

**PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP *BURNOUT* DENGAN *ROLE STRESS* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KARYAWAN *RUMOURS RESTAURANT***

**I Gede Indra Wira Atmaja<sup>1</sup>  
I Wayan Suana<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia  
e-mail: [indrawiraatmajaa@yahoo.com](mailto:indrawiraatmajaa@yahoo.com)

**ABSTRAK**

Seiring persaingan yang semakin tinggi setiap perusahaan perlu mempersiapkan strategi untuk mengembangkan dan mempertahankan karyawan yang memiliki kinerja terbaik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh beban kerja terhadap *burnout* dengan *role stress* sebagai variabel mediasi pada karyawan *Rumours Restaurant* Seminyak Bali. Dalam penelitian ini digunakan metode *sensus* dalam menentukan sampel sebanyak 58 responden, melalui teknik analisis jalur. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* pada karyawan di *Rumours Restaurant*. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *role stress* pada karyawan di *Rumours Restaurant*. *Role stress* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* pada karyawan di *Rumours Restaurant*. *Role stress* memediasi pengaruh positif beban kerja terhadap *burnout* pada karyawan di *Rumours Restaurant* Seminyak Bali.

**Kata kunci:** beban kerja, *burnout*, tingkat stress

**ABSTRACT**

*As competition grows higher every company needs to prepare strategies to develop and retain the best performing employees. The purpose of this study was to examine the effect of workload on burnout with role stress as a mediation variable in employees of Rumors Restaurant Bali Seminyak. In this study used the census method in determining the sample of 58 respondents, through path analysis techniques. Based on the results of the analysis is known that the workload has a positive and significant impact on burnout on employees at Rumors Restaurant. Workload has a positive and significant impact on job stress at employees at Rumors Restaurant. Role stress has a positive and significant impact on employee burnout at Rumors Restaurant. Role stress mediates the positive effect of workload on employee burnout at Rumors Restaurant Seminyak Bali.*

**Keywords:** workload, burnout, stress level

## PENDAHULUAN

Pariwisata Indonesia khususnya Bali merupakan salah satu pilar penyangga yang menjadi kekuatan ekonomi negara sehingga banyak tenaga kerja yang terserap di industri pariwisata, seiring dengan bergesernya kecenderungan modus pariwisata dari *mass tourism* ke *individual tourism* membuat *tren* pembangunan sarana akomodasi di Bali semakin berkembang (Brett, 2005). Beberapa tahun terakhir muncul sebuah fenomena dimana industri pariwisata tidak hanya fokus pada hasil atau target yang telah ditentukan, namun perusahaan kini mulai memperhatikan pengembangan sumber daya manusianya (Rahil and Bagher, 2013). Aaron (2015) mengatakan bahwa perusahaan yang ingin berumur panjang dan *sustainable*, harus menempatkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal dan memiliki kinerja yang baik sebagai *humancapital*.

Sumber daya yang terpenting adalah sumber daya manusia (*human resources*). Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang digunakan untuk mensinergikan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi (Heather *et al.*, 2009). Tanpa SDM, sumber daya lainnya menganggur dan kurang bermanfaat dalam mencapai tujuan organisasi (Andrea *et al.*, 2007). Peran karyawan sangat besar dalam mencapai keberhasilan perusahaan, hal yang perlu dipertimbangkan adalah *performance* karyawan yaitu pelayanan. Keberhasilan suatu perusahaan sangat ditentukan oleh pelayanan yang diberikan. Setiap perusahaan tentu selalu berusaha untuk meningkatkan *performance* karyawannya, dengan harapan tujuan perusahaan juga tercapai (Siagian, 2007:76). Organisasi menginginkan karyawan

yang bersedia melakukan tugas yang tidak tercantum dalam deskripsi pekerjaan mereka tanpa adanya rasa tekanan (Simamora, 2008:118).

