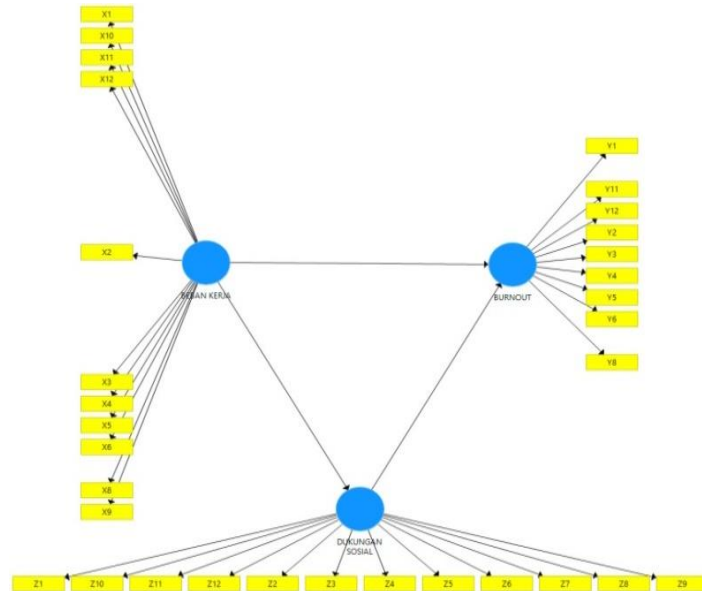
Tabel 3. Hasil Analisis Uji Reliabilitas

| Variabel | Composite Reliability |
|-----------------|-----------------------|
| <i>Burnout</i> | 0.908 |
| Beban Kerja | 0.925 |
| Dukungan Sosial | 0.935 |

Sumber: Data primer 2020 (diolah)

Model Struktural (Inner Model)

Pengujian *inner model* atau model struktural digunakan untuk melihat hubungan antara variabel. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan *R-square* untuk melihat berapa persen pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen serta uji t untuk signifikansi variabel eksogen terhadap variabel endogen. Gambar 5 memperlihatkan model struktural yang menghubungkan antar variabel laten.



Gambar 2. Inner model (Boothstraping)

Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat *R-square* untuk setiap variabel laten dependen. Berikut hasil estimasi *R-square* dengan menggunakan *SmartPLS*.

Tabel 4. Hasil analisis *R-square*

| Variabel | R-square |
|-----------------|----------|
| <i>Burnout</i> | 0.800 |
| Beban Kerja | |
| Dukungan Sosial | 0.725 |

Sumber: Data primer 2020 (diolah)

Tabel 4 menunjukkan nilai *R-square* variabel *burnout* diperoleh sebesar 0.800 hasil ini menunjukkan 80,0% variabel *burnout* dapat dipengaruhi oleh variabel beban kerja. Sedangkan untuk variabel dukungan sosial diperoleh sebesar 0.725 hasil ini menunjukkan 72.5% variabel dukungan sosial dan beban kerja dapat dipengaruhi oleh variabel *burnout*.

Pengujian hipotesis pengaruh langsung

Uji hipotesis pengaruh langsung dilakukan dengan melihat *t-statistic* yang di dihasilkan *Inner model*. Hipotesis penelitian dapat diterima jika $t\text{-statistic} > 1,96$. Berikut adalah hasil uji hipotesis pengaruh langsung :

Tabel 5. Hasil analisis inner model

| Pengaruh langsung | Sampel Asli (O) | Rata-rata Sampel (M) | Standar Deviasi (STDEV) | T Statistik |
|-------------------------------|-----------------|----------------------|-------------------------|-------------|
| Beban Kerja > Burnout | 0.344 | 0.351 | 0.099 | 3.484 |
| Beban Kerja > Dukungan Sosial | -0.851 | -0.854 | 0.029 | 29.476 |
| Dukungan Sosial > Burnout | -0.584 | -0.579 | 0.096 | 6.110 |

