



**BRPKM**

Buletin Riset Psikologi dan Kesehatan Mental

<http://e-journal.unair.ac.id/index.php/BRPKM>

e-ISSN: 2776-1851



---

ARTIKEL PENELITIAN

## **Pengaruh *Work Overload* terhadap *Burnout* dengan *Work Social Support* sebagai Moderator pada Karyawan *Millennials***

ANTONIUS BIMAWAN SAKIMANDOKO & HERISON PANDAPOTAN PURBA\*

Fakultas Psikologi Universitas Airlangga

### **ABSTRAK**

*Millennials* telah menjadi generasi yang mendominasi bursa kerja saat ini. Banyaknya laporan mengenai *burnout* dikalangan generasi *millennials* membuat topik mengenai penelitian ini beserta prediktornya perlu diteliti untuk merumuskan strategi manajemen yang baik bagi perusahaan. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif, melalui kuesioner yang disebar melalui *gform* dengan subjek karyawan generasi *millennials* sejumlah 133 orang. Alat ukur *work overload* menggunakan alat ukur JSQ, *work social support* menggunakan alat ukur *Social Support Scale*, dan *burnout* menggunakan alat ukur MBI. Teknik analisis yang dilakukan menggunakan teknik analisis *moderate regression analysis*, dengan bantuan program *SPSS*. Hasil uji regresi menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara *work overload* terhadap *burnout* yaitu dengan  $p=0,001 < 0,05$ , terdapat pengaruh negatif yang signifikan dari *work social support* terhadap *burnout* yaitu sebesar  $p=0,000 < 0,05$ . Sedangkan *work social support* tidak dapat memoderasi pengaruh *work overload* terhadap *burnout* dengan nilai  $p=0,770 > 0,05$ .

**Kata kunci:** *burnout, millennials, work overload, work social support*

### **ABSTRACT**

Millennials had become the most dominant generation in the workforce today. Some report shows that many millennials experienced a certain form of exhaustion syndrome called burnout. These findings indicate the need of further research to validate the prevalence of Burnout amongst millennials. The method used in this research is quantitative based approach using *gform* to collect the data, while the subjects are 133 millennials worker. The questionnaire used are JSQ for work overload, Social Support Scale for work social support, and MBI for burnout. The data are then analyzed using moderate regression analysis with *SPSS* program. Result shows that there is a positive significant influence between work overload towards burnout with  $p=0.001 < 0.05$ . Similar result also yielded by work social support towards burnout with  $p=0,000 < 0,05$ . While work social support cannot moderate the influence of work overload towards burnout with  $p=0,770 > 0,05$ .

**Keywords:** *burnout, millennials, work overload, work social support*

Buletin Penelitian Psikologi dan Kesehatan Mental (BRPKM), 2021, Vol. 1(2), 1397-1409

\*Alamat korespondensi: Fakultas Psikologi Universitas Airlangga, Kampus B Universitas Airlangga Jalan Airlangga 4-6 Surabaya 60286. Surel: [herison.purba@psikologi.unair.ac.id](mailto:herison.purba@psikologi.unair.ac.id)



Naskah ini merupakan naskah dengan akses terbuka dibawah ketentuan the Creative Common Attribution License (CC-BY-4.0) (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>), sehingga penggunaan, distribusi, reproduksi dalam media apapun atas artikel ini tidak dibatasi, selama sumber aslinya disitir dengan baik.

## PENDAHULUAN

*Millennials* telah menjadi angkatan kerja paling dominan saat ini, terutama di Indonesia. Menurut survei yang dilakukan oleh BPS pada Februari 2020, *millennials* mendominasi angkatan kerja saat ini dengan presentasi sebesar 40,5%, disusul dengan Generasi X dengan presentasi sebesar 27,6%, kemudian *Baby Boomers*, dan Generasi Z, dengan masing-masing sebesar 16,3%, dan 15,6% (BPS, 2020). Maka dari itu seharusnya para pemangku kepentingan cukup peka untuk melihat karakter kerja para *millennials* yang berbeda daripada generasi pendahulunya (Gursoy dkk., 2013) dalam rangka merumuskan strategi manajemen yang tepat dan optimal.

Salah satu karakter *millennials* yang cukup berbeda dibandingkan dengan generasi terdahulunya adalah mengenai *concern* mereka terhadap permasalahan kesehatan mental. Menurut survei yang dilakukan oleh Deloitte (2020) secara global menunjukkan bahwa, terdapat sebanyak 44% dari *millennials* merasa cemas, dan tertekan hampir setiap saat. Sementara itu, hanya 26% *millennials* yang merasa lebih bahagia dari orang tua mereka, menurun cukup drastis dari angka 44% yang didapatkan dari survei sebelumnya pada tahun 2017. Hal tersebutlah yang pada akhirnya menyebabkan generasi *millennials* menempatkan aspek kesehatan mental sebagai salah satu prioritas utama dalam kehidupan mereka, sejajar dengan kecukupan finansial, dan kesehatan fisik (Deloitte, 2020).

Beberapa sumber berita juga memaparkan munculnya keluhan mengenai masalah kesehatan mental yang terjadi dikalangan para *millennials* (Cohen, 2020; Petersen, 2019). Sumber-sumber tersebut menjelaskan bahwa beberapa dari *millennials* tengah mengeluhkan sindrom kelelahan akut yang diistilahkan dengan nama *burnout*. Hal ini lebih lanjut menyebabkan beberapa pekerjaan yang sebelumnya mudah diselesaikan menjadi terasa sulit untuk diselesaikan, bahkan dalam beberapa kasus tidak terselesaikan sama sekali.

