



**PENGARUH *BURNOUT* PADA KEPUASAN HIDUP
DENGAN DUKUNGAN SOSIAL SEBAGAI VARIABEL
MEDIASI**

(Studi Pada Karyawan Bank BPD Kantor Pusat Bank Jateng)

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
pada Universitas Negeri Semarang**

Oleh

Septiana Heryawati

NIM 7311413139

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
2017**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh Pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian skripsi pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 2 Agustus 2017

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Pembimbing



Rini Setyo Witiastuti, S.E., M.M.
NIP. 197610072006042002

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Nury Ariani W.', is written above the name and NIP of the supervisor.

Nury Ariani W, SE., M.Sc
NIP. 198501082009122004

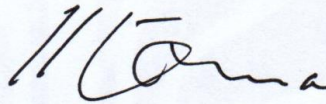
PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini dipertahankan di depan Sidang Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Semarang pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 15 Agustus 2017

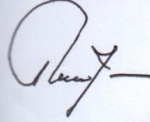
Penguji Skripsi I



Dr. Ketut Sudarma, M.M.

NIP. 195211151978031002

Penguji Skripsi II



Dra. Palupiningdyah, M.Si

NIP. 195208041980032001

Penguji Skripsi III



Nury Ariani Wulansari, SE., M.Sc.

NIP. 198501082009122004

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Wahyono, M.M.

NIP. 195601031983121001

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Septiana Heyawati

NIM : 7311413139

Tempat Tanggal Lahir : Semarang, 20 September 1995

Alamat : Jl. Menoreh Selatan No 10A RT003/Rw 007

Sampangan, Gajah Mungkur, Kota Semarang

menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya.

Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan pedoman kode etik ilmiah. Apabila di kemudian hari skripsi ini adalah hasil jiplakan dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 1 Agustus 2017



Septiana Heryawati

NIM 7311413139

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Saya belajar bahwa keberanian bukanlah tidak adanya rasa takut, tapi kemenangan atas rasa takut itu.

Seorang pemberani bukanlah orang yang tidak merasa takut, tapi orang yang menaklukkan ketakutan itu (Nelson Mandela).

PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Papa dan Mama serta Alm. Mama saya yang selalu memberikan dukungan, motivasi serta doa yang tak pernah terpulakan
2. Almamater UNNES yang selalu saya banggakan

PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala ramat dan hidayah-Nya serta sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW., sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh *Burnout* Pada Kepuasan Hidup Dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Karyawan Bank BPD Kantor Pusat Bank Jateng)** dengan baik. Banyak pihak yang telah membantu dalam penyelesaian laporan penelitian ini baik secara materiil maupun nonmaterial. Maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Fathur Rokhman M.Hum selaku Rektor Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di Universitas Negeri Semarang.
2. Dr. Wahyono M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi.
3. Rini Setyo Witiastuti, S.E., M.M selaku Ketua Jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang yang telah memberikan semangat dan doanya.
4. Nury Ariani Wulansari S.E., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dan arahan selama proses penulisan skripsi.
5. Dr. Ketut Sudarma M.M. selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan dan bimbingannya untuk menyelesaikan skripsi ini.

6. Dra. Palupiningdyah M.Si. selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan dan bimbingannya untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan materi perkuliahan selama penulis menuntut ilmu serta seluruh Staf Perpustakaan dan Tata Usaha atas segala bantuan selama proses studi di kampus.
8. Pihak manajemen Bank BPD Kantor Unit Pusat Bank Jateng di Kota Semarang yang telah terpilih dan seluruh responden yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktunya dalam pengisian kuesioner.
9. Teman-teman Jurusan Manajemen Konsentrasi SDM angkatan 2013 atas kebersamaan dan dukungannya.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas segala bantuan baik secara moril maupun materiil.

Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut mendapat limpahan dari Allah SWT. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan serta memperluas wawasan bagi para pembaca.

UNNES

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

Semarang, 1 Agustus 2017

Penulis

SARI

Septiana Heryawati. 2017. “Pengaruh *Burnout* Pada Kepuasan Hidup dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Mediasi Studi Pada Karyawan Bank BPD Kantor Pusat Bank Jateng. Skripsi. Jurusan Manajemen. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang. Pembimbing Nury Ariani W, SE., M.Sc.

Kata Kunci : *Burnout*, Dukungan Sosial, Kepuasan Hidup

Kepuasan hidup merupakan sebuah konsep yang global dan mengacu pada berbagai aspek kehidupan yang dimiliki oleh individu dan sesuatu yang penting dalam kehidupan individu. Kepuasan hidup merujuk pada sejauh mana individu berpuas hati dengan apa yang diperolehnya saat ini, aspeknya diukur secara kognitif oleh individu terhadap dirinya sendiri. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh *burnout* pada kepuasan hidup dengan dukungan sosial sebagai variabel mediasi.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Bank BPD Kantor Pusat Bank Jateng. Jumlah sampel dalam penelitian sebanyak 104 karyawan yang dihitung menggunakan rumus *Slovin*. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, regresi linier berganda dan analisis jalur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang negatif signifikan *burnout* pada dukungan sosial. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif signifikan dukungan sosial pada kepuasan hidup. Sedangkan *burnout* menunjukkan hasil yang negatif dan signifikan pada kepuasan hidup. Dukungan sosial terbukti memediasi hubungan *burnout* pada kepuasan hidup, yang ditunjukkan dengan nilai t hitung pengaruh tidak langsung $-6,125 > t$ tabel (-1.660) .

Kesimpulan dari penelitian ini adalah *burnout* berperan penting untuk mengukur kepuasan hidup karyawan Bank BPD Kantor Pusat Bank Jateng. Hal ini menunjukkan bahwa, untuk meningkatkan kepuasan hidup karyawan, Bank BPD Kantor Pusat Bank Jateng harus dapat meminimalkan kelelahan emosional, synisme, dan prestasi pribadi.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

ABSTRACT

Septiana Heryawati. 2017. "The Influence of Burnout on Life Satisfaction with Social Support As Variable Mediation (Study At Employees of Bank BPD Central Office Bank Central Java). Final Project. Department of Management. Faculty of Economics. State University of Semarang. Advisor Nury Ariani W, SE., M.Sc.

Keywords : *Burnout, Social Support, Kepuasan Hidup*

Life satisfaction is a global concept and refers to the various aspects of life possessed by the individual and something that is important in the life of the individual. Life satisfaction refers to the extent to which the individual is content with what he or she is getting, the aspect is measured cognitively by the individual toward himself. The purpose of this research is to know whether there is influence of burnout to life satisfaction with social support as mediation variable.

Population in this research is all employees of Bank BPD Central Java Bank Office. The number of samples in the study were 104 employees calculated using Slovin formula. Data analysis method used is descriptive analysis, multiple linear regression and path analysis.

The results showed that there was no significant negative effect of burnout on social support. The results also show that there is a significant positive effect of social support on life satisfaction. While burnout showed negative and significant results in life satisfaction. Social support proved to mediate the burnout relationship on life satisfaction, as indicated by the t value of indirect effect $-6.125 > t$ table (-1.660) .

The conclusion of this research is burnout plays an important role to measure the life satisfaction of employees of Bank BPD Central Java Bank Office. This indicates that, to improve employee's life satisfaction, Bank BPD Central Java Bank Office must be able to minimize emotional exhaustion, deperzonalitation, and personal accomplishment.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

DAFTAR ISI

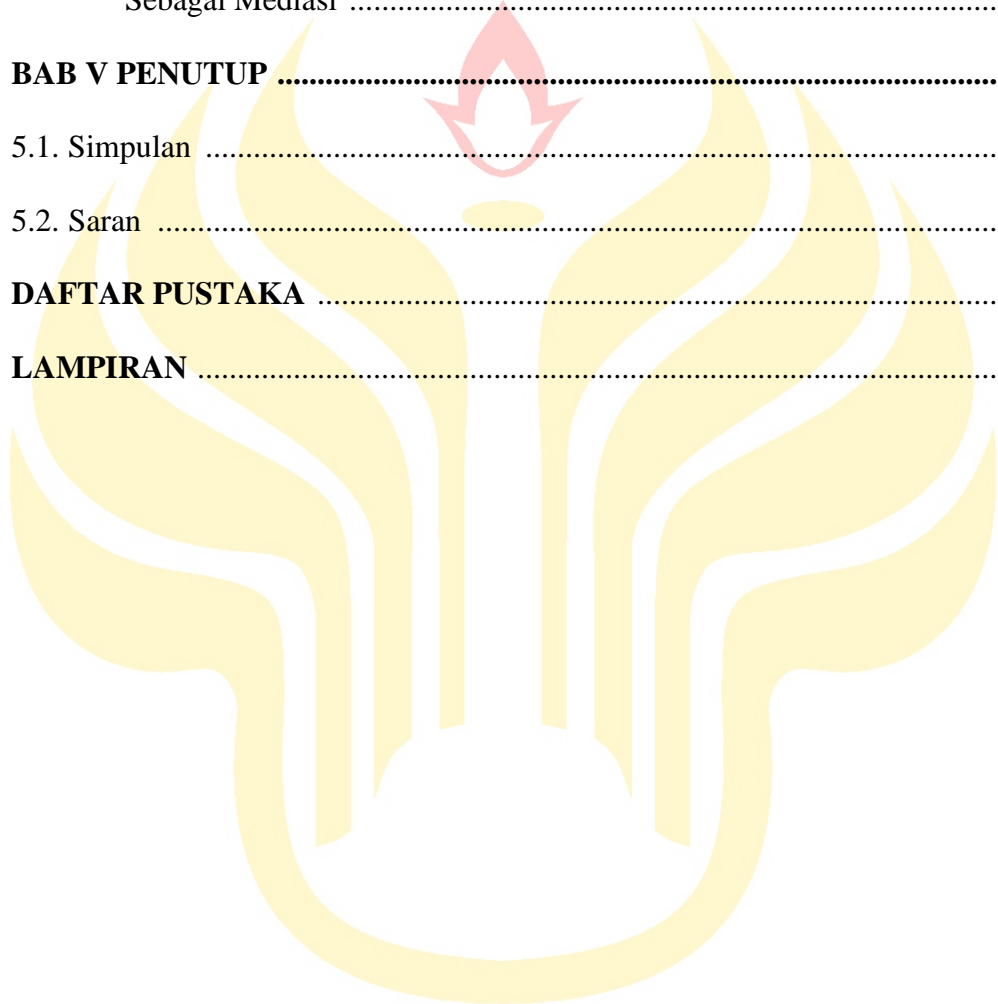
| | |
|-------------------------------------|--------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING | ii |
| PENGESAHAN KELULUSAN | iii |
| PERNYATAAN | iv |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN | v |
| PRAKATA | vi |
| SARI | viii |
| ABSTRACT | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR GAMBAR | xvii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 13 |
| 1.3 Cakupan Masalah | 14 |
| 1.4 Rumusan Masalah | 14 |
| 1.5 Tujuan Penelitian | 16 |
| 1.6 Kegunaan Penelitian | 16 |
| 1.6.1. Kegunaan Teoritis | 16 |
| 1.6.2. Kegunaan Praktis | 17 |
| 1.7. Orisinalitas Penelitian | 17 |

| | |
|---|-----------|
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 19 |
| 2.1. <i>Burn Out</i> | 19 |
| 2.1.1. Pengertian <i>Burn Out</i> | 19 |
| 2.1.2. Apek-Aspek <i>Burn Out</i> | 21 |
| 2.1.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>Burn Out</i> | 22 |
| 2.2. Kepuasan Hidup (<i>Life Satisfaction</i>) | 25 |
| 2.2.1. Pengertian Kepuasan Hidup (<i>Life Satisfaction</i>) | 25 |
| 2.2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Hidup | 27 |
| 2.2.3. Aspek-Aspek Kepuasan Hidup (<i>Life Satisfaction</i>) | 29 |
| 2.3. Dukungan Sosial | 31 |
| 2.3.1. Pengertian Dukungan Sosial | 31 |
| 2.3.2. Aspek-Aspek Dukungan Sosial | 33 |
| 2.3.3. Sumber-Sumber Dukungan Sosial | 34 |
| 2.3.4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Dukungan Sosial | 36 |
| 2.4. Penelitian Terdahulu | 37 |
| 2.5. Kerangka Pemikiran Teoritis | 40 |
| 2.5.1. Pengaruh <i>Burnout</i> pada Dukungan Sosial | 40 |
| 2.5.2. Pengaruh Dukungan Sosial pada Kepuasan Hidup | 41 |
| 2.5.3. Pengaruh <i>Burnout</i> pada Kepuasan Hidup | 43 |
| 2.5.4. Pengaruh <i>Burnout</i> pada Kepuasan Hidup dengan dimediasi oleh Dukungan sosial | 44 |
| 2.6. Hipotesis Penelitian | 47 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 48 |