Kinerja yang baik tentu tidak akan tercipta apabila karyawan mengalami kelelahan emosional atau menghargai rendah dirinya sendiri, atau biasa disebut dengan istilah *burnout*. Istilah *burnout* pertama kali dikemukakan oleh Freudenberg, seorang ahli psikologi klinis pada tahun 1974. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Schaufeli (dalam Eviaty, 2005) menunjukkan profesi seseorang di bidang jasa menepati urutan pertama yang paling banyak mengalami *burnout*, yaitu sekitar 43 persen. Di antara profesi di bidang pelayanan, seseorang memiliki tingkat stres yang lebih tinggi dibandingkan dengan orang yang bekerja dibidang lainnya. Luthans (2011:217) menyatakan penyebab terjadinya *burnout* terdiri atas tiga dimensi yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian prestasi pribadi. *Burnout* menyebabkan seseorang tidak memiliki tujuan dan tidak mampu memenuhi kebutuhan dalam bekerja. Tingginya stres yang harus di hadapi karyawan rentan terhadap munculnya gejala-gejala *burnout* (Berry, dalam Eka, 2015).

Melati dan Surya (2015) mengatakan *burnout* juga bisa terjadi akibat kurangnya penghargaan positif atas kerja yang selama ini dikerjakan. *Burnout* di suatu perusahaan bisa diukur dari banyaknya pengunduran diri karyawan. Syed (2014) menyatakan adanya standar yang ditetapkan oleh perusahaan berkaitan dengan peraturan, *deadline* kerja, upah (*financial*), lingkungan bahkan selalu dituntut memiliki konsentrasi dan kondisi fisik yang selalu prima memberikan dampak positif dan negatif pada karyawan. Dampak negatif dari *burnout* bisa

terlihat dari menurunnya prestasi kerja karyawan karena mendapat stres yang tinggi sehingga berpotensi untuk melakukan pelanggaran-pelanggaran di tempat kerja, apabila stres pada individu berlangsung secara terus menerus dan tidak dapat terselesaikan maka ada memicu timbulnya *burnout*. Kondisi inilah yang terjadi di dalam *Rumours restaurant* Seminyak Bali dimana karyawan memiliki jam kerja yang padat (bekerja 8-12 jam sehari).

Melalui hasil observasi dan wawancara awal ditemukan masalah yang terjadi di *Rumours restaurant* Seminyak Bali, seperti karyawan merasa ketakutan untuk kembali bekerja karena beban kerja yang berat, sehingga menciptakan rasa mudah marah dan tersinggung seperti pekerjaan yang diluar *job description*. Karyawan sering merasa depresi menghadapi pekerjaan karena sering merasa gagal dalam bekerja karena ketidak pahamannya terhadap pekerjaan, karyawan sering merasa layanan sudah maksimal diberikan kepada wisatawan akan tetapi masih sering menerima *complaint* dan dimarahi oleh atasan.

Pekerja yang mengalami *burnout* menjadi berkurang energi dan ketertarikannya pada pekerjaan (Rajan *et al.*, 2015). Mereka mengalami kelelahan emosional, apatis, depresi, mudah tersinggung, dan merasa bosan. Mereka menemukan kesalahan pada berbagai aspek, yakni lingkungan kerja mereka, hubungan dengan rekan kerja, dan bereaksi secara negatif terhadap saran yang ditunjukkan pada mereka (Syed, 2014). Adapun ciri-ciri seseorang yang mengalami *burnout* seperti sakit fisik berupa sakit kepala, demam, sakit punggung, tegang pada otot leher dan bahu, sering flu, susah tidur, dan rasa letih yang kronis (Dita dan Muryantinah, 2014). Kelelahan emosi berupa rasa bosan,

mudah tersinggung, sinisme, suka marah, gelisah, putus asa, sedih, tertekan, tidak berdaya.