Permasalahan ini akan sangat mengganggu terutama di dunia kerja, terutama pada jenis-jenis pekerjaan yang membutuhkan ketepatan waktu, dan intensitas tinggi. Hal ini kemudian diperparah dengan beberapa penemuan yang menyatakan bahwa terdapat beberapa karakter kerja *millennials* yang membuka resiko berlebih terjadinya *burnout* pada para pekerja *millennials*. Diantaranya adalah; etos kerja yang tinggi, dan *driven* dalam bekerja (Hart, 2006); kolektifitas yang tinggi antara satu sama lain (Bolton dkk., 2013); keterbiasaan *millennials* menghadapi tuntutan dari lingkungan sekitar mulai dari orang tuanya saat mereka tumbuh, sampai dari sebayanya (Denham, 2002).

Pertama, walaupun *driven*, dan etos kerja yang tinggi adalah *trait* yang *desirable* dalam dunia kerja, ironisnya justru orang-orang yang mempunyai etos kerja tinggi adalah salah satu individu yang rentan terdampak *burnout* (Freudenberger, 1974). Kedua, tingkat kolektifitas yang tinggi meningkatkan kesadaran para *millennials* antara satu sama lain. Ketiga, banyaknya tuntutan yang biasa mereka terima dari lingkungan mereka, dan dikuatkan dengan kesadaran yang tinggi terhadap lingkungan sekitar, membuat para *millennials* lebih rentan terhadap *stress* secara berkepanjangan yang kemudian berpengaruh langsung terhadap meningkatnya resiko paparan *burnout* (Maslach dkk., 2001). Selain karakter kerja, dari segi usia yang masih muda, dan pengalaman yang masih sedikit juga membuat para *millennials* rentan terparap *burnout*. Kurangnya pengalaman ditempat kerja membuat para pekerja

baru, terutama *millennials* belum mempunyai strategi *coping* yang optimal dalam menghadapi permasalahan seperti *burnout* (Brewer & Shapard, 2004).

Situasi pandemi COVID-19 yang terjadi saat ini serta resesi ekonomi yang menyertainya juga membuat kondisi para pekerja *millennials* lebih rentan untuk terpapar *burnout*. Ditengah situasi sulit ini diketahui terdapat tren beberapa bidang usaha untuk mengurangi jumlah karyawan atau PHK. Dilansir dari kompas.com menteri ketenagakerjaan, Ida Fauziyah, mengungkapkan bahwa per 31 Juli 2020 terdapat sebanyak 3,5 juta karyawan baik dari segi formal maupun non-formal terkena PHK sebagai dampak dari pandemi COVID-19 (Karunia, 2020). Proses perampangan (*downsizing*) atau PHK nantinya akan mempengaruhi pekerja melalui 3 cara antara lain: meningkatkan intensitas kerja; membuat pekerjaan lebih kompleks; dan meningkatkan tuntutan kerja (Maslach & Leiter, 1997). Hal ini membuat beban atau tuntutan pada masing-masing pekerja yang bertahan menjadi lebih banyak dari sebelumnya.

Meningkatnya jumlah tanggungan pekerjaan yang dilimpahkan pada karyawan yang tidak terdampak PHK, nantinya juga akan berpotensi sangat besar untuk mengakibatkan beban kerja berlebih (*work overload*) pada karyawan. *Work overload* sendiri diketahui sebagai salah satu prediktor signifikan paling berpengaruh terhadap *burnout* (Maslach dkk., 2001). Selain itu situasi pandemi beserta konsekuensinya terhadap dunia pekerjaan yaitu kebijakan *work from home* berpotensi membuat *work social support* berkurang. *Work social support* diketahui memiliki kaitan yang erat dengan tingkat *burnout* pada para pekerja. Situasi pekerjaan dengan tingkat *work Social Support* yang rendah sering diasosiasikan dengan tingginya tingkat *burnout* pada karyawan (Maslach dkk., 2001).

Peningkatan resiko paparan *burnout* pada para pekerja *millennials* juga tidak bisa dilepaskan dari konsekuensi yang menanti sebagai akibat dari keterjangkitan dari *burnout* itu sendiri. Beberapa penelitian mengungkapkan bahwa *burnout* dapat mempengaruhi kinerja pekerja menjadi kurang produktif, meningkatkan *stress* dikalangan pekerja, bahkan bisa mengakibatkan beberapa jenis permasalahan kesehatan (Maslach dkk., 2001). Terutama bagi para pekerja *millennials* diketahui bahwa apabila dibandingkan dengan generasi *baby boomers*, dan *gen x*, para *millennials* yang terpapar *burnout* diketahui menunjukkan tingkat keinginan keluar dari pekerjaan yang lebih tinggi (Gursoy & Lu, 2013). Hal ini dapat dijelaskan lebih lanjut dengan memahami karakter para *millennials* yang cenderung lebih mementingkan kepentingan pribadi daripada pekerjaan.

#### *Definisi dan sejarah singkat Burnout*

*Burnout* mulanya terkonseptualisasi dikalangan tenaga penyedia kesehatan, dan pekerja sosial, sebagai sindrom kelelahan yang dirasakan secara terus menerus akibat terkurasnya energi, dan sumber daya yang tersedia (Freudenberger, 1974). Tidak seperti kebanyakan penelitian psikologis lainnya yang melahirkan topik berdasarkan turunan dari teori-teori ilmiah (pendekatan *top to bottom*), penelitian terhadap *burnout* bermula dari fenomena yang lahir di masyarakat, dalam kasus ini yaitu tenaga medis, dan pekerja sosial (pendekatan *bottom to top*). Upaya validasi dari konstruk *burnout* sendiri akhirnya berlanjut lewat terciptanya postulasi dari Maslach, dkk. (1981), yang menjabarkan mengenai 3 dimensi *burnout* yang terdiri dari *emotional exhaustion*, *depersonalization*, dan *reduced self-efficacy*. Setelah konstruk *burnout* mulai terdefinisi secara lebih jelas, barulah upaya pengembangan subyek dilakukan dengan meneliti konstruk *burnout* kepada kelompok subyek yang lebih beragam seperti, tenaga pendidikan, pekerja *clerical*, militer, dan pekerja manajerial (Maslach dkk., 2001).