| | |
|--|----|
| 3.1. Jenis dan Desain Penelitian | 48 |
| 3.2. Populasi Sampel dan Teknik Pengumpulan Data | 49 |
| 3.2.1. Populasi | 49 |
| 3.2.2. Sampel | 50 |
| 3.2.3. Teknik Pengambilan Data | 51 |
| 3.3. Variabel Penelitian | 52 |
| 3.3.1. Pengertian Variabel Penelitian | 52 |
| 3.3.2. Variabel Bebas (<i>Independen Variable</i>) | 52 |
| 3.3.3. Variabel Terikat (<i>Dependen Variable</i>) | 53 |
| 3.3.4. Variabel Mediasi (<i>Intervening</i>) | 53 |
| 3.4. Definisi Operasional Variabel Penelitian | 54 |
| 3.4.1. <i>Burnout</i> (X) | 54 |
| 3.4.2. Dukungan Sosial (Y1)..... | 54 |
| 3.4.3. Kepuasan Hidup (Y2)..... | 55 |
| 3.5. Metode Pengumpulan Data | 55 |
| 3.5.1. Observasi | 55 |
| 3.5.2. Metode Wawancara | 56 |
| 3.5.3. Kuesioner | 56 |
| 3.5.4. Studi Kepustakaan (<i>Library Research</i>) | 57 |
| 3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas | 58 |
| 3.6.1. Uji Validitas | 58 |
| 3.6.2. Uji Reliabilitas | 62 |
| 3.7. Metode Analisis Data | 63 |

| | |
|--|-----------|
| 3.7.1. Metode Analisis Deskriptif | 63 |
| 3.7.2. Uji Asumsi Klasik | 64 |
| 3.7.2.1. Uji Normalitas | 64 |
| 3.7.2.2. Uji Multikolinearitas | 65 |
| 3.7.2.3. Uji Heterokedastisitas | 66 |
| 3.7.3. Pengujian Hipotesis | 67 |
| 3.7.3.1. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t) | 67 |
| 3.7.3.2. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>) | 68 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 72 |
| 4.1. Hasil Penelitian | 72 |
| 4.1.1. Analisis Statistik Deskriptif | 72 |
| 4.1.1.1. Analisis Deskriptif Jawaban Responden | 72 |
| 4.1.1.2. Analisis Deskriptif Berdasarkan Identitas Responden | 78 |
| 4.1.2. Uji Asumsi Klasik | 82 |
| 4.1.2.1. Uji Normalitas | 82 |
| 4.1.2.2. Uji Multikolinearitas | 84 |
| 4.1.2.3. Uji Heterokedastisitas | 84 |
| 4.2. Pengujian Hipotesis | 86 |
| 4.2.1. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t) | 86 |
| 4.3. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>) | 89 |
| 4.4. Pembahasan | 95 |
| 4.4.1. Pengaruh <i>Burnout</i> pada Dukungan social | 95 |
| 4.4.2. Pengaruh Dukungan Sosial pada Kepuasan Hidup | 96 |

| | |
|--|------------|
| 4.4.3. Pengaruh <i>Burnout</i> pada Kepuasan Hidup | 97 |
| 4.4.4. Pengaruh <i>Burnout</i> pada Kepuasan Hidup dengan Dukungan Sosial Sebagai Mediasi | 98 |
| BAB V PENUTUP | 100 |
| 5.1. Simpulan | 100 |
| 5.2. Saran | 100 |
| DAFTAR PUSTAKA | 102 |
| LAMPIRAN | 106 |



UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1. <i>Research Gap</i> Hubungan Variabel | 9 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 37 |
| Tabel 3.1 Data Jumlah Karyawan | 49 |
| Tabel 3.2 Sampel Penelitian | 51 |
| Tabel 3.3 Indeks Skala <i>Likert</i> | 57 |
| Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas <i>Emotional Exhaustion</i> | 59 |
| Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas <i>Depersonalization</i> | 59 |
| Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas <i>Personal Accomplishment</i> | 60 |
| Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Hidup..... | 61 |
| Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Dukungan Sosial | 61 |
| Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas..... | 62 |
| Tabel 4.1. Distribusi Jawaban Responden pada Variabel <i>Burnout</i> | 73 |
| Tabel 4.2. Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Dukungan Sosial | 76 |
| Tabel 4.3. Distribusi Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan Hidup | 77 |
| Tabel 4.4. Data Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin | 78 |
| Tabel 4.5. Data Identitas Responden berdasarkan Usia | 79 |
| Tabel 4.6. Data Identitas Responden berdasarkan Lama Kerja | 80 |
| Tabel 4.7. Data Identitas Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan | 81 |

| | |
|---|----|
| Tabel 4.8. Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov</i> Kepuasan Hidup (Y2), <i>Burnout</i> (X), dan Dukungan Sosial (Y1) | 83 |
| Tabel 4.9. Hasil Uji Multikolinearitas | 84 |
| Tabel 4.10. Pengaruh <i>Burnout</i> (X) pada Dukungan Sosial (Y1) | 86 |
| Tabel 4.11. Pengaruh Dukungan Sosial (Y1) pada Kepuasan Hidup (Y2) | 87 |
| Tabel 4.12. Pengaruh <i>Burnout</i> (X) pada Kepuasan Hidup (Y2) | 88 |
| Tabel 4.13. R Square <i>Burnout</i> pada Dukungan Sosial | 89 |
| Tabel 4.14. Coefficient <i>Burnout</i> pada Dukungan Sosial | 90 |
| Tabel 4.15. R Square <i>Burnout</i> , Dukungan Sosial pada Kepuasan Hidup | 91 |
| Tabel 4.16. Coefficient <i>Burnout</i> , Dukungan Sosial pada Kepuasan Hidup | 91 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran | 48 |
| Gambar 3.1. Model Jalur Penelitian | 69 |
| Gambar 4.1. Grafik Normal P-P Plot | 82 |
| Gambar 4.2. Hasil Uji Heterokedastisitas | 85 |
| Gambar 4.3. Jalur Pengaruh <i>Burnout</i> pada Kepuasan Hidup dengan Dimediasi Dukungan sosial | 93 |
| Gambar 4.4. Full Model Penelitian | 95 |

The logo of Universitas Negeri Semarang (UNNES) is a large, stylized yellow emblem with a central white circle and a red flame-like shape at the top. Below the emblem, the text "UNNES" is written in a large, bold, blue font, and "UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG" is written in a smaller, blue font below it.

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian | 107 |
| Lampiran 2. Surat Keterangan Penelitian | 108 |
| Lampiran 3. Kuesioner Penelitian | 109 |
| Lampiran 4. Tabulasi Data Penelitian | 112 |
| Lampiran 5. Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 123 |
| Lampiran 6. Uji Asumsi Klasik | 132 |
| Lampiran 7. Uji Hipotesis | 135 |
| Lampiran 8. Analisis Deskriptif | 136 |
| Lampiran 9. T Tabel..... | 137 |
| Lampiran 10. Gambar Ijin Penelitian dan Wawancara Dengan Salah Satu Karyawan Kantor Pusat Bank Jateng | 142 |

UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Salah satu sumber organisasi yang memiliki peran penting dalam mencapai tujuannya adalah sumber daya manusia. Oleh karena pentingnya peran manusia dalam kompetisi baik jangka pendek maupun jangka panjang dalam agenda bisnis, suatu organisasi harus memiliki nilai lebih dibandingkan dengan organisasi lainnya. Sumber daya manusia adalah potensi yang terkandung dalam diri manusia untuk mewujudkan perannya sebagai makhluk sosial yang adaptif dan transformatif yang mampu mengelola dirinya sendiri serta seluruh potensi yang terkandung dalam menuju tercapainya kesejahteraan kehidupan dalam tatanan yang seimbang dan berkelanjutan. Manusia merupakan sumber yang penting, bervariasi, dan terkadang menjadi masalah yang harus digunakan oleh sebagian organisasi sampai tingkat pelanggan untuk mendapatkan, menambah, dan mempertahankan pelanggan dengan cepat yang lebih tinggi atau lebih sedikit (Slamet, 2007:25).

Sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki oleh seorang individu. Pelaku dan sifatnya dilakukan oleh lingkungan dan keturunannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan agar bisa memenuhi kepuasannya. Sumber daya manusia (SDM) menjadi unsur utama dalam setiap aktivitas yang dilakukan. Meskipun menggunakan peralatan yang canggih dan handal, namun tanpa bersamaan

dengan peran aktif SDM yang baik, peralatan tidak akan bekerja secara maksimal (Hasibuan, 2010:37).

Sumber Daya Manusia menurut Ardana dkk (2012:52) merupakan aset yang sangat berharga bagi perusahaan di bidang jasa karena perusahaan jenis ini menjual pelayanan. Kinerja dari karyawan akan tercermin pada pelayanan yang ia berikan kepada pelanggan. Apabila kinerja yang diberikan tidak memuaskan, maka pelanggan tidak akan berbisnis kembali dengan perusahaan. Sehingga dapat dilihat bahwa kinerja kerja karyawan sangat berpengaruh terhadap kelangsungan hidup perusahaan perbankan

Ketidakmampuan seseorang untuk memenuhi harapan dan tuntutan di tempat kerja akan mengakibatkan stress. Reaksi stress biasanya berdasarkan keluhan, baik dari aspek fisik maupun emosional. Keluhan tersebut akan menimbulkan upaya untuk mengatasinya. Seseorang akan berusaha dengan berbagai cara mengelola stress, akan tetapi tidak semua orang berhasil melakukannya. Seseorang yang tidak mampu menangani stress akan mengakibatkan seseorang terbelenggu dalam situasi yang memperburuk kondisi fisik maupun mentalnya (Haryokusumo, 2015:79).

Dalam beberapa dekade terakhir, *burnout* telah menjadi masalah serius dalam beberapa profesi yang berbeda dan telah meningkatkan minat dalam meningkatkan subjek. *Burnout* dianggap sebagai respon terhadap stres kerja kronis yang memanifestasikan sebagai konstruksi tiga dimensi ditandai dengan kelelahan emosional atau hilangnya sumber daya emosional dalam menghadapi pekerjaan; depersonalisasi atau pengembangan sikap negatif, ketidakpekaan

dan sinisme terhadap mereka yang menerima pelayanan yang disediakan, nilai pekerjaan itu sendiri; serta prestasi pribadi yang rendah sebagai kecenderungan untuk mengevaluasi pekerjaan seseorang negatif dan harga diri profesional rendah (Counselling, 2015: 1802).

Beratnya beban kerja membuat karyawan tidak dapat dengan mudah mendapatkan kepuasan akan kehidupannya. Beban kerja yang tinggi akan membuat karyawan merasakan kelelahan. Kelelahan yang dirasakan tidak hanya kelelahan fisik, tetapi juga kelelahan emosional. Kelelahan fisik dan kelelahan emosional inilah yang disebut dengan *burnout*. Untuk mengurangi *burnout* maka karyawan perlu meningkatkan dukungannya. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Hombarados dan Cosano (2011:228) yang menunjukkan bahwa *burnout* berhubungan negatif terhadap dukungan sosial. Artinya, apabila karyawan memiliki *burnout* yang tinggi, maka dukungan sosial dapat mengurangi *burnout* yang dirasakannya.

Penelitian terhadap *burnout* sebagian besar dilakukan dengan latar belakang pekerjaan *human service*, yaitu orang yang bekerja pada bidang pelayanan kemanusiaan dan bekerja erat dengan masyarakat, seperti perawat, dokter, guru, konselor, polisi dan pekerja pemberi pelayanan umum lainnya. (Byrne, 2012:127) menyatakan bahwa *burnout* tidak hanya terbatas pada pekerjaan dengan latar belakang *human service*, tetapi juga bisa terjadi pada segala jenis pekerjaan bila memang ada tekanan, dan juga semakin berkurangnya energi yang dihasilkan bila terjadi frustrasi yang berkelanjutan.

Selanjutnya dalam artikel “*Banking: The Human Crisis Job Looses and Restructuring Process in The Financial Sector*” yang ditulis oleh Lynn Mackenzie (2013:2) mengungkapkan bahwa pegawai perbankan lebih mungkin mendapat tekanan dalam hidupnya yang bisa berujung pada stress. Penelitian ini dilakukan Uni Global Union yang terletak di Swiss, menemukan lebih dari 80% perusahaan perbankan dan asuransi di 26 negara (16 negara di Eropa, 4 di Asia, 3 di Afrika dan 3 di Amerika Latin) telah melaporkan memburuknya kesehatan sebagai masalah yang dialami pegawai bank selama dua tahun terakhir dan mereka kini bekerja dalam iklim ketakutan yang disebabkan oleh kehidupan pribadi mereka yang berada di bawah tekanan yang cukup besar dari tuntutan pekerjaan. Dalam fenomena tersebut stres diketahui sebagai masalah kesehatan utama yang dialami pegawai perbankan karena mereka khawatir kehilangan pekerjaan dan digantikan oleh pegawai baru yang usianya lebih muda, mereka tidak bisa mencapai target penjualan, mendapat potongan gaji, dan harus menyelesaikan kerja tim dengan staf yang sedikit.

Salah satu faktor yang berhubungan dengan *burnout* merupakan kepuasan hidup. Kepuasan hidup mengacu pada proses kognitif dan pertimbangan yang mana menjadi puas dan menemukan kesenangan. Kepuasan hidup merupakan fitur psikologi yang dihasilkan dari titik pandang orang tentang kehidupan, harapan mereka dari kehidupan dan kemampuan mereka untuk mewujudkan harapan tersebut yang mempengaruhi kehidupan organisasi mereka (Tatmini et al, 2016:85).

Setiap orang menginginkan kesejahteraan di dalam hidupnya, Ningsih (2013:219) menyebutkan bahwa kesejahteraan merupakan tujuan utama dari eksistensi hidup manusia. Setiap orang juga memiliki harapan-harapan yang ingin dicapai guna pemenuhan kepuasan dalam kehidupannya. Kesejahteraan dan kepuasan dalam hidup merupakan bagian dari konsep kesejahteraan subjektif yang mencakup aspek afektif dan kognitif manusia. Konsep kesejahteraan (*well-being*) mempunyai arti yang hampir sama dengan konsep kebahagiaan (*happiness*). Kebahagiaan sepertinya juga merupakan dambaan setiap orang dan biasanya menjadi tujuan hidup dari seseorang.