Dampak *burnout* yang dialami individu terhadap orang lain dirasakan oleh penerima pelayanan dan keluarga. Selanjutnya dampak *burnout* bagi organisasi adalah meningkatnya frekuensi tidak masuk kerja, berhenti dari pekerjaan atau *job turnover*, sehingga kemudian berpengaruh pada efektivitas dan efisiensi kerja dalam organisasi (Cherniss, dalam Hanna, 2015). Akibat dari kejenuhan kerja (*burnout*) itu sendiri dapat muncul dalam bentuk berkurangnya dan memburuknya *performance* karyawan, dan produktivitas yang rendah sehingga banyak menimbulkan *conflict* di dalam ruang lingkup seseorang dan keluarganya.

Tingginya beban kerja yang dialami karyawan berdampak pada timbulnya *burnout*. Arie (2015) menyatakan beban kerja adalah persepsi pekerja mengenai sekumpulan kegiatan yang harus diselesaikan dalam batas waktu tertentu baik berupa beban kerja fisik maupun psikologis. Beban kerja yang berlebihan bisa meliputi jam kerja, jumlah wisatawan yang harus dilayani (jumlah kamar yang penuh misalnya), tanggung jawab yang harus dipikul, pekerjaan rutin dan yang bukan rutin, dan pekerjaan administrasi lainnya yang melampaui kapasitas dan kemampuan individu. Di samping itu, beban kerja yang berlebihan dapat mencakup segi kuantitatif yang berupa jumlah pekerjaan dan kualitatif yaitu tingkat kesulitan pekerjaan tersebut yang harus ditangani (Melati dan Surya, 2015). Dengan beban kerja yang berlebihan menyebabkan pemberi pelayanan merasakan adanya ketegangan emosional saat melayani wisatawan sehingga dapat mengarahkan perilaku pemberi pelayanan untuk menarik diri secara psikologis

dan menghindari diri untuk terlibat dengan wisatawan atau lebih dikenal dengan sikap *burnout* (Pines, 1981) dalam Ari dan Dovi (2014).

Beberapa penelitian menyatakan, dimana Melati dan Surya (2015) beban kerja memiliki pengaruh positif terhadap *burnout* pada karyawan. Ari dan Dovi (2014) dalam penelitiannya menyatakan beban kerja berpengaruh positif terhadap *burnout*. Arie (2015) menyatakan adanya beban kerja yang berlebihan memiliki pengaruh positif untuk memicu terjadinya perilaku *burnout* pada karyawan. Hanna (2015) menyatakan hal yang sama beban kerja memiliki pengaruh positif terhadap *burnout* pada karyawan.

Jendra dan Riana (2015) menyatakan berbagai peran yang harus dipenuhi karyawan secara tidak langsung rentan memicu terjadi *role stress* (stres kerja) pada diri karyawan. Stres kerja berkelanjutan berdampak terhadap kejenuhan kerja dan juga memicu terjadinya *burnout* (Tri, 2005). Beban kerja yang dirasakan karyawan mengakibatkan terjadinya kejenuhan kerja yang dapat menghabiskan waktu dan energi seseorang sehingga menyebabkan munculnya perasaan terancam dalam diri seseorang serta perilaku negatif dalam pekerjaannya (Syed, 2014).

Faktor *role stress* (stres kerja) salah satu penyebab terjadinya kejenuhan kerja (*burnout*) pada karyawan. Greenhaus dan Beutell (2005: 321) dalam Johana *et al.* (2007) mendefinisikan stres kerja adalah respon individu terhadap keadaan-keadaan dan peristiwa- peristiwa yang mengancam dan menekan individu serta mengurangi kemampuan-kemampuan mereka untuk menghadapinya. Peran stres kerja didefinisikan sebagai kejadian simultan dari dua atau lebih bentuk tekanan pada tempat kerja, dimana pemenuhan dari satu peran membuat pemenuhan

terhadap peran lainnya yang lebih sulit untuk dilaksanakan (Sarah *et al.*, 2015). Artinya apabila karyawan mengalami stres ditempat kerja, di saat itu seseorang karyawan dalam melaksanakan satu peran tertentu akan merasa kesulitan untuk memenuhi harapan peran yang lain (Syed, 2014). Peran stres kerja ini cenderung makin meningkat ketika tuntutan beban pekerjaan sebagai tanggung jawab yang harus dilaksanakan. Oleh karena itu, tingkat stres kerja setiap orang cenderung berbeda terkait beban pekerjaan yang dirasakan dan peran yang dialaminya.