Upaya pengembangan subyek dalam rangka meningkatkan validasi konstruk *burnout* itu sendiri akhirnya sampai pada munculnya asumsi bahwa *burnout* bukan lagi menjadi permasalahan endemik beberapa sektor pekerjaan saja, melainkan resiko yang universal yang memungkinkan untuk terjadi di

segala sektor pekerjaan (Schaufeli dkk., 2009). Maka dari itu, dalam rangka menguji generalisasi *burnout* yang dikatakan sudah tidak terikat dengan jenis pekerjaan tertentu saja, *millennials* sebagai suatu kelompok individu yang tidak terikat dengan bidang pekerjaan tertentu dianggap menarik untuk dijadikan sasaran subyek penelitian *burnout* selanjutnya. Kebutuhan mengenai diadakannya penelitian mengenai *burnout* dikalangan *millennials* juga ikut diperkuat oleh fakta dilapangan yang menunjukkan bahwa, saat ini penelitian terhadap *burnout* masih dilakukan kepada para pekerja di bidang *human service*, tenaga kesehatan, maupun suatu jenis pekerjaan tertentu saja. Masih sedikit atau bahkan belum pernah ada yang meneliti hal tersebut dengan menjadikan suatu generasi sebagai satuan populasi subyek penelitian.

*Burnout* sebagaimana kebanyakan konstruk psikologis lainnya juga merupakan konstruk yang lahir, dan berkembang dari kebudayaan barat. Beberapa peneliti akhirnya mempertanyakan mengenai pengaruh aspek sosio kultural terhadap konstruk ini (Schaufeli, 2017) terutama pada negara-negara kolektifis seperti Indonesia. Schaufeli dkk. (2009) menjelaskan bahwa, melalui globalisasi budaya individualis sebagai ciri khas negara barat bisa jadi diadaptasi oleh bagian-bagian metropolitan dari suatu negara kolektifis sekalipun. Hal inilah yang kemudian menjadi alasan mengapa penelitian terhadap *burnout* yang dilakukan di negara-negara asia yang notabenehnya mempunyai budaya yang cenderung kolektifis menunjukkan hasil yang cenderung seragam dengan penelitian yang sebelumnya telah dilakukan di negara barat.

Namun disisi lain, penelitian yang dilakukan oleh Savicki (dalam Schaufeli, 2017) mengungkapkan bahwa, *burnout* dikalangan tenaga pekerja sosial lebih tinggi pada negara yang kebanyakan penduduknya merasakan ketidaknyaman terhadap ambiguitas dan ketidak pastian, pembagian kekuasaan yang tidak merata, serta negara dimana kualitas karir ditempatkan diatas kualitas kehidupan. Rosing (dalam Schaufeli, 2017), juga mengatakan bahwa konsep *depersonalization*, dan *reduced self efficacy* dalam *burnout* sebagai konsep barat, dimana ada perbedaan yang jelas antara 'aku' dan 'kamu' kemudian pencapaian yang cenderung dianggap sebagai hasil dari kerja individu bukan dari hasil kerja kelompok seperti di negara-negara kolektifis seperti Indonesia. Maslach (2001), juga mengungkapkan bahwa budaya organisasi yang dipengaruhi oleh konteks sosio kultural yang lebih besar secara tidak langsung dapat mempengaruhi dinamika paparan *burnout* yang terjadi dikalangan pekerja. Ketidakpastian asumsi para peneliti terdahulu inilah yang akhirnya dapat menjadi kebutuhan untuk meneliti konstruk *burnout* serta dinamikanya dengan variabel-variabel diluar konstruk tersebut kepada karyawan di Indonesia sebagai negara dengan budaya kolektifis untuk menguji asumsi-asumsi peneliti terdahulu terhadap konteks sosio-kultural dari *burnout*.

Dalam literatur mengenai *burnout* sendiri sebenarnya sudah ada teori yang dikembangkan oleh para peneliti untuk memahami faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *burnout*. Menurut teori *conservation of resource* yang dikemukakan oleh Hobfoll, individu akan mengalami *burnout* apabila individu tersebut mempersepsikan adanya ancaman terhadap sumber daya yang mereka miliki (Halbesleben & Buckley, 2004). Ancaman tersebut dapat berupa tugas, dan kewajiban dalam pekerjaan, hingga kurangnya timbal balik dari sumber daya yang telah mereka investasikan (Halbesleben & Buckley, 2004).

Teori tersebut akhirnya disempurnakan oleh teori JD-R atau '*Job Demands-Resource*'. Melalui penelitian yang dilakukan oleh Demerouti dkk. (2001), mengemukakan bahwa *burnout* dapat dipengaruhi oleh 2 kelompok variabel yang berbeda, yaitu *job demands*, dan *job resources*. Pengelompokan ini didasari dari perbedaan pengaruh masing-masing kelompok variabel tersebut terhadap *burnout*. Dalam penelitian tersebut ditemukan bahwa *job demands*, memegang peranan kunci sebagai faktor yang signifikan untuk memprediksi terjadinya *burnout* (biasanya berkorelasi secara positif), dimana faktor-faktor lain yang dikelompokkan sebagai *job resources* dianggap sebagai yang dimiliki oleh individu untuk menghadapi

tugas-tugas (*job demands*) dalam pekerjaan (biasanya berkorelasi secara negatif terhadap *burnout*). Masih menurut teori JD-R, kedua kelompok variabel ini (*job demands*, dan *job resource*) tidak hanya berdiri sendiri sebagai 2 kelompok variabel dengan pengaruh yang berbeda, melainkan mempunyai hubungan satu sama lain sebagai faktor pemrediksi *burnout*.