Kepuasan hidup seseorang atau individu dapat dilihat melalui berbagai aspek hidupnya dalam keluarga, masyarakat dan lingkungan tempat tinggalnya yang merupakan ukuran gabungan yang terdiri dari fisik, mental dan kesejahteraan sosial seperti yang dirasakan oleh setiap individu atau sekelompok individu (Siedlecki et al, 2013:4). Kepuasan hidup meliputi kebahagiaan, dan kepuasan kesehatan, pernikahan, keluarga, pekerjaan, situasi keuangan, rasa memiliki dan kepercayaan pada orang lain. Kepuasan hidup juga mengacu pada evaluasi retrospektif kebahagiaan hidup melalui penyesuaian diri yang akan memberikan indeks pada penyesuaian seseorang. Seseorang yang memiliki kepuasan hidup yang tinggi diharapkan memiliki penyesuaian diri dan kebahagiaan dengan situasi hidupnya dan sebaliknya (Kang &Princy, 2013:124).

Sebuah konsep yang global dan mengacu pada berbagai aspek kehidupan yang dimiliki oleh individu dan sesuatu yang penting dalam kehidupan

individu. Secara umum, kepuasan hidup merujuk pada sejauh mana individu berpuas hati dengan apa yang diperolehnya saat ini, aspeknya diukur secara kognitif oleh individu terhadap dirinya sendiri (Linsiya,2015:284).

Selain faktor dari dalam diri individu, faktor lingkungan juga penting untuk mengatasi tekanan beban pekerjaan yang tinggi. Faktor lingkungan tersebut bisa berbentuk dukungan sosial yang meliputi penilaian positif, dukungan informasi, dukungan emosi dan dukungan instrumental. Dengan adanya dukungan sosial yang tinggi maka individu dapat lebih baik dalam menyelesaikan tekanan pekerjaan yang berpotensi menimbulkan *burnout* (Hamaideh, 2011: 235).

Dukungan sosial merujuk pada kenyamanan, kepedulian, harga diri atau segala bentuk bantuan 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 dan meningkatkan terjadinya *burnout* pada individu. (Galek, 2011:638).

Dukungan sosial dibangun dengan multidimensi atau jenis dukungan yang berbeda. Dimensi penting dari dukungan sosial adalah emosional, penilaian, informasi, dan dukungan instrumental. Dukungan emosional (afeksi) meliputi perasaan peduli, empati, kasih sayang, dan kepercayaan. Dukungan emosional adalah kategori yang paling penting di mana persepsi dukungan disampaikan. Dukungan penilaian meliputi komunikasi informasi yang relevan dengan

evaluasi diri dan disebut sebagai dukungan penguatan yang diberikan oleh orang lain. Dukungan informasi merupakan informasi yang diberikan ke orang lain selama masa bekerja. Sementara itu, dukungan instrumental (bantuan) meliputi penyediaan barang berwujud, jasa, atau bantuan nyata (Hombrados & Cosano, 2011: 231).

Dukungan sosial di organisasi memiliki peran penting untuk membangun lingkungan sosial yang sehat dan bersahabat. Lingkungan sosial yang sehat dan bersahabat juga akan membentuk komunikasi interpersonal yang baik. Hal ini akan menjadi dukungan bagi anggota organisasi ketika bekerja. Dukungan sosial membuat anggota organisasi semangat untuk melakukan pekerjaan walaupun dirasa begitu berat. Semangat dan dukungan yang diberikan pada anggota organisasi akan mampu mengubah perasaan yang semula jenuh dalam bekerja menjadi ceria dan bersemangat kembali (Sinokki, 2011:38).

Rosyid (1996:20) mengatakan bahwa ketiadaan dukungan sosial atasan terhadap karyawan akan mengakibatkan timbulnya *burnout* pada karyawan. Menurut Wulandari (2013:5) sumber-sumber dukungan sosial dapat berasal dari keluarga, rekan sekerja, dan atasan. Pines dan Aronson (1988) menyebutkan beberapa faktor yang mempengaruhi *burnout*, meliputi kondisi lingkungan kerja yang buruk, kurangnya kesempatan untuk promosi, imbalan yang diberikan tidak mencukupi, kurangnya dukungan sosial, tuntutan pekerjaan, dan komitmen organisasi. Pendapat senada dikemukakan oleh Bataineh (2012:3) yang mengatakan bahwa dukungan sosial dari teman sekerja menengahi hubungan antara *burnout* dengan kepuasan hidup. Semakin

tinggi dukungan sosial, maka semakin sedikit keluhan tentang kepuasan hidup yang dilaporkan. Hal ini berarti bahwa dukungan sosial memegang peran yang sangat penting dalam perkembangan kepuasan hidup baik individu maupun organisasi.

Pada penelitian Serdar, dkk (2016: 2) mengemukakan bahwa penurunan kelelahan emosional dan perasaan prestasi pribadi dapat mempengaruhi kepuasan hidup individu. Semakin rendahnya kelelahan emosional dan perasaan prestasi pribadi yang dialami maka semakin berpengaruh terhadap kepuasan hidup karyawan, tetapi tidak berpengaruh untuk depersonalisasi terhadap kepuasan hidup. Sedangkan Hamama (2012:120) pada penelitiannya menyatakan bahwa *burnout* berkorelasi negatif terhadap dukungan sosial. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *burnout* tidak berpengaruh terhadap dukungan rekan kerja dan atasan. Semakin tinggi *burnout* yang dirasakan maka dukungan dari rekan kerja dan atasan yang diterima tidak akan terpengaruh.

Pada penelitian Hombrados & Cosano (2011:239) menyatakan bahwa *burnout* memiliki pengaruh negatif pada dukungan kerja, kepuasan dan kepuasan hidup. Hasil dari penelitian ini yaitu *burnout* berpengaruh negatif pada dukungan kerja dan kepuasan hidup, dukungan kerja bertindak sebagai variabel mediator antara *burnout* dan kepuasan kerja serta sebagai penyangga efek negatif dari *burnout* pada kepuasan kerja dan kepuasan hidup. Hal ini menunjukkan bahwa ketika seseorang menerima dukungan dari rekan-rekan, institusi, bos mereka atau klien mereka, maka kondisi kerja berubah sehingga

dukungan sosial meningkat dan kelelahan berkurang. Beberapa hasil penelitian tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1.
Research Gap Hubungan Variabel

| Burnout pada Kepuasan Hidup | | | | |
|------------------------------------|--|--|--|---|
| No | Penelitian dan Tahun Penelitian | Variabel | Objek Penelitian | Hasil Penelitian |
| 1. | Tatmini, Mesleki, & Etkisinin, (2016) | <ul style="list-style-type: none"> - Burnout - Life Satisfaction - Emotional exhaustion - Personal accomplishment - Depersonalization | Sektor Industri (perbankan, farmasi, IT, makanan) di Turki | Kelelahan emosional dan prestasi pribadi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan hidup |
| 2. | Hombarados dan Cosano (2011) | <ul style="list-style-type: none"> - Burnout - Job satisfaction - Life satisfaction - Social workers - Workplace support | Pekerja sosial di Malaga, Spanyol | <i>Burnout</i> berpengaruh negatif terhadap kepuasan hidup |
| 3. | Counselling et al (2015) | <i>Predicatives of The Workers' Burnout Level: Life Satisfaction and Social Support</i> | 116 orang berbagai bidang profesi di Turki | Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa <i>burnout</i> terdapat korelasi sedang dan positif terhadap dukungan sosial dan kepuasan hidup |
| 4. | Hande Sahin (2016) | <i>An Investigation On The Level Burnout and Life Satisfaction Of University Students</i> | 353 siswa di Universitas Kirikkale, Turki | Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan signifikan secara statistik dalam <i>Burnout</i> dan kepuasan hidup |

Lanjutan Tabel 1.1.
Research Gap Hubungan Variabel

| | | | | |
|-------------------------------------|-----------------------------------|--|-----------------------------------|---|
| 5. | Elif Oksan Calikoglu et al (2017) | <i>Burnout, Life Satisfaction and Related Factors Among Medical School Seniors at Ataturk University</i> | 169 Siswa di Ataturk University | Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan negatif antara <i>burnout</i> kepuasan hidup |
| Burnout pada Dukungan Sosial | | | | |
| 1. | Hombarados dan Cosano (2011) | <ul style="list-style-type: none"> - Burnout - Job satisfaction - Life satisfaction - Social workers - Workplace support | Pekerja sosial di Malaga, Spanyol | <ul style="list-style-type: none"> - <i>Burnout</i> berpengaruh negatif terhadap dukungan kerja - Dukungan kerja sebagai variabel mediator penyangga negatif dari <i>burnout</i> dan kepuasan hidup |
| 2. | Yurur dan Sarikaya (2012) | <ul style="list-style-type: none"> - Burnout - Role ambiguity - Social support - Social workers - Workload | Pekerja Sosial di Turki | Dukungan sosial dari atasan signifikan berkorelasi dengan kelelahan emosional dan prestasi pribadi, namun tidak berpengaruh langsung terhadap depersonalisasi |
| 3. | Hamama (2012) | <ul style="list-style-type: none"> - Burnout - Child and adolescent therapists - Social support - Social workers - Work environment | Pekerja sosial di Israel | <i>Burnout</i> signifikan berkorelasi negatif dengan dukungan sosial |

Lanjutan Tabel 1.1.
Research Gap Hubungan Variabel

| Burnout pada Dukungan Sosial | | | | |
|--|--|--|--|---|
| No | Penelitian dan Tahun Penelitian | Variabel | Objek Penelitian | Hasil Penelitian |
| 4. | Mahanta & Megha Aggarwal (2013) | - Perceived social support - Life satisfaction | Siswa dari empat departemen berbeda di Universitas Delhi | Dukungan sosial signifikan positif dengan kepuasan hidup |
| Dukungan Sosial pada Kepuasan Hidup | | | | |
| 1. | Elif Ergun dan Senay Sezgin Nartgun (2017) | - Supervisor support - Co-Worker Support - Life Satisfaction | 317 Akademisi Universitas Abed Izzet Baysal di Turki | Dukungan supervisor, dukungan rekan kerja yang dirasakan signifikan berhubungan positif dengan kepuasan hidup |
| 2. | Jisung Park et al (2011) | - Religiosity - Social Support, - Life Satisfaction | 207 Imigran di Korea | Dukungan sosial memediasi hubungan antara keagamaan dan kepuasan hidup |

Sumber: Penelitian-penelitian terdahulu

Berdasarkan beberapa hasil penelitian pada tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil penelitian tidak konsisten terkait hubungan dan pengaruh antara variabel *burnout*, kepuasan hidup dan dukungan sosial. Karyawan yang sering mengalami *burnout* akibat dari stres kerja dan beban kerja yang paling umum, sedangkan gejala khusus yang dialami pada *burnout* yaitu kebosanan, depresi,

pesimisme, kurang konsentrasi, kualitas kerja buruk, ketidakpuasan, keabsenan, dan kesakitan atau penyakit.

Karyawan Bank BPD Kantor Pusat Bank Jateng yang bergerak dibidang industry perbankan tersebut berada di Jl. Pemuda No 142 Kota Semarang. Industry perbankan dalam perekonomian modern merupakan industri yang mendorong pertumbuhan ekonomi. Industri perbankan memiliki peran penting dalam perekonomian, yaitu menyediakan dan menyalurkan dana untuk pembangunan ekonomi masyarakat. Menurut UU Perbankan No. 10 Tahun 1998, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak (Bank Jateng, 2016). Oleh karena itu, peranan perbankan sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi suatu Negara. Semakin maju suatu daerah dalam sebuah Negara maka semakin besar peranan perbankan dalam mengendalikan ekonomi Negara tersebut.

Perilaku yang ditunjukkan oleh karyawan Bank BPD Kantor Pusat Bank Jateng yang terkait dengan penerimaan diri pada pandangan terhadap masa lalu masih ditunjukkan dengan sedikitnya kemauan untuk berkembang, keterbukaan pada pengalaman baru, realisasi potensi serta perubahan dalam diri sehingga masih menghambat tingkat kepuasan hidup yang dirasakan. Selain itu, tujuan hidup dari perkembangan masa lalu masih memiliki semangat yang tidak tinggi karena ketidakyakinan pada dirinya untuk mencapai akan kepuasan hidupnya. Dukungan sosial yang diterima dari rekan kerja berupa peduli antar sesama, saling

membantu satu dengan yang lain serta saling memotivasi. Sehingga dukungan sosial sangat berperan penting bagi karyawan untuk mengurangi tingkat *burnout* yang dirasakan.

Berdasarkan dengan masih adanya gap penelitian, sangat penting untuk mengkaji kembali pengaruh *burnout* (kelelahan emosional, depersonalisasi, dan prestasi pribadi) pada kepuasan hidup yang di mediasi oleh dukungan sosial. Dalam beberapa penelitian variabel dukungan sosial dapat berperan sebagai variabel mediasi, yang berarti bahwa variabel dukungan sosial dapat mempengaruhi hubungan antara dua variabel yang diteliti. Sehingga peneliti pada penelitian ini merasa tertarik dengan judul **“PENGARUH *BURNOUT* PADA KEPUASAN HIDUP DENGAN DUKUNGAN SOSIAL SEBAGAI VARIABEL MEDIASI”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Bedasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, penulis mengidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut:

- 1) Penelitian mengenai *burnout* di bidang pendidikan sudah banyak penelitian yang dilakukan. Akan tetapi, penelitian mengenai *burnout* karyawan yang berkaitan dengan kepuasan hidup masih sangat jarang diteliti. Selain itu, peranan kepuasan hidup dalam kemajuan organisasi sangat mempengaruhi titik pandang, harapan dan kemampuan tentang kehidupan.
- 2) Kepuasan hidup dapat dipengaruhi oleh dukungan sosial yang diberikan oleh organisasi, rekan kerja, keluarga, dan pimpinan. Namun, sebagian besar

kepuasan lebih berfokus dari dukungan melalui rekan kerja. Di sisi lain, karyawan yang puas akan kehidupannya karena dukungan sosial yang diterima akan memiliki pengaruh yang lebih besar pada kinerja organisasi.