Beberapa penelitian menyatakan, dimana Syed (2014) *role stress* memiliki pengaruh positif terhadap beban kerja dan *burnout* pada karyawan. Sarah *et al.* (2015) dalam penelitiannya menyatakan *role stress* mampu memediasi pengaruh beban kerja terhadap *burnout*. Jendra dan Riana (2015) menyatakan terjadinya beban kerja yang memicu perilaku *burnout* mampu dimediasi oleh *role stress*. Johana *et al.* (2007) menyatakan hal yang sama *role stress* mampu memediasi pengaruh beban kerja terhadap *burnout*.

*Rumours Restaurant* Seminyak Bali adalah salah satu usaha bidang kuliner dengan menu hidangan bernuansa *westin green food* Eropa dilengkapi dengan *ricefields view*, yang merupakan perubahan drastis dari keramaian dan hiruk pikuk jalan raya Seminyak. Ruang makan terbuka yang menghadap ke sawah dirancang indah dengan unsur-unsur lokal sehingga terkesan ramah lingkungan. Menawarkan menu-menu khusus sarat dengan pilihan makanan vegetarian yang dikombinasi dengan menu-menu Eropa seperti *chilled gazpaco with avocado*, *small green salad with avocado*, *mediterranean green salad with calamari*, *salad nicoise*, *thai spiced salad on green papaya salad* dan masih banyak lagi menu

yang lainnya yang disajikan dengan bungkus daun pisang sebagai hidangan favorit dengan *dessert sampler* dan kelapa *jack* buah es krim semua dihidangkan untuk menarik minat pelanggan. Dalam menunjang operasionalnya dibutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang berkompeten dibidangnya.

*Rumours Restaurant* Seminyak Bali dalam mengatasi persaingan yang ketat dengan usaha sejenis, berusaha mengantisipasinya dan mengupayakan peningkatan pelayanan terhadap pelanggan. Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada wisatawan diperlukan adanya koordinasi pada penugasan pekerjaan dalam perusahaan dalam rangka mengatasi *role stress* (stress kerja) sehingga mengurangi *burnout*. Syed (2015) menyatakan *role stress* dengan *burnout* memiliki pengaruh saling berhubungan positif. Dipertegas oleh Jendra dan Riana (2015) *role stress* memiliki pengaruh positif terjadinya *burnout* pada diri karyawan. Penelitian Sarah *et al.* (2015) menyatakan *role stress* memediasi pengaruh beban kerja terhadap *burnout* pada karyawan. Jendra dan Riana (2015) menyimpulkan *role stress* memiliki peran mediasi pada hubungan variabel beban kerja dengan tingkat *burnout* pada karyawan.

Masalah beban kerja memiliki dampak pada tingkat *burnout* (kejenuhan kerja) pada karyawan dan tingkat stress kerja yang dialami karyawan. Permasalahan ini tentu saja menjadi penyebab terjadinya *burnout* pada diri karyawan, karena tidak sesuai harapan karyawan dengan ketentuan yang ditetapkan oleh perusahaan.