### *Work Overload*

Salah satu contoh variabel dalam kelompok *job demands* adalah *work overload*. Banyak penelitian telah menyorot dampak dari beban kerja berlebih (*work overload*) terhadap *burnout* dan memaparkan penemuan yang cenderung konsisten mengenai pengaruh positif yang kuat dari variabel tersebut terhadap *burnout* (Maslach dkk., 2001). Kelebihan beban kerja (*work overload*) dianggap sebagai salah satu penyebab utama dari terkurasnya energi para pekerja yang akhirnya dapat menyebabkan kelelahan sebagai dimensi utama *burnout*. Menurut Caplan dkk. (dalam Hamel & Bracken, 1986) *work overload* sendiri merupakan situasi ketika individu merasakan banyaknya jumlah pekerjaan yang dimilikinya, dan dituntut untuk bekerja dengan cepat atau terlalu keras. Individu yang mengalami *work overload* umumnya seringkali merasa bahwa beban pekerjaan yang mereka terima terlalu dan banyak dan mereka harus menyelesaikan semua tugas yang ada dengan waktu yang terbatas (*to much to do*) (Hamel & Bracken, 1986).

Beberapa literatur terdahulu juga menunjukkan adanya korelasi yang kuat antara *burnout* dengan *work overload*. Menurut penelitian yang dilakukan Lee & Asforth (1996), dan Burke dkk. (1996), beban kerja berlebih diketahui dapat meningkatkan *burnout* (berkorelasi secara positif) dikalangan guru, dan pekerja bidang kesehatan. Beban kerja berlebih terutama pada bidang-bidang yang mengharuskan adanya hubungan dengan orang lain diketahui menunjukkan hubungan positif yang kuat dengan kelelahan (*emotional exhaustion*) sebagai komponen utama *burnout* (Maslach dkk., 2001).

### *Work Social Support*

Menurut teori JD-R minimnya dukungan sosial kerja (*work social support*), yang termasuk dalam kelompok variabel *job resource* juga diketahui memiliki pengaruh yang kuat terhadap *burnout* (Bakker dkk., 2005). Bakker dkk., (2005) menambahkan, bahwa dibandingkan dengan seseorang yang tidak mendapatkan dukungan sosial dalam pekerjaan yang cukup, seseorang yang mendapatkan dukungan sosial dalam pekerjaan yang baik akan cenderung memiliki tingkat *burnout* yang lebih rendah, dengan tingkat tuntutan pekerjaan yang sama. Menurut Spooner-Lane (2004) dukungan sosial tempat kerja (*work social support*) dapat diartikan sebagai dukungan sosial yang diberikan oleh rekan kerja maupun atasan dalam pekerjaan meliputi dukungan emosional, atau dukungan informatif, atau dukungan instrumental kepada seorang pekerja dalam satu konteks pekerjaan tertentu.

Menurut penelitian yang dilakukan Halbesleben & Buckley (2004) dan Halbesleben (2006), dukungan sosial secara umum dianggap sebagai salah satu sumber *coping* paling berpengaruh yang berkorelasi negatif dengan *burnout*. Dukungan sosial yang cukup diketahui dapat mencegah *burnout* berkembang ke dimensi yang lebih lanjut (bertambah parah) dengan cara menyediakan individu (pekerja) dengan interaksi sosial positif sebagai sumber *coping* untuk mengatasi masalah yang sedang dihadapi individu yang bersangkutan (Halbesleben, 2006). Dukungan sosial yang berasal dari bidang pekerjaan (*work social support*) juga diketahui mempunyai dampak paling signifikan dalam mempengaruhi tingkat *burnout* dikalangan pekerja dibandingkan dengan dukungan sosial dari sumber lain. Hal ini dikarenakan dukungan sosial di tempat kerja dikatakan dapat lebih baik untuk mengatasi masalah pekerjaan yang juga berasal dari domain yang sama.

Dengan esensi dari variabel *job resource* sebagai sumber daya untuk menghadapi atau mengimbangi masalah di tempat kerja, variabel yang termasuk kedalam kelompok ini diketahui memiliki peran untuk mengurangi dampak variabel *Job Demands* terhadap *burnout*, atau dapat dikatakan memiliki sifat *buffering* atau memoderasi (Bakker & Demerouti, 2007). Senada dengan temuan tersebut beberapa penelitian juga menunjukkan potensi dukungan sosial sebagai pengedit pengaruh *work overload* terhadap *burnout* (Etzion, 1984; Himle dkk., 1991). Bakker dkk. (2005) menjelaskan bahwa tuntutan pekerjaan atau apapun aspek yang berasal dari domain *job demands* nantinya akan memicu individu untuk mencari suatu sumber daya untuk menyeimbangkan tuntutan pekerjaan yang ada. Sumber daya yang dimaksud dapat dilihat dari kelompok variabel *job resource*. Menurut pola interaksi variabel prediktor *burnout* ini dapat terjadi dikarenakan adanya pengaruh yang berbeda antara *work overload* yang termasuk kedalam kelompok variabel *job demand*, dan *work social support* yang masuk kedalam kelompok variabel *job resource* terhadap *burnout* (*work overload* berkolerasi positif, sedangkan *work social support* berkolerasi secara negatif terhadap *burnout*).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *work overload* serta *work social support*, serta sifat moderasi dari *work social support* terhadap *burnout*. Beberapa hasil serta postulasi dari penelitian terdahulu nantinya akan digunakan sebagai pisau analisis untuk meninjau hasil dari penelitian ini. Hal ini pada dasarnya bertujuan untuk menjelaskan fenomena *burnout* dikalangan para pekerja *millennials* berdasarkan informasi yang berasal dari literatur ilmiah yang tersedia.