Sumber: Hasil dari pengolahan *SmartPLS3*

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa variabel beban kerja dengan *burnout* menunjukkan nilai t statistik sebesar 3.484. Nilai tersebut lebih besar dari nilai t tabel (1.96). Hasil ini berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara beban kerja terhadap *burnout*. Nilai koefisien jalur sebesar 0.344 berarti jika beban kerja tinggi, maka *burnout* semakin tinggi, begitu pula sebaliknya, apabila beban kerja rendah, maka *burnout* semakin rendah. Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa variabel beban kerja terhadap dukungan sosial menunjukkan nilai t statistik sebesar 29.476. Nilai tersebut lebih besar dari nilai t tabel (1.96). Hasil ini berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara beban kerja dengan dukungan sosial. Nilai koefisien jalur sebesar (-0.851) berarti jika beban kerja semakin tinggi/meningkat, maka dukungan sosial yang dirasakan oleh karyawan semakin rendah. Begitu pula sebaliknya, apabila dukungan sosial tinggi, maka penerapan beban kerja baik atau rendah. Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa variabel dukungan sosial dengan *burnout* menunjukkan nilai t statistik sebesar 6.110. Nilai tersebut lebih besar dari nilai t tabel (1.96). Hasil ini berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan antara dukungan sosial dengan *burnout*. Nilai koefisien jalur sebesar (-0.584) berarti jika dukungan sosial yang dirasakan tinggi atau baik, maka *burnout* akan semakin rendah atau baik. begitu pula sebaliknya, apabila dukungan sosial rendah, maka otomatis *burnout* akan tinggi atau tidak baik.

Hipotesis pengaruh tidak langsung

Pengujian hipotesis empat yaitu pengaruh tidak langsung beban kerja terhadap *burnout* melalui dukungan sosial dapat dilihat dari hasil perhitungan Tabel 6.

Tabel 6. Perhitungan koefisien variabel tidak langsung

| | Sampel Asli (O) | Rata-rata Sampel | Standar Deviasi | T Statistik |
|--|--------------------|---------------------|--------------------|----------------|
| Beban Kerja > Dukungan Sosial > Burnout | 0.497 | 0.495 | 0.085 | 5.878 |

Sumber: Hasil dari pengolahan SmartPLS

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien variabel tidak langsung didapat nilai *t-statistic* pengaruh tidak langsung pengaruh beban kerja terhadap *burnout* melalui dukungan sosial sebesar $5.878 > 1.96$, dengan sampel asli 0.497, dapat disimpulkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap *burnout* melalui dukungan sosial pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau. Hal ini berarti bahwa apabila beban kerja yang ada dalam sebuah organisasi itu rendah, maka akan menurunnya secara signifikan *burnout*, serta akan meningkatkan dukungan sosial pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau.

Simpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bagian sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa: (1) Terdapat pengaruh langsung dan signifikan serta positif antara beban kerja dengan *burnout* pada karyawan PT. PLN (persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau. Hal ini berarti bahwa ketika organisasi mampu memberikan keadilan, waktu yang normal dalam bekerja dengan standar yang baik, dan perasaan nyaman dalam bekerja, maka akan dapat menurunkan perasaan lelah dan letih dalam bekerja serta karyawan bisa lebih fokus dalam bekerja untuk organisasinya. (2) Terdapat pengaruh langsung dan signifikan serta negatif antara beban kerja dengan dukungan sosial pada PT. PLN (persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau. Hal ini berarti ketika beban kerja yang dirasakan tinggi maka akan mampu memberikan pengaruh untuk meningkatkan dukungan sosial yang rendah pada PT. PLN (persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau. (3) Terdapat pengaruh langsung dan signifikan serta negatif antara dukungan sosial dengan *burnout* pada karyawan PT. PLN (persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau. Hal ini berarti karyawan merasakan bahwa dukungan sosial yang dirasakan sudah cukup baik/tinggi sehingga mampu mempengaruhi perilaku *burnout* dalam organisasi. (4) Terdapat pengaruh tidak langsung dan signifikan serta positif antara beban kerja dengan *burnout* melalui dukungan sosial pada karyawan PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau. Hal ini berarti ketika beban kerja rendah/cukup, maka akan meningkatkan dukungan sosial yang tinggi/baik, dengan adanya dukungan sosial yang baik, maka akan menurunkan tingkat *burnout* yang dirasakan karyawan dalam bekerja pada PT. PLN (persero) Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau.

Dari temuan hasil penelitian ini, di mana beban kerja berpengaruh terhadap *burnout*, disarankan organisasi agar selalu memperhatikan waktu karyawan dalam bekerja, besarnya aktifitas fisik yang dikeluarkan karyawan jumlah tekanan pekerjaan yang diberikan pada karyawan, serta perusahaan lebih memperhatikan besaran aktifitas pekerjaan yang diberikan pada karyawan. Dengan beban kerja yang rendah/cukup di organisasi, hal ini juga akan menciptakan dukungan sosial yang kuat juga, jika karyawan telah mampu menerapkan dan menyesuaikan dengan peraturan yang ada pada suatu organisasi tentunya hal ini dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan.