Beban kerja sebagai proses untuk menetapkan jumlah jam kerja orang yang digunakan atau dibutuhkan untuk merampungkan suatu pekerjaan dalam waktu

tertentu, penelitian Melati dan Surya (2015) menyatakan beban kerja memiliki pengaruh akan terjadinya *burnout* pada karyawan. Hal yang sama dibuktikan oleh Ari dan Dovi (2014) tinggi rendahnya beban kerja memiliki pengaruh terhadap *burnout* pada karyawan. Rajan *et al.* (2015) membuktikan hal yang sama beban kerja memiliki pengaruh terhadap *burnout*. Aaron (2015) menyatakan bahwa beban kerja memiliki pengaruh akan terjadinya *burnout* pada karyawan. Dipertegas oleh Dita dan Muryantinah (2014) beban kerja yang tinggi memiliki pengaruh terhadap *burnout* pada karyawan. Berdasarkan pemahaman tersebut dapat dirumuskan hipotesis pertama sebagai berikut.

H<sub>1</sub> : beban kerja memiliki pengaruh positif terhadap *burnout*.

Aaron (2015) mengatakan hal yang sama semakin tingginya beban kerja yang di alami karyawan akan memberikan dampak pada kejenuhan kerja (*burnout*) seorang karyawan *role stress* yang memberikan dampak buruk bagi karyawan. Penelitian Sarah *et al.* (2015) membuktikan bahwa terdapat pengaruh variabel beban kerja dengan *role stress* pada karyawan. Hal ini sama dengan penelitian Syed (2015) beban kerjadengan *role stress* memiliki pengaruh saling berhubungan positif. Dipertegas oleh Jendra dan Riana (2015) beban kerjamemiliki pengaruh positif terjadinya *role stress* pada diri karyawan. Zulkarnain (2011) menyatakan bahwa beban kerja dengan *role stress* memiliki pengaruh positif. Berdasarkan pemahaman tersebut dapat dirumuskan hipotesis kedua sebagai berikut.

H<sub>2</sub> : beban kerja memiliki pengaruh positif terhadap *role stress*.

Kejenuhan kerja (*burnout*) adalah suatu kondisi fisik, emosi dan mental yang sangat drop oleh situasi kerja yang sangat menentukan karyawan pada perusahaan (Sulis and Anisah, 2011). Aaron (2015) mengatakan hal yang sama semakin tingginya *role stress* pada seseorang karyawan akan memberikan dampak buruk bagi pemahaman karyawan sehingga meningkatkan kejenuhan kerja (*burnout*). Permasalahan *role stress* tentu saja menjadi penyebab terjadinya *burnout* pada diri karyawan, karena tidak sesuai harapan karyawan dengan ketentuan yang ditetapkan oleh perusahaan. Penelitian Sarah *et al.* (2015) membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif variabel *role stress* dengan *burnout* yang tinggi pada karyawan. Hal ini sama dengan penelitian Syed (2015) *role stress* dengan *burnout* memiliki pengaruh saling berhubungan positif. Dipertegas oleh Jendra dan Riana (2015) *role stress* memiliki pengaruh positif terjadinya *burnout* pada diri karyawan. Berdasarkan pemahaman tersebut dapat dirumuskan hipotesis pertama sebagai berikut.

H<sub>3</sub> : *role stress* memiliki pengaruh positif terhadap *burnout*

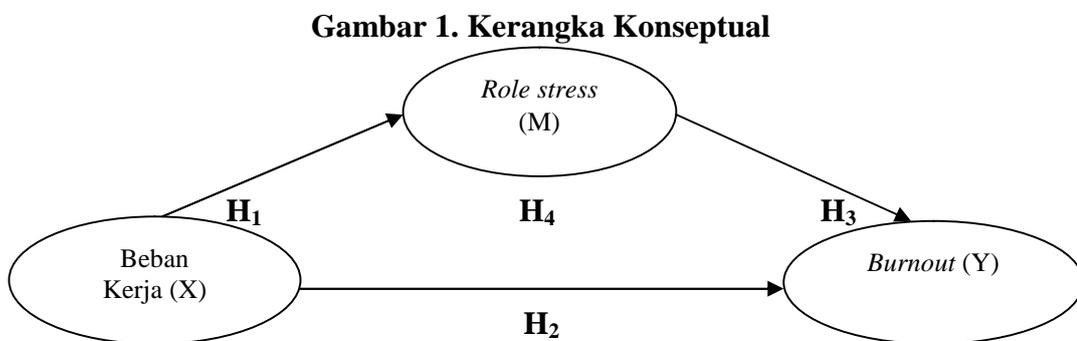
Penelitian Eka (2015) membuktikan bahwa terdapat pengaruh beban kerja dengan *burnout* pada karyawan. Hal ini sama dengan penelitian Hanna (2015) beban kerja dengan *burnout* memiliki pengaruh saling berhubungan positif. Dipertegas oleh Johana *et al.* (2007) beban kerja memiliki pengaruh terhadap *burnout* pada diri karyawan. Rajan *et al.* (2016) menegaskan *role stress* sebagai variabel mediasi memberikan pengaruh pada hubungan positif beban kerja dengan *burnout*. Syed (2014) sebagai pendukung *role stress* mampu memediasi pengaruh