## METODE

### *Desain Penelitian*

Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatif menggunakan pendekatan kuantitatif. Artinya penelitian ini menggunakan metode statistik untuk menjelaskan pengaruh dari variabel-variabel independen (*work overload*, dan *work social support*) terhadap variabel dependen (*burnout*) (Neuman, 2014). Adapun yang data statistik yang dimaksud diperoleh melalui proses survei dengan metode survei *cross-sectional* yang berarti proses survei dalam penelitian ini dilakukan kepada suatu populasi pada satu waktu tertentu saja (Neuman, 2014).

### *Partisipan*

Partisipan dalam penelitian ini merupakan sampel dari populasi para pekerja *millennials* yang berada di Indonesia. Adapun kriteria dari partisipan dalam penelitian ini adalah masa kerja seorang pekerja *millennials* minimal selama satu tahun pada tempatnya bekerja saat ini. Kriteria ini dimaksudkan untuk memastikan seorang pekerja sudah benar-benar dapat merasakan kondisi dunia kerja yang sebenarnya. Kemudian, dalam rangka mengefesiansikan proses penelitian ini maka sampel diambil dari populasi yang ada.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* menggunakan metode *accidental sampling*. Teknik *non-probability sampling* adalah teknik yang memberikan peluang atau kesempatan yang tidak sama kepada seluruh populasi untuk dipilih sebagai sampel (Neuman, 2014). Sedangkan metode *accidental sampling* adalah mendapatkan partisipan penelitian dari suatu populasi dimana kuisisioner disebarkan secara acak pada populasi tersebut, dan individu yang kebetulan memenuhi kriteria penelitian dapat mengisi kuisisioner yang tersedia (Neuman, 2014).

Sementara itu, karena jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui secara pasti, maka perhitungan jumlah minimum sampel dilakukan menggunakan metode *G Power* dengan menggunakan

aplikasi *G\*Power 3.1.9.7* untuk *Windows* (Erdfelder, Faul, Buchner, & Lang, 2009). Dengan menggunakan metode penghitungan *F test*, *Linear Multiple Regression: Fixed Model, R<sup>2</sup> deviation from zero*, dengan menggunakan setting input *effect size* (Cohen's *f*<sup>2</sup>) sebesar 0,15 (sedang), *α error probability* 0,05, *statistical power* (1-  $\beta$ ) = 0,95, dengan jumlah prediktor yang diuji sebanyak 2, menghasilkan jumlah sebanyak N=107. Berdasarkan hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini membutuhkan sampel sebanyak 107 orang.

### *Pengukuran*

Dalam penelitian ini data dikumpulkan melalui survei *online* dengan menggunakan *Gform* sebagai platform kuisisioner yang telah dibuat. Penyebaran kuisisioner sendiri dilakukan melalui media sosial pribadi penulis yaitu *Instagram* yang kemudian kembali disebarluaskan oleh beberapa kolega penulis kepada jejaring pertemanan mereka. Adapun didalam kuisisioner yang telah disebarluaskan didalamnya telah mencakup *informed consent* mengenai kesukarelaan rekaman jawaban mereka yang akan digunakan sebagai data penelitian ini.

Terdapat 3 alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu *job stress questionnaire* (Hamel & Bracken, 1986) untuk mengukur *work overload*, *Social Support Scale* (Spooner-Lane, 2004) untuk mengukur *work social support*, dan *Maslach Burnout Inventory* untuk mengukur *burnout* (Maslach & Jackson, 1981). Sementara itu dalam penelitian ini kuisisioner JSQ yang digunakan merupakan hasil translasi yang dilakukan oleh Okawati (2017). Alat ukur ini hanya mengambil salah satu dimensinya yaitu dimensi *work overload*, dan kemudian di translasikan. Adapun dimensi *work overload* yang dimaksud hanya terdiri dari lima aitem. Alat ukur ini menggunakan skala Likert dengan kontinum 1 (tidak pernah) hingga 7 (selalu). Berdasarkan hasil dari

Sementara itu, alat ukur yang digunakan untuk mengukur *work social support* adalah hasil adaptasi dari skala *social support scale* yang dilakukan oleh Roshida (2020), yang memiliki 24 aitem dengan rincian 12 aitem untuk dimensi *co-worker support*, dan 12 aitem untuk dimensi *supervision support*. Dalam skala ini digunakan model *likert* dengan 4 pilihan jawaban yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju, dan sangat setuju. Sedangkan alat ukur yang digunakan untuk mengukur tingkat kejenuhan atau *burnout* adalah skala yang sebelumnya telah diadaptasi oleh Dianita (2018) berdasarkan *Maslach Burnout Inventory (MBI)*. Skala ini terdiri dari 22 item pernyataan dengan rincian: dimensi kelelahan emosional (9 aitem), dimensi depersonalisasi (8 aitem), dan dimensi menurunnya pencapaian diri (5 aitem). Skala ini menggunakan model *likert* dalam penskalaan 1 sampai 7 (1="tidak pernah", 2="setidaknya beberapa kali dalam setahun dirasakan", 3="setidaknya sekali dalam sebulan dirasakan", 4="setidaknya beberapa kali dalam sebulan dirasakan", 5="setidaknya sekali dalam seminggu dirasakan", 6="setidaknya beberapa kali dalam seminggu dirasakan", 7="setiap hari dirasakan").

### *Analisis Data*

Hipotesis penelitian ini diuji dengan metode perhitungan *moderrated regression analysis* dengan bantuan program *IBM SPSS 25 for Windows*. Adapun sebelum metode tersebut dapat digunakan terdapat prasyarat yang harus dipenuhi adalah agar data yang didapat dapat terbebas dari bias yang dapat mengurangi kualitas dari hasil perhitungan. Maka dari itu uji asumsi klasik dilakukan yang meliputi uji reliabilitas alat ukur, uji normalitas, uji linearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinieritas.