Referensi

- Alarcon, G. M. (2011). A meta-analysis of burnout with job demands, resources, and attitudes. *Journal of Vocational Behavior*.
- Avanzi, Lorenzo., et al (2017). *How to mobilize social support against workload and burnout: The role of organizational identification. Journal Teaching and Teacher Education*, 69, 154-167.
- Azeem, S. M. (2010). Personality hardiness, job involvement and job burnout among teachers. *International Journal of Vocational and Technical Education*.
- Baron, A dan Jerald Greenberg. (1993). *Behavior in Organization, Understanding and Managing the Human side of Work*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Cohen, S., & Syme, S. L. (1985). *Social Support & Health. Social Support & Health*.
- Cordes CL, Dougherty TW. 1993. A review and an integration of research on job burnout. *Acadademic Management Review*. 18, 621-56
- Fajriani, Arie. & Septiari, Dovi. (2015). Pengaruh Beban Pekerjaan terhadap Kinerja Karyawan: Efek Mediasi Burnout. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 3 (1), 74-79.
- Gold, Y & Roth.R. (2005). *Teachers managing stress and preventing burnout*. London: The Falmer Press.
- Gold, Y & Roth, R. A. (2013). *Teachers Managing Stress & Preventing Burnout*. In *Teachers Managing Stress & Preventing Burnout*.
- Greenglass, Esther R. et al (2001). Workload and Burnout in Nurses. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 11, 211-215.
- Halbesleben, J. R. B., & Buckley, M. R. (2006). Social comparison and burnout: The role of relative burnout and received social support. *Anxiety, Stress and Coping*.
- Hariyono, W., Suryani, D., & Wulandari, Y. (2009). Hubungan antara beban kerja, stres kerja dan tingkat konflik dengan kelelahan kerja perawat di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI Kota Yogyakarta. *Jurnal Kesehatan Masyarakat UAD*.
- Kiekkas, P., Spyrtatos, F., Lampa, E., Aretha, D., & Sakellaropoulos, G. C. (2010). Level and correlates of burnout among orthopaedic nurses in greece. *Orthopaedic Nursing*.
- Munandar, A.S. 2001. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta UI Press.
- Ni Lu Putu Dian Yunita Sari. (2015). Hubungan Beban Kerja, Faktor Demografi, Locus Of Control dan Harga Diri terhadap *Burnout Syndrome* pada Perawat Pelaksana IRD RSUP Sanglah. *Jurnal Coping Ner.s*, 3(2) Mei-Agustus, 51-60.
- Özbağ, G. K., & Ceyhun, G. Ç. (2014). The Impact of Job Characteristics on Burnout; The Mediating Role of Work Family Conflict and the Moderating Role of Job Satisfaction. *International Journal of Academic Research in Management*.
- Papalia, D. E., Olds, S. W., & Feldman, R. D. (2007). *Human development*, 10th ed. In *Human development, 10th ed.*
- Pauline Ojekou, G., & Titilayo Dorothy, O. (2015). Effect of Work Environment on Level of Work Stress and Burnout among Nurses in a Teaching Hospital in Nigeria. *Open Journal of Nursing*.
- Pines A, Aronson E, Kafry D. (1981). *Burnout: From Tedium to Personal Growth*. New York: Free Press. Prijayanti, Isnia. 2015. *Pengaruh Beban Kerja dan Dukungan Sosial Terhadap Burnout pada Karyawan PT. X*. Skripsi Sarjana (tidak dipublikasikan). Jakarta: Fakultas Psikologi UIN Syarif Hidayatullah.
- Purba, J., Yulianto, A., & Widyanti, E. (2007). Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Burnout Pada Guru. *Jurnal Psikologi*.
- Rita, Andarika. (2004). *Burnout Pada Perawat Puteri RS St. Elizabeth Semarang Ditinjau Dari Dukungan Sosial*. *Jurnal Psyche* 1(1).
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and

engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*.

Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*.

Schaufeli WB, Enzmann D. (1998). *The Burnout Companion to Study & Practice: A Critical Analysis*. Philadelphia: Taylor & Francis

Siagian, P. Sondang. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Soleman, Aminah. (2011). Analisis Beban Kerja Ditinjau dari Faktor Usia dengan Pendekatan *Recommended Weight Limit* (Studi Kasus Mahasiswa Unpatti Poka), 05(2), ISSN: 1978-1105.

Taylor, S.E. (2009). *Health Psychology*. New York: McGraw-Hill.

Tawarka, dkk. (2004). *Ergonomi untuk Keselamatan Kerja dan Produktivitas*. Surakarta: Uniba Press.

Sarianti, Rini., Fitria, Yuki., & Engriani, Yunita. (2018). The Effects of Work-Family Conflict on Turnover Intention of Banks' Employees in Padang with Burnout as The Mediating Variable. *Journal Advances in Economic, Business and Management Research*, 57, 292-300.