- 3) Adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu (*research gap*) pada hubungan antar variabel. Hasil penelitian mengenai *burnout* yang dilakukan oleh Tatmini et al (2016:2) menunjukkan bahwa dari ketiga dimensi *burnout* hanya kelelahan emosional dan prestasi pribadi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan hidup. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Çalikoğlu et al (2017: 15) yang menyebutkan bahwa *burnout* berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan hidup. Hasil penelitian tersebut berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Bataineh dan Alsagheer (2015: 1801) penelitian tersebut menunjukkan hasil bahwa *burnout* berpengaruh positif terhadap kepuasan hidup dan dukungan sosial.

1.3. Cakupan Masalah

Penelitian ini meneliti tentang *Burnout* yang dapat mempengaruhi kepuasan hidup dan dukungan sosial. Responden dalam penelitian ini yaitu karyawan Bank BPD Kantor Pusat Bank Jateng. Karyawan Bank BPD Kantor Pusat Bank Jateng dipilih sebagai objek penelitian karena industry perbankan merupakan industry jasa yang dominan dan menunjang hampir seluruh program pembangunan ekonomi khususnya daerah kota Semarang.

1.4. Rumusan Masalah

Ketidakmampuan karyawan untuk memenuhi harapan dan tuntutan di tempat kerja akan mengakibatkan stres. Reaksi stres biasanya berisikan keluhan, baik dari

aspek fisik maupun emosional. Keluhan tersebut akan menimbulkan upaya untuk mengatasinya. Seseorang akan berusaha dengan berbagai cara mengelola stres, akan tetapi tidak semua orang berhasil melakukannya. Seseorang yang tidak mampu menangani stres, akan mengakibatkan seseorang terbelenggu dalam situasi yang memperburuk kondisi fisik maupun mentalnya. Selain itu, kepuasan hidup mempunyai peranan yang cukup penting dalam berbagai aspek kehidupan. Seseorang yang mempunyai tingkat kepuasan hidup yang tinggi mendapat manfaat yang besar dalam kehidupannya. Salah satu komponen dari lingkungan sosial yang dikenal mempunyai pengaruh terhadap perilaku individu adalah social support atau dukungan sosial. Tersedianya dukungan sosial dalam lingkungan kerja akan memungkinkan bagi karyawan untuk bekerja dalam suasana yang bersahabat, penuh penerimaan, saling mendorong dan membantu apabila menemui kesulitan. Sehingga karyawan dapat bekerja secara optimal untuk memenuhi tujuan dalam melakukan pekerjaannya.

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka dapat pertanyaan penelitian dapat disusun sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh secara langsung *burnout* pada dukungan sosial?
2. Apakah ada pengaruh secara langsung dukungan sosial pada kepuasan hidup?
3. Apakah ada pengaruh secara langsung *burnout* pada kepuasan hidup?
4. Apakah ada pengaruh *burnout* pada kepuasan hidup dengan dukungan sosial sebagai variabel mediasi?

1.5. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menguji apakah ada pengaruh secara langsung *burnout* pada dukungan sosial.
2. Untuk menguji apakah ada pengaruh secara langsung dukungan sosial pada kepuasan hidup.
3. Untuk menguji apakah ada pengaruh secara langsung *burnout* pada kepuasan hidup.
4. Untuk menguji apakah ada pengaruh *burnout* pada kepuasan hidup dengan dukungan sosial sebagai variabel mediasi.

1.6. Kegunaan Penelitian

1.6.1. Kegunaan Teoritis

1. Bagi kalangan akademik penelitian ini diharapkan menambah ilmu pengetahuan tentang *burnout* pada kepuasan hidup serta pengaruh mediasi dukungan sosial yang dalam hal ini peneliti memilih salah satu dunia industry perbankan yang yaitu Bank BPD Kantor Pusat Bank Jateng sebagai objek penelitian. Selain hal itu, penelitian ini menjadi tambahan referensi dan memberikan kontribusi dalam penyusunan skripsi yang akan dilakukan selanjutnya.
2. Bagi kalangan praktisi penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber pengetahuan khususnya bagi seorang praktisi di bidang personalia atau

manajer sumber daya manusia sekaligus sebagai referensi dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya.

1.6.2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah masukan, manfaat, dan bahan pertimbangan perusahaan dalam pengambilan keputusan berkaitan dengan pengaruh *burnout*, dukungan sosial pada kepuasan hidup karyawan.

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, referensi dan pengalaman dalam melakukan penelitian. Kemudian dapat dijadikan sebagai wacana untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia khususnya yang berhubungan dengan *burnout*, dukungan sosial dan kepuasan hidup.

1.7. Orisinalitas Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa pembaharuan yang membedakan penelitian ini dengan penelitian terdahulu. Pembaharuan yang terdapat di penelitian ini antara lain:

1. Penelitian ini menguji pengaruh *burnout* pada kepuasan hidup secara tidak langsung dengan menambahkan variabel dukungan sosial sebagai pemediasi. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada penggunaan variabel mediasi dukungan sosial serta objek penelitian pada industry perbankan. Penelitian ini merupakan rekomendasi dari Tatmini et. al, (2016:89) untuk melakukan penelitian lebih lanjut

mengenai *burnout* pada kepuasan hidup dengan fokus pada sektor-sektor tertentu.

2. Terdapat *research gap* yang menunjukkan bahwa hasil penelitian pengaruh *burnout* pada kepuasan hidup dan *burnout* pada dukungan sosial tidak konsisten, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut untuk dapat mengkonfirmasi hasil penelitian.
3. Objek penelitian yang dipilih pada karyawan Kantor Pusat Bank Jateng yang berada di Jalan Pemuda No. 142 Kota Semarang karena Bank Jateng merupakan industri yang mendorong pertumbuhan ekonomi, dimana menyediakan dan menyalurkan dana untuk pembangunan ekonomi masyarakat.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. *BURNOUT*

2.1.1. Pengertian *Burnout*

Yurur & Sarikaya (2012: 459) mendefinisikan *burnout* sebagai sindrom kelelahan emosional dan sinisme yang sering terjadi antara individu-individu yang melakukan pekerjaan dari beberapa jenis. Sindrom ini terdiri dari tiga dimensi, yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi dan kurangnya prestasi pribadi.

Adjeng & Adawiyah (2013:99) menyebutkan *burnout* yaitu keadaan dimana individu mengalami kelelahan fisik, mental dan emosional yang terjadi karena stres yang dialami dalam jangka waktu yang cukup lama dalam situasi yang menuntut. Efek yang timbul akibat *burnout* adalah menurunnya motivasi terhadap kerja, sinisme, timbulnya sikap negatif, frustasi, timbul perasaan ditolak oleh lingkungan, gagal dan *self esteem* rendah.

Dessler (2009:85) mendefinisikan *burnout* sebagai fenomena yang sangat berkaitan dengan stres kerja. Sehingga *burnout* merupakan suatu fenomena menipisya sumber daya fisik dan mental yang disebabkan oleh usaha yang berlebihan untuk mencapai tujuan yang berhubungan dengan pekerjaan. Hal tersebut menyebabkan mereka merasakan adanya tekanan-tekanan untuk memberi lebih banyak. Tekanan bisa berasal dari dalam diri mereka sendiri, dari klien, yang sangat membutuhkan, dan para administrator (pemilik atau pengawas dan sebagainya).

Tatmini et al., (2016:84) mendefinisikan *burnout* adalah suatu bentuk kelelahan yang disebabkan oleh seseorang yang beraktivitas terlalu intens, memiliki dedikasi yang tinggi dan berkomitmen, beraktivitas terlalu lama dan banyak serta memandang kebutuhan, dan keinginan mereka sebagai hal kedua yang dapat menyebabkan individu tersebut merasakan adanya tekanan-tekanan yang memberikan sumbangan lebih banyak pada organisasinya.

Proses *burnout* juga terjadi saat terkurasnya sumber daya manusia baik secara fisik maupun mental setelah mengerjakan suatu tugas dan beberapa harapan yang tidak realistis karena tuntutan nilai masyarakat (Freudenberger dan Richelson dalam Shaufeli,dkk, 1993). Sikap nyata yang dialami seseorang ketika mengalami *burnout* adalah kelelahan fisik maupun mental, muncul kebosanan dan sinisme, bersikap tidak sabar dan mudah marah, sering merasa tidak dihargai, sering mengalami sakit hati, dan keluhan psikomatis.

Adapun menurut Ivancevich, dkk (2007: 105) menyatakan *burnout* merupakan proses psikologis yang dihasilkan oleh stres yang tidak terlepas dan menghasilkan kelelahan emosi, perubahan kepribadian, dan perasaan pencapaian terhadap diri yang menurun.

Berdasarkan beberapa teori diatas, dapat disimpulkan bahwa *burnout* merupakan suatu bentuk kelelahan fisik, mental maupun emosi yang dialami seseorang karena adanya tuntutan pekerjaan secara terus menerus dalam jangka waktu yang lama sehingga menyebabkan penarikan diri dari lingkungan dan menurunnya pencapaian prestasi kerja.

2.1.2. Aspek-Aspek *Burnout*

Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) merupakan tetapan yang paling sering digunakan untuk mengukur *burnout* (Maslach, 2007:87), menafsirkan *burnout* sebagai konstruksi tiga aspek yang meliputi:

1. *Emotional Exhaustion*

Ditandai dengan kelelahan yang berkepanjangan secara mental, fisik dan emosional. Ketika pekerja merasakan kelelahan (*exhaustion*), mereka cenderung berperilaku *overextended* secara emosional dan fisik. Mereka tidak mampu menyelesaikan masalah mereka. Tetap merasa lelah meskipun sudah istirahat yang cukup, kurang energi dalam melakukan aktivitas.

2. *Depersonalization (cynicism)*

Ditandai dengan sikap sinis, cenderung menarik diri dari lingkungan kerja. Ketika seseorang merasakan *cynicism* (sinis), mereka cenderung bersikap dingin, menjaga jarak dengan lingkungan kerjanya, dan cenderung tidak ingin terlibat dengan permasalahan yang berhubungan dengan pekerjaan yang terjadi. *Cynicism* juga merupakan cara untuk terhindar dari rasa kecewa.

Perilaku negatif seperti ini yang dapat memberikan dampak serius pada efektivitas kerja.

3. *Personal accomplishment (efficacy)*

Efficacy adalah tingkat kepercayaan atau keyakinan individu pada kemampuannya untuk berhasil melakukan tugas tertentu. Dalam mengukur hal ini, ditandai dengan adanya perasaan tidak berdaya, yaitu merasa semua tugas yang diberikan berat. Ketika pekerja merasa tidak efektif dalam

menyelesaikan pekerjaannya, mereka cenderung akan merasa tidak percaya diri. Setiap pekerjaan merasa sulit dan tidak bisa dikerjakan. Pekerja tidak percaya dengan dirinya sendiri dan dia merasa orang lain tidak percaya dengannya.

2.1.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Burnout*

Hamama (2012:114) membagi faktor-faktor penyebab *burnout* menjadi dua, yaitu:

1) Eksternal (lingkungan kerja)

a. Berhadapan dengan publik

Pekerjaan yang melibatkan interaksi sosial dengan publik akan sangat melelahkan. Pekerjaan tersebut membutuhkan banyak energi untuk bersabar dalam menghadapi masalah-masalah yang timbul saat melayani pelanggan. Dalam melayani publik seorang pekerja juga harus aktif menjelaskan permintaan dan harapan publik yang tidak jelas, serta harus menunjukkan keahlian sosial yang sesuai tanpa menghiraukan perasan dirinya sendiri.

b. Konflik peran

Ada dua tipe konflik peran yang mempengaruhi terjadinya *burnout*. Pertama, konflik antara individu dengan pekerjaan, yaitu ketidakcocokan individu dengan pekerjaannya. Kedua, konflik antara nilai-nilai yang dimiliki individu dengan tuntutan pekerjaan.

c. Peran yang ambigu

Ambiguitas peran dapat didefinisikan sebagai ketidakjelasan mengenai harapan pekerjaan atau tanggung jawab. Ambiguitas peran telah diidentifikasi sebagai faktor utama yang berkontribusi terhadap kelelahan.

d. Beban kerja yang berlebihan

Terlalu lamanya jam kerja, terlalu banyak tanggung jawab yang harus dikerjakan telah diidentifikasi menjadi penyebab terjadinya *burnout*. Stres akan meningkat ketika seseorang gelisah dengan tenggat waktu pekerjaannya. Stres yang terus meningkat dan dibiarkan akan memicu timbulnya *burnout*.