Pengujian realibilitas alat ukur pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *cronbach's alpha*. Hasil dari perhitungan tersebut menunjukkan ketiga alat ukur yang digunakan memiliki *cronbach's alpha* masing-masing sebesar .827, .959, .872, untuk alat ukur *work overload*, *work social support*, dan *burnout*. Hasil ini dapat dikategorikan kedalam kategori tinggi dimana masing-masing nilai

*cornbach's alpha* menunjukkan angka lebih besar dari 0.7 (Pallant, 2011). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa alat ukur ini layak digunakan.

Untuk uji normalitas sendiri dilakukan dengan metode perhitungan nilai residual *Kolmogorov-Smirnoff*. Hasil perhitungan tersebut menunjukkan nilai signifikansi berada pada nilai .200. Sementara itu menurut (Pallant, 2011) nilai minimal yang harus dipenuhi pada tes ini sebagai prasyarat melakukan uji regresi adalah lebih besar dari .005. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini memenuhi syarat normalitas (normal).

Sementara itu uji linieritas dilakukan dengan perhitungan *deviation from linearity*. Berdasarkan hasil olah data diketahui nilai signifikansi *deviation from linearity work overload* terhadap *burnout* adalah sebesar .432, sedangkan untuk *work social support* terhadap *burnout* adalah sebesar .307. Dengan nilai minimal lebih dari .005 agar data dikatakan memenuhi syarat, maka dapat disimpulkan bahwa kedua variabel prediktor memiliki hubungan yang linear terhadap *burnout*.

Sementara itu untuk uji heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat *scatterplot* yang didapatkan antara nilai SRESID (*Studentized Residual*) dan nilai ZPRED (*Standardized Predicted Value*). Karena berdasarkan grafik tersebut tidak terdapat pola, dan titik-titik tersebar secara acak, maka uji heteroskedastisitas dapat dikatakan memenuhi syarat.

Sementara itu untuk uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dari hasil perhitungan. Hasil dari perhitungan sendiri menunjukkan nilai *tolerance* sebesar .981 dimana nilai ini lebih dari standar multikolinearitas yaitu 0,10 dan nilai VIF sebesar 1.020 dimana nilai ini kurang dari 10,00. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh lolos dari uji multikolinearitas (Priyatno, 2017).

## HASIL PENELITIAN

Untuk menguji beberapa hipotesis penelitian ini dilakukan uji regresi linear sederhana untuk menganalisa pengaruh antara *work overload* terhadap *burnout*, dan pengaruh antara *work social support* terhadap *burnout*. Sedangkan untuk menganalisa efek moderasi *work social support* dalam mempengaruhi kekuatan pengaruh antara *work overload* terhadap *burnout*, digunakanlah metode pengolahan data *moderated regression analysis* dan tinjauan dari grafik plot moderasi. Hasil dari perhitungan tersebut mengindikasikan bahwa *work overload* memiliki kemampuan memprediksi sebesar 7,9% sementara 92,1% dipengaruhi oleh faktor lain ( $F(1,131)=11,297$ ;  $p=0,001$ ;  $R^2=0,079$ ). Sementara itu berdasarkan hasil penelitian ini diketahui *work overload* juga merupakan prediktor signifikan terhadap *burnout* dengan arah hubungan positif, namun hanya memiliki kemampuan prediksi yang lemah ( $B=1,129$ ;  $SE=0,336$ ;  $t=3,336$ ;  $p=0,001$ ). Untuk *work social support* diketahui bahwa variabel ini memiliki kemampuan sebesar 11,3% dalam memprediksi *burnout*, sementara sisa 88,7% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain ( $F(1,131)=16,715$ ;  $p=0,000$ ;  $R^2=0,113$ ). Untuk arah hubungannya sendiri diketahui bahwa *work social support* mempunyai relasi negative dengan *burnout*, artinya semakin tinggi *work social support* maka tingkat *burnout* akan semakin rendah ( $B=0,461$ ;  $SE=0,113$ ;  $t=-4,088$ ;  $p=0,000$ ).

Kemudian mengenai efek moderasi dari *work social support* sendiri melalui uji analisis MRA diketahui bahwa tidak terdapat tambahan perubahan kekuatan pengaruh yang berarti ketika variabel hasil perkalian antara *work overload* dan *work social support* dimasukkan ( $F(3,129)=8,805$ ;  $p=0,000$ ;  $R^2=0,170$ ). Sedangkan setelah hasil perkalian variabel *work overload* dan *work social support* dimasukkan justru merusak signifikansi dari pengaruh yang terjadi antara variabel lain ( $B=1,533,-0,213,-$

007;  $SE=1.982,-0.156,-0.192$ ;  $t=-0.774,-0.305,-293$ ;  $p=0.441,0.761,0.770$ ). Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa *work social support* tidak memiliki efek moderasi dalam mempengaruhi kekuatan pengaruh *work overload* terhadap *burnout*.

## DISKUSI

Pengaruh signifikan antar *work overload* terhadap *burnout* telah diprediksi oleh beberapa literatur penelitian terdahulu. Contohnya seperti penelitian yang dilakukan Lee & Asforth (1996); dan Burke dkk. (1996) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *work overload* dan *burnout* pada guru, dan beberapa golongan pekerja sosial lainnya. Dalam kaitannya dengan *work overload* sebagai variabel dalam penelitian ini Maslach dkk. (2001) mengungkapkan bahwa jumlah pekerjaan yang berlebihan secara langsung akan menimbulkan kelelahan bagi para pekerja. Maka dari itu, kelelahan yang direpresentasikan oleh dimensi *emotional exhaustion* dalam *burnout* akan sangat erat dipengaruhi oleh tingkatan *work overload* di kalangan pekerja. Dengan eksistensi dari *emotional exhaustion* sebagai dimensi awal sekaligus gerbang dari terjadinya *burnout*, menjadikan *work overload* sebagai salah satu dari variabel paling berpengaruh atau prediktor paling kuat terhadap terjadinya *burnout* di kalangan pekerja.