positif beban kerja terhadap *burnout*. Berdasarkan pemahaman tersebut dapat dirumuskan hipotesis ketiga sebagai berikut.

H<sub>4</sub> : *role stress* memediasi pengaruh positif beban kerja terhadap *burnout*.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini digolongkan pada penelitian asosiatif (hubungan), yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dari variabel atau lebih (Sugiyono, 2012 :5). Adapun model penelitian ini adalah sebagai berikut.



Sumber: Konsep yang dikembangkan dalam penelitian ini, 2017

H<sub>1</sub> : Ari dan Dovi (2014), Rajan *et al.* (2015), Aaron (2015), Muryantinah (2014), Melati dan Surya (2015)

H<sub>2</sub> : Aaron (2015), Sarah *et al.* (2015), Syed (2015), Jendra dan Riana (2015), Zulkarnain (2011)

H<sub>3</sub> : Aaron (2015), Sarah *et al.* (2015), Sulis and Anisah (2011), Syed (2015), Jendra dan Riana (2015)

H<sub>4</sub> : Eka (2015), Hanna (2015), Johana *et al.* (2007), Rajan *et al.* (2016), Syed (2014)

Lokasi penelitian dilakukan di *Rumours Restaurant* Seminyak Bali yang beralamat di Jl. Kayu Aya No.100, Seminyak. Adapun alasan yang melatarbelakangi peneliti melakukan penelitian di *Rumours Restaurant* Seminyak Bali

yang merupakan usaha yang bergerak dibidang jasa akomodasi pariwisata yaitu *Restaurant*, harus mampu memberikan jaminan atas kualitas layanan kepada wisatawan dengan dukungan dari karyawannya. Sedangkan objek penelitiannya adalah adalah bidang perilaku organisasi yaitu peran *Role Stress* memediasi pengaruh beban kerja terhadap *burnout*.

Variabel eksogen dalam penelitian ini adalah beban kerja (X) yang diukur dengan menggunakan enam indikator yaitu *physical demand*, *effort*, *mental demand*, *temporal demand*, *frustation level*, dan *performance*. Variabel endogen dalam penelitian ini adalah *burnout* (Y) yang diukur dengan menggunakan tiga indikator yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi, dan rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri. Sedangkan variabel mediasi dalam penelitian ini adalah *Role Stress* (M) yang diukur dengan menggunakan empat indikator yaitu tugas, hasil kerja, rekan kerja, dan peraturan.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif berupa data jumlah karyawan, jawaban responden terhadap kuisioner. Data kualitatif berupa sejarah perusahaan, struktur organisasi dan aktivitas perusahaan. Sedangkan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber primer yang diperoleh dengan observasi dan pemberian kuesioner kepada responden yaitu karyawan *Rumours restaurant* Seminyak Bali. Sedangkan sumber sekunder didapat dari perusahaan dalam bentuk sudah jadi, seperti sejarah berdirinya perusahaan dan struktur organisasi perusahaan.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan *Rumours restaurant* Seminyak Bali sebanyak 58 orang. Besarnya jumlah sampel yang didapat ialah 58