2) Personal (pribadi)

a. Perfeksionis

Seorang yang perfeksionis selalu ingin mengerjakan sesuatu dengan sempurna. Namun, kebutuhan untuk selalu sempurna membuat seseorang memikirkan ekspektasi yang tidak realistis. Hal tersebut akan menghasilkan frustrasi yang akan menyebabkan seseorang mengalami *burnout*.

b. Kurangnya dukungan

Berkurangnya dukungan dari rekan kerja, keluarga dan teman dapat mempengaruhi teradinya *burnout* pada seseorang. Seseorang yang menarik dirinya dari kehidupan sosial akan cenderung mengalami *burnout*.

Sebaliknya seseorang yang memiliki banyak sumber dukungan sosial, akan mempunyai banyak kesempatan untuk mendapatkan dukungan dari

sekelilingnya, sehingga akan mengurangi kemungkinan munculnya *burnout*.

3) Faktor demografis

a. Jenis kelamin

Peran gender umumnya menjadi faktor penentu stres dalam pekerjaan. Ketika laki-laki maupun perempuan bekerja dalam profesi yang dianggap bersifat feminin atau maskulin, pekerja dapat mengalami tekanan untuk menyesuaikan diri.

Jenis kelamin dapat mempengaruhi cara seseorang dalam menghadapi masalah di tempat kerja. Hal tersebut terjadi karena pria dan wanita dibesarkan dengan cara yang berbeda. Pria diajarkan untuk bertindak tegas dan berani sedangkan wanita diajarkan untuk selalu penuh kelembutan dan kasih sayang. Tuntutan pekerjaan yang harus memaksa mereka untuk menyesuaikan diri untuk bersifat maskulin atau feminin menyebabkan mereka mengalami tekanan. Pekerja yang tidak bisa mengatasi tekanan tersebut rentan terkena *burnout*.

b. Usia

Menurut Maslach (1982:3) orang yang berusia muda memiliki kemungkinan *burnout* yang lebih besar daripada orang yang berusia lebih tua. Lamanya seseorang bekerja juga merupakan faktor yang mempengaruhi kemungkinan munculnya *burnout*. Seseorang yang memiliki sedikit pengalaman kerja lebih rentan terhadap *burnout*, tetapi

usia seseorang menjadi faktor yang lebih penting dibandingkan dengan senioritas di tempat kerja.

Hal tersebut menggambarkan bahwa pengalaman hidup yang banyak akan membuat seseorang memiliki kemampuan yang lebih untuk mengatasi tekanan-tekanan yang menyebabkan *burnout*.

c. Pendidikan

Maslach (1992:3) menemukan bahwa seseorang dengan empat tahun kuliah (sarjana) merupakan yang paling beresiko untuk *burnout*. Mereka yang berpendidikan di bawah sarjana memiliki resiko terkena *burnout* lebih sedikit.

2.2. Kepuasan Hidup (*Life Satisfaction*)

2.2.1. Pengertian Kepuasan Hidup (*Life Satisfaction*)

Satisfaction merupakan suatu keadaan kesenangan dan kesejahteraan, disebabkan karena orang telah mencapai satu tujuan atau sasaran (Hombrados-Mendieta & Cosano-Rivas, 2011: 234). Kepuasan hidup merupakan kemampuan seseorang untuk menikmati pengalaman-pengalaman yang disertai dengan tingkat kegembiraan. Kepuasan hidup timbul dari pemenuhan kebutuhan atau harapan dan merupakan penyebab atau sarana untuk menikmati. Seorang individu yang dapat menerima diri dan lingkungan secara positif akan merasa puas dengan hidupnya (Hombrados & Cosano, 2011:234).

Kepuasan hidup (*Life satisfaction*) merupakan komponen kognitif dalam subjective *well-being* (Diener et al., 2009: 85). *Subjective well-being* mengacu

pada kepercayaan atau perasaan subjektif individu bahwa kehidupannya berjalan dengan baik (Diener et al., 2009: 85). Diener et al., (1985:2) mengidentifikasi komponen subjective well being menjadi positive affect dan negative affect (sebagai komponen afektif dari *subjective well-being*) serta kepuasan hidup (sebagai komponen kognitif).

Diener et al., (2009:86) mengatakan bahwa kepuasan hidup (*life satisfaction*) merupakan penilaian secara kognitif mengenai seberapa baik dan memuaskan hal yang sudah dilakukan individu dalam kehidupannya secara menyeluruh dan atas area-area utama dalam hidup yang mereka anggap penting (*domain satisfaction*) seperti hubungan interpersonal, kesehatan, pekerjaan, pendapatan, spiritualitas dan aktivitas di waktu luang.

Diener et al., (1985:2) juga mengatakan bahwa individu yang memiliki kepuasan hidup yang tinggi adalah individu yang memiliki tujuan penting dalam hidupnya dan berhasil untuk mencapai tujuan tersebut. Jadi, individu yang kepuasan hidupnya tinggi merasa bahwa hidup mereka bermakna dan mempunyai tujuan dan nilai yang penting bagi mereka. Individu yang puas akan kehidupannya adalah individu yang menilai bahwa kehidupannya memang tidak sempurna tetapi segala sesuatu berjalan dengan baik, selalu mempunyai keinginan untuk berkembang dan menyukai tantangan.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa seseorang yang mencapai kepuasan hidup akan memiliki perasaan positif, mengalami kondisi menyenangkan yang diraskan oleh individu sebagai hasil dari evaluasi

terhadap pengalaman hidup masa lalu maupun masa lalu maupun masa sekarang dan merupakan gambaran hidup pada masa yang akan datang.

2.2.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Hidup

Menurut Yon(2010:2) terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan hidup pada lanjut usia, yaitu :

a. Kesehatan

Kesehatan yang baik memungkinkan individu pada usia berapapun melakukan apa yang hendak dilakukan. Sedangkan kesehatan yang buruk atau ketidakmampuan fisik menjadi halangan untuk mencapai kepuasan bagi keinginan dan kebutuhan mereka sedemikian rupa, sehingga menimbulkan rasa tidak puas.

b. Daya tarik fisik

Daya tarik fisik menyebabkan individu dapat diterima dan disukai oleh masyarakat dan sering merupakan penyebab dari prestasi yang lebih besar daripada apa yang mungkin dicapai individu jika kurang memiliki daya tarik.

c. Tingkat otonomi

Sedemikian besar otonomi yang dapat dicapai, semakin besar kesempatan untuk merasa puas.

d. Interaksi sosial

Pada berbagai tingkat usia individu akan merasa puas apabila mereka memiliki kesempatan untuk mengadakan hubungan sosial dengan orang-orang di luar

lingkungannya, apabila dibandingkan dengan hubungan sosial mereka yang hanya terbatas di lingkungan keluarga.

e. Jenis pekerjaan

Semakin rutin sifat pekerjaan dan semakin sedikit kesempatan untuk otonomi dalam pekerjaan, semakin kurang memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari tugas sehari-hari yang diberikan kepada individu.

f. Status kerja

Semakin besar keberhasilan individu melakukan tugasnya, maka semakin besar kepuasan yang ditimbulkan.

g. Kondisi kehidupan

Apabila pola kehidupan memungkinkan individu untuk berinteraksi dengan individu lain baik di dalam keluarga maupun dengan teman-teman dan tetangga di dalam masyarakat, maka kondisi yang demikian akan memperbesar kepuasan hidup.

h. Pemilikan harta benda

Pemilikan harta benda bukan dalam arti memiliki benda tersebut yang mempengaruhi kepuasan hidup, melainkan cara individu merasakan pemilikan.

i. Keseimbangan antara harapan dan pencapaian

Jika harapan-harapan itu realistis, individu akan bahagia dan puas apabila tujuannya tercapai.

j. Penyesuaian emosional

Individu yang dapat menyesuaikan dirinya dengan baik dan yang bahagia, jarang dan tidak terlampau intensif mengungkapkan perasaan-perasaan negatif

seperti takut, marah dan iri hati daripada mereka yang tidak dapat menyesuaikan diri dengan baik dan tidak bahagia.

k. Sikap terhadap Periode Usia Tertentu

Perasaan puas yang akan dialami pada usia tertentu sebagian ditentukan oleh pengalaman-pengalamannya sendiri bersama individu lain dan sebagian oleh stereotipe budaya.

l. Realisme dari Konsep Diri

Individu yang yakin bahwa kemampuannya lebih besar dari yang sebenarnya akan merasa tidak bahagia apabila tujuan mereka tidak tercapai. Ketidakpuasan mereka dipertajam oleh perasaan tidak mampu dan oleh keyakinan bahwa mereka tidak dimengerti dan diperlakukan kurang adil.

m. Realisme dari Konsep-Konsep Peran

Individu cenderung menginginkan peran yang akan dimainkan pada usia mendatang. Apabila peran baru tersebut tidak sesuai dengan harapan mereka, mereka akan merasa tidak puas, kecuali jika mereka mau menerima kenyataan yang baru tersebut.

n. Aktivitas

Hanya dengan terus menerus melakukan berbagai aktivitas, para lanjut usia dapat memperoleh kebahagiaan dan kepuasan dalam hidupnya.

2.2.3. Aspek – Aspek Kepuasan Hidup

Menurut Diener (2009:340) kepuasan hidup adalah suatu kondisi yang mencakup beberapa aspek yaitu :

a. Penerimaan diri

Penerimaan diri yaitu sikap yang positif terhadap diri, mengakui dan menerima semua aspek dari dirinya termasuk sifat baik maupun yang buruk dan memiliki pandangan yang positif terhadap masa lalunya, mempunyai kemauan untuk selalu berkembang, terbuka terhadap pengalaman baru, memiliki dorongan untuk merealisasikan potensinya dan senantiasa melihat perubahan dalam diri dan tingkah lakunya.

b. Hubungan positif dengan orang lain

Hubungan positif dengan orang lain yaitu memiliki kehangatan, kesenangan, kepercayaan pada orang lain, memperhatikan kesejahteraan orang lain, mampu melakukan empati dan memahami bagaimana cara berhubungan dengan orang lain.

c. Tujuan Hidup

Tujuan Hidup yaitu memiliki tujuan dalam hidup dan semangat untuk mencapainya, perasaan bahwa masa sekarang dan masa lalu memiliki arti, memiliki keyakinan yang memberi tujuan hidup serta sasaran untuk hidup.

d. Penguasaan Lingkungan

Penguasaan Lingkungan yaitu memiliki penguasaan dan mampu mengatur lingkungan, mengontrol dan menyusun kegiatan eksternal, membuat efektif tiap kesempatan yang ada, mampu memilih dan mengubah kondisi agar sesuai dengan kebutuhan.

e. **Pekembangan pribadi**

Pekembangan pribadi yaitu memiliki semangat, terbuka dan pengalaman baru, memiliki keinginan merealisasikan potensi, senantiasa melihat perubahan dalam diri dan tingkah laku.

f. **Kemandirian**

Kemandirian yaitu kemampuan membuat keputusan sendiri dan mandiri, mampu untuk bertahan terhadap tekanan sosial dengan berfikir dan bertindak melalui cara tertentu, serta mampu untuk mengatur tingkah laku dan mengevaluasi diri dengan standar pribadi. Memiliki penguasaan dan kemampuan mengatur lingkungan, mengontrol dan menyusun sejumlah aktifitas eksternal, mampu untuk membuat efektif setiap kesempatan.

g. **Peran dalam Masyarakat**

Peran dalam Masyarakat yaitu adanya pengakuan dari masyarakat terhadap seseorang dalam aktifitas dan kehidupan sehari – hari.

Menurut Diener et al (1999:277) kepuasan hidup memiliki 5 aspek yaitu keinginan untuk mengubah kehidupan, kepuasan terhadap hidup saat ini, kepuasan hidup di masa lalu, kepuasan terhadap kehidupan di masa depan, penilaian orang lain terhadap kehidupan seseorang.

2.3. Dukungan Sosial

2.3.1. Pengertian Dukungan Sosial

Dukungan sosial didefinisikan sebagai kombinasi relativitas hubungan sosial, interaksi emosional dan perilaku, dan indikator persepsi individual tentang

kecukupan atau ketersediaan yang berbeda jenis dukungan (Hamaideh, 2012:235). Dukungan sosial melibatkan empati, perawatan, cinta, dan kepercayaan (dukungan emosional); bantuan waktu yang sebenarnya, uang, dan energi (dukungan instrumental); informasi yang relevan untuk evaluasi diri (dukungan penilaian); dan saran, informasi, dan saran (dukungan informasi). Dukungan sosial mempengaruhi kesehatan dengan mengatur pikiran, perasaan, dan tindakan untuk menumbuhkan rasa individu makna dalam hidup dan memfasilitasi perilaku sehat.

Rokhimah (2015:115) berpendapat bahwa dukungan sosial merupakan hubungan interpersonal yang di dalamnya berisi pemberian bantuan yang melibatkan aspek-aspek yang terdiri dari informasi, perhatian emosi, penilaian dan bantuan instrumental yang diperoleh individu melalui interaksi dengan lingkungan, dimana hal itu memiliki manfaat emosional atau efek perilaku bagi penerima, sehingga dapat membantu individu dalam mengatasi masalahnya.

Dukungan sosial adalah membangun multifaset yang memiliki berbagai indikator seperti ukuran jaringan sosial; komposisi jaringan sosial; frekuensi kontak dengan keluarga, teman, pasangan, atau mitra; tingkat timbal balik dalam memberi dan menerima dukungan, fungsi pendukung; dan dirasakan kepuasan dengan hubungan sosial (Jisung Park, Soonhee Roh, & Younsook Yeo, 2012).

Dukungan sosial adalah informasi atau umpan balik dari orang lain yang menunjukkan bahwa seseorang dicintai dan diperhatikan, dihargai, dan dihormati dan dilibatkan dalam jaringan komunikasi dan kewajiban yang timbal balik (Adjeng & Adawiyah, 2013: 101).