Mengenai signifikansi dari pengaruh *work social support* terhadap *burnout* sendiri juga sudah diprediksi oleh beberapa penelitian terdahulu (Bakker, A. B. dkk., 2005; Himle dkk., 1991). Hal ini disebabkan karena dukungan sosial merupakan salah satu aspek dari kelompok *job resource*. Variabel yang termasuk dalam kelompok ini diketahui berperan sebagai salah satu sumber daya bagi para pekerja yang dapat mereka gunakan untuk menanggulangi permasalahan yang terjadi dalam dunia pekerjaan (Demerouti dkk., 2001). Sifat dan karakternya sebagai sumber *coping* bagi para pekerja inilah yang membuat *work social support* dapat memberikan pencegahan agar *burnout* tidak berkembang ke tingkat keparahan yang lebih lanjut (Maslach dkk., 2001).

Sedangkan melalui hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pengaruh *work overload* terhadap *burnout* tidak dapat dimoderasi oleh *work social support*. Hal ini cukup berbeda dibandingkan hasil dari beberapa penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa terdapat fungsi *buffering* dari variabel dukungan sosial sebagai terhadap suatu aspek *job demand* dalam pekerjaan (dalam konteks penelitian *job demand* direpresentasikan oleh variabel *work overload*) (Etzion, 1984; Himle dkk., 1991).

Hal-hal yang kemudian diperkirakan dapat menyebabkan hal tersebut adalah perbedaan kekuatan pengaruh *work overload* terhadap *burnout* dibandingkan dengan temuan beberapa literatur terdahulu. Menurut Halbesleben, dkk., (Halbesleben, 2006) prediktor *burnout* dapat dikelompokkan kedalam 2 kategori yaitu *job demands*, dan *job resource*. Kedua kelompok ini akan mempengaruhi *burnout* dengan cara yang berbeda. Umumnya kekuatan pengaruh yang lebih besar akan ditunjukkan oleh kelompok variabel *job demand* yang mana pada penelitian kali ini direpresentasikan oleh *work overload*. Hal senada juga diungkapkan oleh Hobfoll (dalam Halbesleben & Buckley, 2004), yang menyatakan bahwa individu akan lebih cenderung merespon ancaman hilangnya sumber daya (yang berasal dari *job demands*) daripada harus mencari sumber daya baru (berasal dari *job resource*). Namun prediksi ini tidak sejalan dengan hasil penelitian dimana, apabila dibandingkan dengan *work overload*, *work social support* yang merupakan salah satu kelompok variabel *job resource* justru menunjukkan kekuatan pengaruh yang lebih besar.

Hal ini dapat terjadi diperkirakan disebabkan oleh pemilihan konstruk variabel dari *work overload* yang digunakan dalam penelitian ini. *Burnout* diketahui merupakan variabel dengan karakter dimensi emosional yang kuat (Maslach dkk., 2001) maka dari itu dengan variabel *work overload* yang tidak menspesifikkan karakter penilaian konstruk, ditambah karakter subyek yang beragam diperkirakan membuat hubungan keduanya menjadi tidak seberapa kuat. Mengindikasikan kondisi ideal sebagai prasyarat terbentuknya kekuatan moderasi variabel *work social support* tidak terpenuhi.

Selain itu dinamika pengaruh kedua variabel prediktor *burnout* yang cukup berbeda dibandingkan dengan hasil penelitian kebanyakan literatur rujukan bisa jadi dipengaruhi oleh aspek sosio kultural dari tempat penelitian dilakukan. Seperti yang diungkapkan oleh (Maslach dkk., 2009), bahwa *burnout* merupakan variabel dalam penelitian psikologi yang tumbuh, dan berkembang di negara barat (Amerika Serikat), menjadikannya secara tidak langsung sebagai turunan dari karakter kebudayaan barat. Rosing; dalam Schaufeli (2017), juga mengatakan bahwa konsep *depersonalization*, dan *reduced self efficacy* dalam *burnout* sebagai konsep barat, dimana ada perbedaan yang jelas antara 'aku' dan 'kamu' kemudian pencapaian juga cenderung dianggap sebagai hasil dari kerja individu bukan dari hasil kerja kelompok seperti di negara-negara kolektifis (Kim dkk., 1994) seperti Indonesia. Hasil dari penelitian ini yang secara tidak langsung mengimplikasikan bahwa kelompok variabel *job resource* lebih berpengaruh terhadap *burnout* daripada kelompok variabel *job demands* bisa jadi disebabkan karena di Indonesia para pekerjaannya lebih menghargai aspek-aspek kekelompokan seperti adanya dukungan dari sesama, dan kebersamaan sebagai dampak dari karakter kebudayaan negara Indonesia yang kolektif.

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dari penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  dan  $H_2$  diterima, sedangkan  $H_3$  ditolak. Hal ini berarti *work overload* berpengaruh secara signifikan terhadap *burnout*, *work social support* berpengaruh secara signifikan terhadap *burnout*, dan *work social support* tidak memiliki efek moderasi dalam mempengaruhi kekuatan pengaruh *work overload* terhadap *burnout*. Ditolaknya salah satu hipotesa alternatif mengindikasikan beberapa hal yang tidak sesuai/ kondisi yang berbeda dibandingkan dengan literatur. Maka dari itu untuk penelitian selanjutnya beberapa saran yang bisa diberikan agar hasil penelitian lebih optimal adalah: memilih alat ukur *work overload* yang lebih spesifik ditunjukkan untuk mengukur konstruk tersebut pada suatu bidang pekerjaan tertentu saja; mengembangkan pemilihan variabel independen berdasarkan literatur yang ada.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan sebesar-besarnya bagi seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam terselesaikannya penelitian ini.