Menurut Shankar et al., (2014:235) mengatakan bahwa dukungan sosial (*social support*) adalah informasi atau umpan balik dari orang lain yang menunjukkan bahwa seseorang dicintai dan diperhatikan, dihargai dan dihormati, dan libatkan dalam jaringan komunikasi dan kewajiban yang timbal-balik. Pendapat lain mengatakan dukungan sosial adalah bantuan yang berasal dari orang yang memiliki hubungan kekerabatan, ikatan perkawinan atau hubungan darah, baik berupa semangat, penerimaan atau perhatian, yang memiliki manfaat emosional atau efek perilaku bagi individu penerima, sehingga dapat membantu individu yang bersangkutan dalam mengatasi masalahnya.

2.3.2. Aspek-Aspek Dukungan Sosial

Aspek dukungan sosial menurut Khaq, et al., (2015:3) berpendapat bahwa ada empat aspek dukungan sosial yaitu:

a. Emosional

Aspek ini melibatkan kekuatan jasmani dan keinginan untuk percaya pada orang lain sehingga individu yang bersangkutan menjadi yakin bahwa orang lain tersebut mampu memberikan cinta dan kasih sayang kepadanya.

b. Instrumental

Aspek ini meliputi penyediaan sarana untuk mempermudah atau menolong orang lain sebagai contohnya adalah peralatan, perlengkapan, dan sarana pendukung lain dan termasuk didalamnya memberikan peluang waktu.

c. Informatif

Aspek ini berupa pemberian informasi untuk mengatasi masalah pribadi. Aspek informatif ini terdiri dari pemberian nasehat, pengarahan, dan keterangan lain yang dibutuhkan oleh individu yang bersangkutan.

d. Penilaian

Aspek ini terdiri atas dukungan peran sosial yang meliputi umpan balik, perbandingan sosial, dan afirmasi.

2.3.3. Sumber-Sumber Dukungan Sosial

Dukungan sosial dapat datang dari sumber-sumber yang berbeda, seperti dari pasangan atau orang yang dicintai, keluarga, teman, co-workers, psikolog atau anggota organisasi. Dengan adanya dukungan sosial dari berbagai sumber, individu akan merasa yakin bahwa dirinya dicintai dan disayangi, dihargai, bernilai dan menjadi bagian dari jaringan sosial (Hombrados-Mendieta & Cosano-Rivas, 2011:231) mengungkapkan pada dasarnya ada lima jenis dukungan sosial:

a. Dukungan Emosi.

Dukungan jenis ini meliputi ungkapan rasa empati, kepedulian dan perhatian terhadap individu. Biasanya, dukungan ini diperoleh dari pasangan atau keluarga, seperti memberikan pengertian terhadap masalah yang sedang dihadapi atau mendengarkan keluhannya. Adanya dukungan ini akan memberikan rasa nyaman, kepastian, perasaan memiliki dan dicintai kepada individu.

b. Dukungan Penghargaan.

Dukungan ini terjadi melalui ungkapan positif atau penghargaan yang positif pada individu, dorongan untuk maju atau persetujuan akan gagasan atau perasaan individu dan perbandingan yang positif individu dengan orang lain. Biasanya dukungan ini diberikan oleh atasan dan rekan kerja. Dukungan jenis ini, akan membangun perasaan berharga, kompeten dan bernilai.

c. Dukungan Instrumental atau Konkrit

Dukungan jenis ini meliputi bantuan secara langsung. Biasanya dukungan ini, lebih sering diberikan oleh teman atau rekan kerja, seperti bantuan untuk menyelesaikan tugas yang menumpuk atau meminjamkan uang atau lain-lain yang dibutuhkan individu. Adanya dukungan ini, menggambarkan tersedianya barang-barang (materi) atau adanya pelayanan dari orang lain yang dapat membantu individu dalam menyelesaikan masalahnya. Selanjutnya hal tersebut akan memudahkan individu untuk dapat memenuhi tanggung jawab dalam menjalankan perannya sehari-hari.

d. Dukungan informasi

Dukungan jenis ini meliputi pemberian nasehat, saran atau umpan balik kepada individu. Dukungan ini, biasanya diperoleh dari sahabat, rekan kerja, atasan atau seorang profesional seperti dokter atau psikolog. Adanya dukungan informasi, seperti nasehat atau saran yang diberikan oleh orang-orang yang pernah mengalami keadaan yang serupa akan membantu individu memahami situasi dan mencari alternatif pemecahan masalah atau tindakan yang akan diambil.

e. Dukungan Jaringan Sosial

Dukungan jaringan dengan memberikan perasaan bahwa individu adalah anggota dari kelompok tertentu dan memiliki minat yang sama. Rasa kebersamaan dengan anggota kelompok merupakan dukungan bagi individu yang bersangkutan. Adanya dukungan jaringan sosial akan membantu individu untuk mengurangi stres yang dialami dengan cara memenuhi kebutuhan akan persahabatan dan kontak sosial dengan orang lain. Hal tersebut juga akan membantu individu untuk mengalihkan perhatiannya dari kekhawatiran terhadap masalah yang dihadapinya atau dengan meningkatkan suasana hati yang positif.

2.3.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Dukungan Sosial

Faktor-faktor yang mempengaruhi dukungan sosial menurut Khaq, et al., (2015:3) adalah sebagai berikut:

1. Pemberian Dukungan

Pemberi dukungan adalah orang-orang yang memiliki arti penting dalam pencapaian hidup sehari-hari.

2. Jenis Dukungan

Jenis dukungan yang akan diterima memiliki arti jika dukungan itu bermanfaat dan sesuai dengan situasi yang ada.

3. Penerimaan Dukungan

Penerimaan dukungan seperti kepribadian, kebiasaan, dan peran sosial akan menentukan keefektifan dukungan.

4. Permasalahan yang dihadapi

Dukungan sosial yang tepat dipengaruhi oleh kesesuaian antara jenis dukungan yang diberikan dan masalah yang ada.

2.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai dasar pijakan dalam penyusunan laporan ini. Kegunaan penelitian terdahulu adalah untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu sekaligus menjadi perbandingan dan gambaran yang dapat mendukung kegiatan penelitian selanjutnya.

Tabel 2.1
Penelitian terdahulu

| Burnout Pada Kepuasan Hidup | | | | |
|------------------------------------|------------------------------|--|---------------------------------------|---|
| No | Peneliti | Judul Penelitian | Objek Penelitian | Hasil dan Keterangan |
| 1 | Hombarados dan Cosano (2011) | <i>Burnout, workplace support, job satisfaction and life satisfaction among social workers in Spain: A structural equation model</i> | 362 Pekerja Sosial di Malaga, Spanyol | Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa <i>burnout</i> berpengaruh negatif terhadap kepuasan hidup |
| 2 | Tatmini et al (2016) | <i>Determining the Effect of Job Burnout on Life Satisfafaction: An Empirical Research for Turkey</i> | 350 karyawan sektor industry di Turki | Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kelelahan emosional dan prestasi pribadi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan hidup |
| 3 | Kathleen Galek et al (2011) | <i>Burnout, Secondary Traumatic Stress, and Social Support</i> | 331 Pendeta di Kanada | Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa <i>burnout</i> berhubungan negatif dengan dukungan sosial |

Lanjutan Tabel 2.1
Penelitian terdahulu

| No | Peneliti | Judul Penelitian | Objek Penelitian | Hasil dan Keterangan |
|----|-------------------------------|---|--|---|
| 4 | Gail Kinman et al (2011) | <i>Emotional Labour, Burnout and Job Satisfaction in UK Teachers: The Role of Workplace Social Support</i> | 628 Guru di Inggris | Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa dukungan sosial meringankan tuntutan emosional dampak negatif kelelahan emosional, prestasi pribadi dan kepuasan kerja |
| 5 | Yurur dan Sarikaya (2012) | <i>The Effect of Workload, Role Ambiguity and Social Support on Burnout Among Social Workers in Turkey</i> | 222 Pekerja Sosial di Turki | Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa dukungan sosial dari atasan signifikan berkorelasi dengan kelelahan emosional dan prestasi pribadi, namun tidak berpengaruh langsung terhadap depersonalisasi |
| 6 | Bataineh dan Alsagherr (2012) | <i>An Investigation of Social Support and Burnout Among Special Education Teachers in The United Arab Emirates</i> | 300 Guru Pendidikan di di tujuh Emirat | Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa prestasi pribadi dimensi <i>burnout</i> berhubungan positif dengan dukungan keluarga, dukungan rekan-rekan |
| 7 | Hamama (2012) | <i>Burnout in Social Workers Treating Children as Related to Demographic Characteristics, Work Environment and Social Support</i> | 126 Pekerja Sosial di Israel | Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa <i>burnout</i> signifikan berkorelasi negatif dengan dukungan sosial |
| 8 | Mahanta dan Aggarwal (2013) | <i>Effect of Perceived Social Support on Life Satisfaction of University Students</i> | 100 Siswa | Kepuasan hidup berpengaruh positif dan signifikan terhadap dukungan sosial |

Lanjutan Tabel 2.1

Penelitian terdahulu

| No | Peneliti | Judul Penelitian | Objek Penelitian | Hasil dan Keterangan |
|----|--|--|--|--|
| 9 | Ozkan Ozdevecioglu (2013) | <i>The Effects of Occupational Stress on Burnout and Life Satisfaction</i> | 217 Akuntan di Kayseri, Turki | Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa stress kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan hidup; stress kerja berpengaruh positif pada tiga dimensi <i>burnout</i> (kelelahan emosional, depersonalisasi, dan prestasi pribadi) |
| 10 | Counselling et al (2015) | <i>Predicatives of The Workers' Burnout Level: Life Satisfaction and Social Support</i> | 116 orang berbagai bidang profesi di Turki | Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa <i>burnout</i> terdapat korelasi sedang dan positif terhadap dukungan sosial dan kepuasan hidup |
| 11 | Hande Sahin (2016) | <i>An Investigation On The Level Burnout and Life Satisfaction Of University Students</i> | 353 siswa di Universitas Kirikkale, Turki | Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan signifikan secara statistik dalam <i>Burnout</i> dan kepuasan hidup |
| 12 | Elif Ergun dan Senay Sezgin Nartgun (2017) | <i>Academics' Perception Regarding Supervisor support, Co-Worker Support and Life Satisfaction</i> | 317 Akademisi Universitas Abed Izzet Baysal di Turki | Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa dukungan supervisor, dukungan rekan kerja yang dirasakan signifikan berhubungan positif dengan kepuasan hidup, |
| 13 | Elif Oksan Calikoglu et al (2017) | <i>Burnout, Life Satisfaction and Related Factors Among Medical School Seniors at Ataturk University</i> | 169 Siswa di Ataturk University | Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan negatif antara <i>burnout</i> dan kepuasan hidup |

Lanjutan Tabel 2.1
Penelitian terdahulu

| No | Peneliti | Judul Penelitian | Objek Penelitian | Hasil dan Keterangan |
|----|--------------------------|---|----------------------|--|
| 14 | Jisung Park et al (2011) | <i>Religiosity, Social Support, and Life Satisfaction Among Elderly Korean Immigrants</i> | 207 Imigran di Korea | Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa dukungan sosial memediasi hubungan antara keagamaan dan kepuasan hidup |

Sumber : Penelitian-Penelitian Terdahulu

2.5. Kerangka Berpikir

2.5.1. Pengaruh *Burnout* pada Dukungan Sosial

Perkembangan terkini dalam teori dan penelitian (Hombrados & Cosano, 2011:230) menekankan bahwa *burnout* merupakan fenomena perkembangan dan multidimensi. *Burnout* mengacu pada sekelompok gejala fisik, emosional dan interaksional yang terkait dengan stres kerja dan termasuk kelelahan emosional, rasa kurangnya prestasi pribadi dan depersonalisasi pada klien. *Burnout* memiliki efek negatif tidak hanya pada kinerja dan kepuasan tetapi juga pada kehidupan sosial seseorang dan hubungan pribadi. *Burnout* merupakan pengalaman psikologis yang terjadi pada seseorang, khususnya mereka yang terlibat langsung dengan banyak orang dalam pekerjaannya. *Burnout* sering dihubungkan dengan orang-orang yang pekerjaannya mengharuskan mereka bekerja secara dekat dengan orang lain dalam kondisi yang penuh stress dan konflik (Hamama, 2012:120).

Menurut Byrne et al (2012:128) dukungan sosial didefinisikan sebagai proses pertukaran sosial yang berkontribusi terhadap pengembangan individu pola perilaku, kognisi sosial, dan nilai-nilai. Berdasarkan penelitian telah menunjukkan

bahwa dukungan sosial memiliki hubungan positif dengan *burnout* yaitu, tingkat tinggi dukungan sosial yang terkait dengan rendahnya tingkat *burnout*. Sedangkan menurut (Galek et al, 2011:231) dukungan sosial memiliki efek negatif potensial pada stres dan terhadap *burnout*. Dalam konteks pekerjaan, hubungan interpersonal dapat menjadi sumber stres, tetapi ketika ada komunikasi interpersonal yang baik dan dirasakan dukungan sosial dari efek negatif stres. Sebaliknya, jika hubungan dengan klien, teman sebaya, atau kolega di berbagai posisi ketegangan, konflik dan berkepanjangan, dapat meningkatkan perasaan *burnout*.

Penelitian yang dilakukan oleh Galek et al (2011:633) menunjukkan hasil bahwa menunjukkan hasil bahwa *burnout* berhubungan negatif dan signifikan pada dukungan sosial. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hamama (2012:113) yang menyatakan bahwa *burnout* memiliki pengaruh korelasi negatif dan signifikan pada dukungan sosial. Hal ini menunjukkan bahwa *burnout* sangat berperan dalam munculnya dukungan sosial karyawan. Namun, berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Bataineh & Alsagheer (2012:8) yang menyatakan bahwa *burnout* berpengaruh positif pada dukungan sosial.

2.5.2. Pengaruh Dukungan Sosial pada Kepuasan Hidup

Dukungan sosial didefinisikan sebagai informasi itu memungkinkan individu untuk percaya bahwa dia dicintai, dihargai, diperhatikan dalam sebuah anggota jejaring sosial. Individu dengan sistem dukungan sosial yang kuat telah

terbukti bagus dalam menghadapi peristiwa kehidupan yang penuh tekanan dan mengatasi masalah psikologis, dan mereka mengalami sedikit kecemasan, masalah perilaku dan Gejala depresi. Dukungan sosial yang kurang mempengaruhi tingkat ketahanan sebagai faktor pelindung pada individu dan juga penting dalam Istilah frekuensi ketaatan gejala depresi (Sahin-Baltaci, H,& Karatas, 2015:113).

Dukungan sosial adalah seperangkat perilaku umum dan spesifik yang memodifikasi tekanan psikologis yang diberikan kepada orang dan penelitian telah menunjukkan bahwa masalah ini memiliki efek mental, kesehatan sosial dan fisik. Orang dengan dukungan sosial lebih tinggi memiliki fisik, mental dan sosial yang lebih tinggi kesehatan, dan menunjukkan kompatibilitas yang lebih baik melawan tekanan hidup . Dukungan sosial telah dibuat sebagai kekuatan oposisi terkuat yang dihadapi seseorang dalam situasi yang penuh tekanan sukses dan mudah di saat konflik diketahui dan memudahkan toleransi kesulitan (Tamannaefifar & Behzadmoghaddam, 2016:9).

Kepuasan dengan kehidupan, secara umum, mencakup satu keseluruhan kehidupan dan berbagai dimensi dalam kehidupan. Mahanta & Aggarwal (2013:1085) mendefinisikan kepuasan hidup sebagai evaluasi positif seseorang atas seluruh hidupnya menurut kriteria yang ditentukan oleh individu itu sendiri dan kepuasan hidup berkaitan dengan fakta bahwa pengalaman individu di bidang kehidupan yang penting (sekolah/perguruan tinggi, pekerjaan, keluarga dll) yang menciptakan perasaan positif lebih dari sekedar pengalaman yang menciptakan perasaan negatif. Semakin tingginya dukungan sosial yang diterima maka

kepuasan hidup seseorang akan menjadi semakin lebih tinggi (Sahin-Baltaci, H,& Karatas, 2015:113; Tamannaefar & Behzadmoghaddam, 2016:9; Mahanta & Aggarwal, 2013:1085; Kong, F; Ding, K; & Zhao, J., 2013:479).

2.5.3. Pengaruh *Burnout* pada Kepuasan Hidup

Menurut Ahmadi (2013:74) *burnout* digambarkan sebagai sindrom tripartit yang mencakup perasaan kelelahan emosional, depersonalisasi, dan kurangnya prestasi pribadi yang merupakan respon terhadap stres kronis pekerjaan di mana individu bekerja dengan orang. Kelelahan emosional terjadi ketika individu merasa terkuras secara emosional karena banyaknya tuntutan pekerjaan. Hal ini mengakibatkan munculnya perasaan frustrasi, putus asa, sedih, tidak berdaya, tertekan, apatis terhadap pekerjaan dan merasa terbelenggu oleh tugas-tugas dalam pekerjaan sehingga seseorang merasa tidak mampu memberikan pelayanan secara psikologis. Depersonalisasi merupakan *coping* (proses mengatasi ketidakseimbangan antara tuntutan dan kemampuan individu) yang dilakukan individu untuk mengatasi kelelahan emosional. Hal ini akan menimbulkan perasaan negatif, kasar, menjaga jarak dengan penerima layanan, menjauh dari lingkungan sosial, dan cenderung tidak peduli terhadap lingkungan serta orang-orang di sekitarnya. *Personal accomplishment* ditandai dengan adanya perasaan tidak puas terhadap diri sendiri, pekerjaan, dan bahkan kehidupan, serta merasa bahwa ia belum pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat.

Salah satu faktor yang berhubungan dengan *burnout* yaitu kepuasan hidup dan efek *burnout* pada tingkat kepuasan hidup individu. Kepuasan hidup mengacu

pada proses kognitif dan menghakimi yang termasuk menjadi puas dan menemukan kesenangan (Tatmini, Mesleki, & Etkisinin, 2016:85). Kepuasan hidup adalah sikap umum seseorang terhadap kehidupan itu sendiri. Karena hidup itu rumit dan mencakup berbagai faktor, menciptakan definisi tentang kepuasan hidup atau menggambarkan faktor-faktor yang terlibat dalam kepuasan hidup cukup sulit. Bahkan, Ada ambiguitas dalam mendefinisikan konsep dan apa yang dimilikinya tergantung pada tingkat persepsi individu (Ozkan & Ozdevecio 2013:2789). Tingkat *burnout* memiliki dampak penting pada kepuasan hidup karyawan. Orang-orang yang enggan dan tidak puas dengan pekerjaan mereka dapat memiliki tingkat kejenuhan tinggi dan situasi ini dapat mengurangi kepuasan hidup mereka. Semakin rendah kelelahan emosional, depersonalisasi dan kurangnya prestasi pribadi yang dirasakan seseorang, maka kepuasan hidup seseorang tersebut akan meningkat (Byrne, Chughtai, Flood, Murphy, & Willis, 2012:129; Galek, Flannelly, Greene, & Kudler, 2011:75; Hombrados & Cosano, 2011: 234; Lewis et al 2011: 250; Tatmini et al., 2016:85).

2.5.4. Pengaruh *Burnout* pada Kepuasan Hidup dengan dimediasi oleh Dukungan Sosial

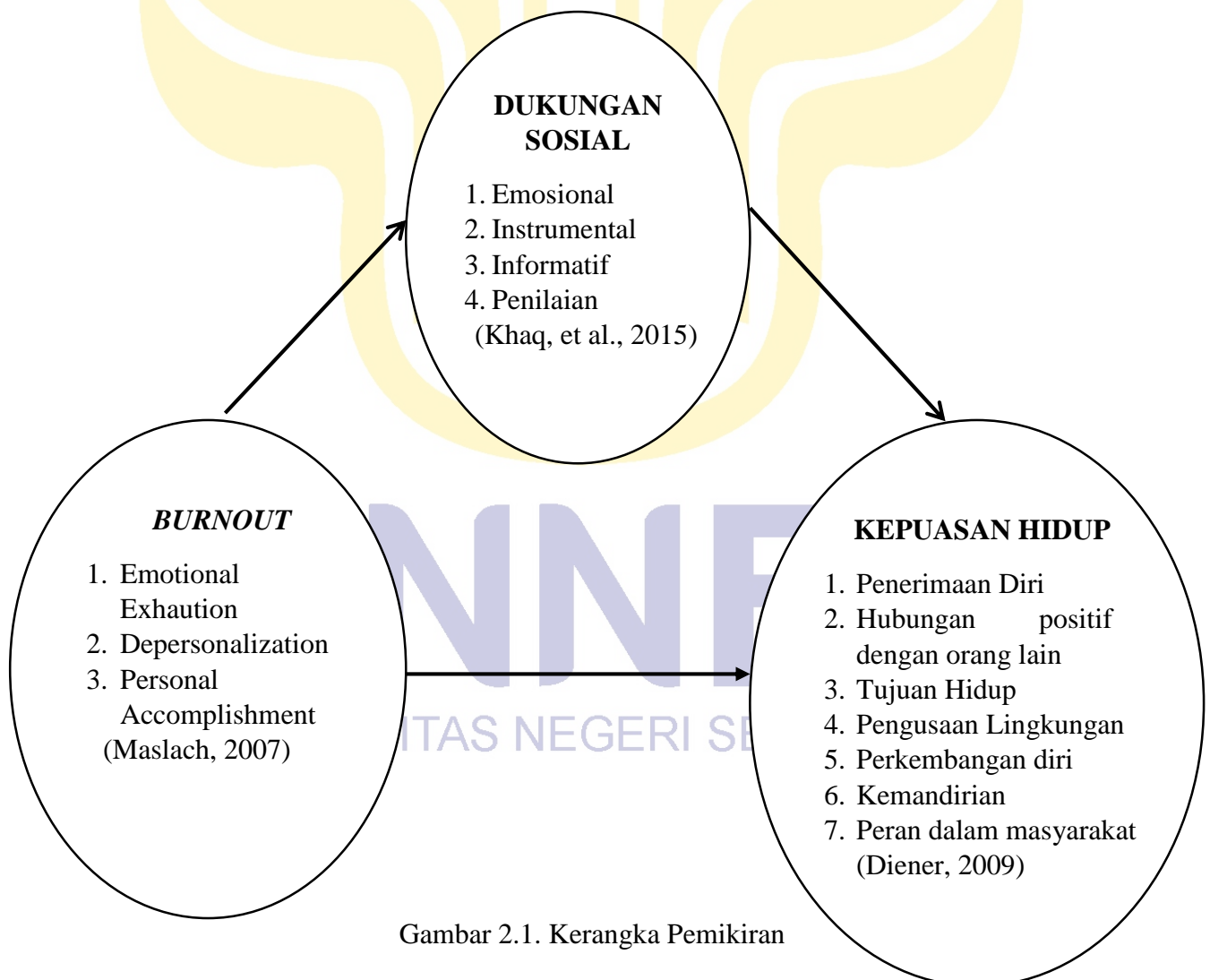
Burnout merupakan sindrom kelelahan emosional, depersonalisasi, dan kurangnya prestasi pribadi yang terjadi diantara individu-individu yang melakukan pekerjaan yang memeberikan pelayanan kepada orang lain dan sejenisnya (Maslach, 2007: 78). Keadan ini membuat suasana di dalam pekerjaan menjadi dingin, tidak menyenangkan, dedikasi dan komitmen menjadi berkurang,

performa, prestasi kerja menjadi tidak maksimal. Hal ini juga membuat pekerja menjaga jarak, tidak mau terlibat dengan lingkungannya. *Burnout* juga dikontribusi oleh ketidaksesuaian antara usaha dengan apa yang didapat dari pekerjaan. Kelelahan emosional adalah faktor dasar sindrom *burnout* dan menunjukkan penurunan sumber emosional dan beban. Depersonalisasi menunjukkan status antar pribadi, dimana seseorang merasa pesimis dan sangat tertarik terhadap karyanya. Prestasi pribadi menyatakan seseorang menilai dirinya secara negatif dan kecukupan penurunan perasaan. Kepuasan hidup adalah keseluruhan penilaian kognitif yang berkaitan dengan kepuasan, diperoleh dari kehidupan secara umum atau dari domain kehidupan tertentu seperti keluarga, teman dan keadaan hidup. Kepuasan muncul sebagai hasil dari membandingkan apa yang orang harapkan dan apa yang mereka miliki.

Yurur & Sarikaya (2012: 461) dukungan sosial adalah sumber daya dalam bahwa itu adalah fungsional dalam mencapai tujuan kerja. Hal ini dapat membantu untuk pekerja mendapatkan pekerjaan yang dilakukan dalam waktu dan karena itu bisa meringankan efek kelebihan beban kerja pada *burnout*. Bisa diamati, sikap individu terhadap pekerjaan mereka dan persepsi dan persepsi dukungan yang berpengalaman di tempat kerja mempengaruhi keterikatan saat yang sama kepuasan hidup mereka. Semakin rendah tingkat *burnout* yang dirasakan oleh seorang karyawan, maka rasa dukungan sosial akan pekerjaan karyawan tersebut akan menurun. *Burnout* memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan hidup, hal ini memiliki arti bahwa semakin tinggi *burnout* yang dipersepsikan oleh karyawan, maka akan menyebabkan rendahnya kepuasan

hidup. (Byrne et al., 2012; Hamaideh, 2012: 240; Hamama, 2012: 121; Hombrados-Mendieta & Cosano-Rivas, 2011: 235; Kong & You, 2013: 277; Ozkan & Ozdevecio, 2013: 2795; Tatmini et al., 2016: 89; Yurur & Sarikaya, 2012: 467-470; Park, Roh, & Yeo, 2012: 646-647).