### DEKLARASI POTENSI TERJADINYA KONFLIK KEPENTINGAN

Antonius Bimawan Sakimandoko dan Herison Pandapotan Purba tidak bekerja, menjadi konsultan, memiliki saham, atau menerima dana dari perusahaan atau organisasi manapun yang mungkin akan mengambil keuntungan dari diterbitkannya naskah ini.

## PUSTAKA ACUAN

- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Euwema, M. C. (2005). Job Resources Buffer the Impact of Job Demands on Burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(2), 170.
- Bolton, R. N., Parasuraman, A., Hoefnagels, A., Migchels, N., Kabadayi, S., Gruber, T., ... & Solnet, D. (2013). Understanding Generation Y and their use of social media: A review and research agenda. *Journal of Service Management*, 24, 245–267.
- BPS. (2020). *Survei kependudukan 2020*. Badan Pusat Statistik.
- Brewer, E. W., & Shapard, L. (2004). Employee Burnout: A Meta-Analysis of the Relationship Between Age or Years of Experience. *Human Resource Development Review*, 3(2), 102–123.
- Burke, R. J., Greenglas, E. E., & Schwarzer, R. (1996). Predicting Teacher Burnout Over Time: Effects Of Work Stress, Social Support, And Self-Doubts On Burnout And Its Consequences. *Anxiety, Stress, and Coping*, 9(3), 261–275.
- Cohen, J. (2020). Millennial burnout is real, but it touches a serious nerve with critics. Here's why. *NBC News*. <https://www.nbcnews.com/think/opinion/millennial-burnout-real-it-touches-serious-nerve-critics-here-s-ncna974506>
- Deloitte. (2020). *Millennials, Gen Z and mental health Managing mental health in the workplace*. Deloitte Global Talent.
- Demerouti, E., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. (2001). The Job Demands–Resources Model of Burnout. *The Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499.
- Denham, T. J. (2002). Literature Review: Factors Affecting the Development of Generation X and Millennials. Societal Factors Affecting Education.
- Dianita, D. D. (2018). *Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Burnout Pada Karyawan PT. Semen Gresik*, [Skripsi, Universitas Airlangga].
- Etzion, D. (1984). Moderating Effect of Social Support on the Stress-Burnout Relationship. *Journal of Applied Psychology*, 69(4), 615–622.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30 (1), 159-165.
- Gursoy, D., Chi, C., & Erdem, E. (2013). Generational differences in work values and attitudes among frontline and service contact employees. *International Journal of Hospitality Management*, 32, 40–48.
- Gursoy, D., & Lu, A. C. (2013). Impact of job burnout on satisfaction and turnover intention: Do generational differences matter? *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 20, 1–26.

- Halbesleben, J. (2006). Sources of Social Support and Burnout: A Meta-Analytic Test of the Conservation of Resources Model. *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 1134–1145.
- Halbesleben, J. R., & Buckley, M. R. (2004). Burnout in Organizational Life. *Journal of Management*, 30(6), 859–879.
- Hamel, K., & Bracken, D. (1986). Factor Structure of the Job Stress Questionnaire (JSQ) in Three Occupational Groups. *Educational and Psychological Measurement*, 46, 777.
- Hart, K. (2006). Generations in the workplace: Finding common ground. *Medical Laboratory Observer*, 38(10), 26–27.
- Himle, D. P., Jayaratne, S., & Thyness, P. (1991). Buffering Effects Of Four Social Support Types On Burnout Among Social Workers. *Social Work Research & Abstracts*, 1(7), 22–27.
- Karunia, A. (2020). Imbas Corona, Lebih dari 3,5 Juta Pekerja Kena PHK dan Dirumahkan. *Kompas*. <https://money.kompas.com/read/2020/08/04/163900726/imbac-corona-lebih-dari-3-5-juta-pekerja-kena-phk-dan-dirumahkan?page=all>
- Kim, U., Kâğitçibaşı, Ç., & Triandis, H. C. (1994). Individualism and collectivism: Theory, method, and applications. *Cross-Cultural Research and Methodology Series*, 18.
- Lee, R., & Ashforth, B. (1996). A Meta-Analytic Examination of the Correlates of the Three Dimensions of Job Burnout. *The Journal of Applied Psychology*, 81, 123–133.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99–113.
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 1(52), 397–422.
- Neuman, W. L. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches* (7th ed.). In *Pearson Education Limited*.
- Okawati, F. R. (2017). *Hubungan Perceived Work Load Dengan Job Burnout Pada Karyawan Divisi Produksi PT. Kimia Farma Unit Plant Watudakon* [Skripsi, Universitas Airlangga].
- Pallant, J. (2011). *SPSS Survival Manual*. Allen & Unwin.
- Petersen, A. H. (2019). How millennials became the burnout generation. *AMASS*, 8–14.
- Priyatno, D. (2017). *Panduan Praktis Olah Data Menggunakan SPSS*. Penerbit Andi.
- Roshida, D. S. (2020). *Hubungan antara Dukungan Kerja Motivasi dengan Produktivitas Kerja Karyawan PT. Bina Megah Indowood* [Skripsi, Universitas Airlangga].
- Schaufeli, W.B. (2017). Burnout: A Short Socio-Cultural History. *Burnout, Fatigue, Exhaustion*.

Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Burnout: 35 Years of Research and Practice. *Career Development International*, 14(3), 204–220.

Spooner-Lane, R. (2004). *The Influence of Work Stress and Work Support on Burnout in Public Hospital Nurses* [Disertasi, Queensland University of Technology].