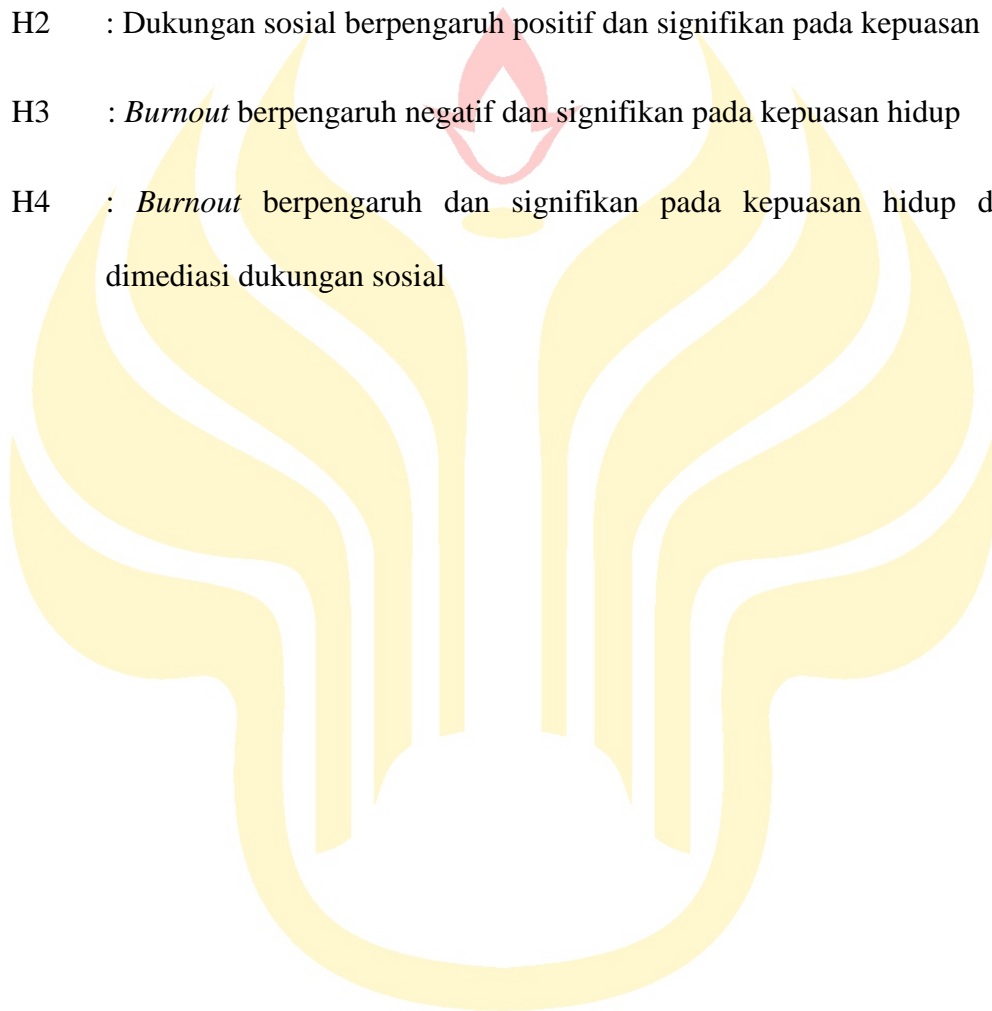
Dengan melihat uraian diatas dapat disimpulkan bahwa *burnout* yang dirasakan oleh karyawan memiliki peran dalam menimbulkan kepuasan hidup melalui dukungan sosial sebagai variabel mediasi. Sehingga dari pola pemikiran di atas maka dapat digambarkan sebuah kerangka pemikiran yang dapat dijelaskan sebagai berikut :



Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran

2.6. Hipotesis Penelitian

- H1 : *Burnout* berpengaruh negatif dan signifikan pada dukungan sosial
- H2 : Dukungan sosial berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan hidup
- H3 : *Burnout* berpengaruh negatif dan signifikan pada kepuasan hidup
- H4 : *Burnout* berpengaruh dan signifikan pada kepuasan hidup dengan dimediasi dukungan sosial



UNNES
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada karyawan Bank BPD Kantor Pusat Bank Jateng yang berada di Kota Semarang, analisis data yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan:

1. Ada pengaruh negatif *Burnout* tetapi tidak berhubungan secara langsung pada dukungan sosial yang ditunjukkan karyawan Bank BPD Kantor Pusat Bank Jateng.
2. Ada pengaruh positif dukungan sosial pada kepuasan hidup karyawan Bank BPD Kantor Pusat Bank Jateng.
3. ada pengaruh negatif *burnout* pada kepuasan hidup karyawan Bank BPD Kantor Pusat Bank Jateng.
4. Ada pengaruh peran mediasi dukungan sosial pada *burnout* pada kepuasan hidup karyawan Bank BPD Kantor Pusat Bank Jateng.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut: :

Berdasarkan simpulan di atas, maka dapat disampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Pusat Bank Jateng
 - a) Kebutuhan dalam hidup karyawan Kantor Unit Pusat Bank Jateng terlihat

dalam nilai indeks sebesar 48,4 yang masih tergolong dalam kategori sedang. Pihak manajemen sebaiknya memberikan nasehat atau saran pada karyawan dalam menyelesaikan tugas yang digunakan pihak manajemen dalam meningkatkan akan kebutuhan karyawan.

- b) Karyawan diharapkan membangun komunikasi yang baik dengan atasan maupun dengan rekan kerja, hal tersebut dilakukan untuk menyesuaikan dukungan sosial bagi tiap karyawan. Misalnya saling bertukar informasi mengenai pekerjaan dan masalah yang sedang dihadapi dalam pekerjaan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a) Saran untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat menguji variabel mediasi yang berbeda, seperti variabel dukungan organisasi persepsian, dukungan supervisor dan *self esteem*, pada pengaruh *burnout* dan dukungan sosial pada kepuasan hidup karyawan.
- b) Untuk penelitian yang akan datang diharapkan dapat mencari variabel yang lingkup populasi yang berbeda dan lebih luas. Dengan demikian penelitian tersebut dapat memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai pengaruh *burnout* dan kepuasan hidup melalui dukungan sosial.

DAFTAR PUSTAKA

- Adjeng, R., & Adawiyah, R. (2013). Kecerdasan Emosional, Dukungan Sosial dan Kecenderungan *Burnout*, *Pesona, Jurnal Psikologi Indonesia* (2), 99-107.
- Ahmadi, F. (2013). Examination relationship between the Quality of School Life and Burnout, (1995), 73–79.
- Bank Jateng. (2016). *bankjateng*. Retrieved from bankjateng: <http://bankjateng.co.id>
- Bataineh, O., & Alsagheer, A. (2012). An Investigation Of Social Support and Burnout Among Social Education Teachers In The United Arab Emiretes. *International Journal Of Special Education*, 7.
- Byrne, M., Chughtai, A., Flood, B., Murphy, E., & Willis, P. (2012). Burnout Among Accounting And Finance Academics In Ireland. *International Journal of Educational Management*, 27 (2), 127–142.
- Counselling, P., & Departmant, G. (2015). Predicatives of the Workers' Burnout Level : Life Satisfaction and Social Support, 1801–1806.
- Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R. J., & Griffin, S. (1985). The satisfaction with life scale. *Journal of Personality Assessment*, 49, 71–75 .
- Diener, E., & Ryan, K. (2009). Subjective well-being: A general overview. *South African Journal of Psychology*, 39, 391–406 .
- Dr. H. Achmad Slamet, M. (2007). Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Manajemen Sumber Daya Manusia* (p. 25). Semarang: UNNES PRESS.
- Erg, E., & Nartg, S. (2017). European Journal Of Education Studies Academicians' Perceptions Regarding Supervisor Support , Co-Worker Support. *European Journal Of Education*.
- Etzion, D. (1984). Moderating Effect of Social Support on the Stress-Burnout Relationship. *Journal of Applied Psychology*, 69, 615-622.
- Ferdinand, A. (2014). Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen. Semarang: Badan Universitas Diponegoro.

- Galek, K., Flannelly, K. J., Greene, P. B., & Kudler, T. (2011). *Burnout, Secondary Traumatic Stress, and Social Support. Pastoral Psychology, 60*(5), 633-649.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19. Edisi Kelima*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson, Ivancevich, & Donnelly, d. (1995). *Organisasi; Perilaku, Struktur, dan Proses*. Erlangga.
- Hamaideh, S. H. (2012). Occupational Stress, Social Support, and Quality of Life Among Jordanian Mental Health Nurses. *Issues in Mental Health Nursing, 33*(1), 15–23.
- Hamama, L. (2012). Burnout In Social Workers Treating Children As Related To Demographic Characteristics, Work Environment, And Social Support. *Social Work Research, 36*(2), 113–125.
- Haryokusumo, D. (2015). The Effect Of Workplace Sprituality Dimensions On Organizational Commitment With Perceived Organizational Support As a Moderating Variable. *Jurnal Dinamika Manajemen, 6*, 187-202.
- Hasibuan. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. In *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Erlangga.
- Hombrados-Mendieta, I., & Cosano-Rivas, F. (2011). Burnout, Workplace Support, Job Satisfaction And Life Satisfaction Among Social Workers In Spain: A Structural Equation Model. *International Social Work, 56*(2), 228–246.
- Interpretation, D. (2017). *Burnout , Life Satisfaction , and Related Factors Among Medical School Seniors at Atatürk*, 10–17.
- Jisung Park, P. M., Soonhee Roh, P. M., & Younsook Yeo, M. (2012). Religiosity, Social Support, and Life Satisfaction Among Elderly Korean Immigrants. *The Gerontologist, 632-633*.
- Johnson, D. d. (1994). *Joining together: Group Theory and Group Management*. New Jersey: Pretice Hall Inc.
- Kang &Princy, T. (2013). Life Satisfaction Correlate Of Death Anxiety Among Elderly. *Indian Journal of Health and Wellbeing, 121-124*.
- Khaq. A. A., Utami, A. S., Aisyah, L. N., Rachmawati, T., Putra, S. D., Muhlis, & Rike oktaviana: Nury Ariani Wulansar, SE. MSc. (2015). Analisis

Hubungan Antara Efikasi Diri Pada Stres Melalui Dukungan Sosial Sebagai Variabel Mediasi. *Management Analysis Journal*. 3)

- KomangArdana, I., Mujiati, N. W., & Utama, I. W. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kong, F., & You, X. (2011). Loneliness and self-esteem as mediators between social support and life satisfaction in late adolescence. *Social Indicators Research*.
- Kong, F., Zhao, J., & You, X. (2012). Social support mediates the influence of emotional intelligence on mental distress and life satisfaction in Chinese young adults. *Personality and Individual Differences*, 53 , 513–517
- Kong, F., & You, X. (2013). *Loneliness and Self-Esteem as Mediators Between Social Support and Life Satisfaction in Late Adolescence*. *Social Indicators Research*, 110(1), 271–279.
- Kord Tamini, Bahman & Kord, Baqer .(2011). Burnout Components as Predictors of Job & Life Satisfaction of University Employees . *The Indian Journal of Industrial Relations*, 47 (1), 126-137
- Kruger, L. J., Botman, H. I., & Goodenow, C. (2012). An Investigation Of Social Support And Burnout Among Residential Counselors. *Child & Youth Care Forum*, 20(5), 335–352.
- Lewis, A. D., Huebner, E. S., Malone, P. S., & Valois, R. F. (2011). Life Satisfaction and Student Engagement in Adolescents. *Journal of Youth and Adolescence*, 40(3), 249–262.
- Linsiya, R. W. (2015). Perbedaan Kepuasan Hidup antara Mahasiswa Strata I (S1) dan Strata 2 (S2). *Seminar Psikologi dan Kemanusiaan*, 284.
- Mahanta, D., & Aggarwal, M. (2013). Effect of Percived Social Support on Life Satisfaction of University Students. *EUROPEAN ACADEMIC RESEARCH*, 1083-1094.
- Maslach, M. (2007). Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Burnout Pada, 5(1), 77-87.
- Ningsih, D. A. (2013). Subjective Well-Being Ditinjau dari Faktor Demografi (Status Pernikahan, Jenis Kelamin, Pendapatan). *Jurnal Online Psikologi*,01.

- Özkan, A. & Özdevecioğlu, M. (2013). The effects of occupational stress on burnout and life satisfaction: a study in accountants. *Quality&Quantity Journal*. 47, 2785–2798. doi: 10.1007/s11135-012-9688-1
- Rokhimah, S. (2015). Pengaruh Dukungan Sosial dan Efikasi Diri terhadap Minat Melanjutkan Pendidikan Ke Perguruan Tinggi . *eJournal Psikologi*.
- Ross, R. R., Altmaier, E. M., & Russell, D. W. (1989). Job stress, social support, and burnout among counseling center staff. *Journal of Counseling Psychology*, 36(4), 464–470.
- Sahin-Baltaci, H., & Karatas, Z. (2015). Perceived social support, depression and life satisfaction as the predictor of the resilience of secondary school students: The case of Burdur. *Eurasian Journal of Educational Research*, 60, 111-130
- Shankar, B., Kumar, S., Brühlmann, T., & Hamaideh, S. H. (2014). Emotional Labour And Burnout Relationship: Role Of Social Support And Coping. *Indian Journal of Community Psychology*, 33(1), 263–277.
- Sinokki, M. (2011). Social Factor at Work and the Health of Employee. *Tampere: Juvenes Prints*, 36-45.
- Sugiyono. (2015). *Metodologi Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Susmiati, & Sudarma, K. (2015). Pengaruh Budaya Organisasi dan Dukungan Organisasi Persepsian Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening. *Management Analysis Journal*, 4, 79-87.
- Tamannaefar, M. R., & Behzadmoghaddam, R. (2016). Examination of the Relationship between Life Satisfaction and Perceived Social Support. *International Academic Journal of Organizational Behavior and Human Resource Management*, 8-15.
- Tatmini, Y., Mesleki, Ü., & Etkisinin, T. (2016). *Determining the Effect of Job Burnout on Life Satisfaction : An Empirical Research for Turkey*, 83–94.
- Wulandari, S. A. (2013). Persepsi Dukungan Sosial Rekan Kerja dengan Burnout pada Teller Bank. *Jurnal Online Psikologi*, 1.
- Yurur, S., & Sarikaya, M. (2012). *The Effects Of Workload, Role Ambiguity, And Social Support On Burnout Among Social Workers In Turkey*. *Administration in Social Work*, 36(5), 457–478.