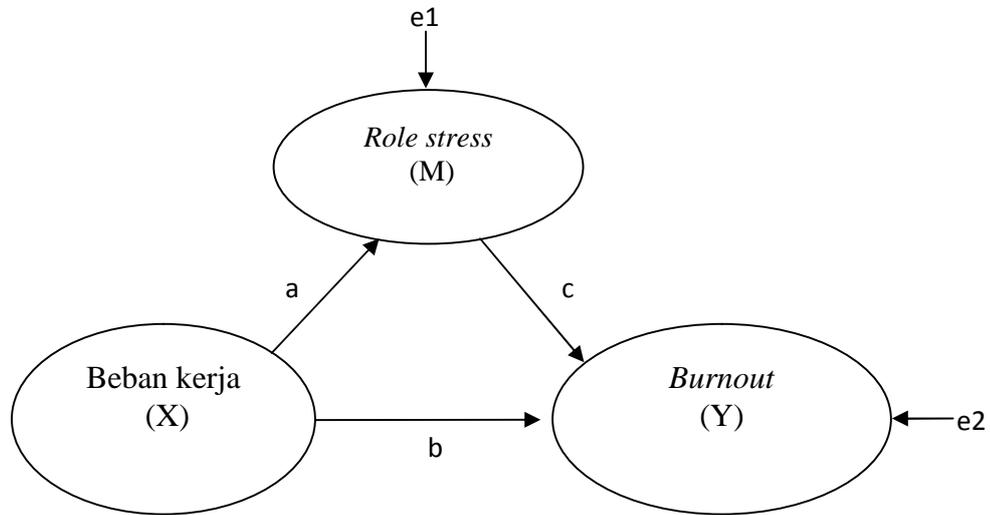
orang. Sampel yang ada akan peneliti klasifikasikan berdasarkan metode sampel jenuh dimana keseluruhan anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2012:61).

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dengan cara mengadakan pengamatan langsung ke perusahaan seperti aktivitas kerja karyawan. Wawancara dengan mengadakan tanya jawab secara langsung dengan pimpinan dan karyawan perusahaan, seperti keluhan-keluhan pelanggan berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, sejarah singkat berdirinya perusahaan, deskripsi jabatan di *Rumours Restaurant* Seminyak Bali. Kuesioner dengan menggunakan daftar pertanyaan yang disebarkan kepada karyawan berkaitan faktor-faktor yang mempengaruhi *burnout*.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis jalur (*path analysis*). Namun sebelum melakukan uji analisis jalur, terlebih dahulu peneliti melakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

Pengaruh beban kerja (X) terhadap *burnout* (Y) ditunjukkan oleh koefisien jalur b, pengaruh langsung beban kerja (X) terhadap *role stress* (M) diperlihatkan oleh koefisien jalur a, dan pengaruh *burnout* (Y) terhadap *role stress* (M) diperlihatkan oleh koefisien jalur c. Pengaruh tidak langsung beban kerja (X) terhadap *role stress* (M) diperoleh dengan mengalikan a dan b.

**Gambar 2. Diagram Jalur Penelitian**



Keterangan:

X = variabel eksogen beban kerja

M = variabel mediasi *role stress*

Y = variabel endogen *burnout*

a, b, c = koefisien regresi untuk masing-masing variabel X

e<sub>1</sub>, e<sub>2</sub> = nilai kekeliruan taksiran standar

Model persamaan struktural diatas juga dapat dinyatakan dalam bentuk persamaan atau diagram jalur sehingga disebut juga dengan sistem persamaan simultan atau model struktural sebagai berikut :

$$M = aX + e_1 \dots\dots\dots(1)$$

$$Y = aX + bM + e_2 \dots\dots\dots(2)$$

Keterangan:

Y = *burnout*

a = koefisien jalur dari beban kerja

b = koefisien jalur dari *role stress*

X = beban kerja

M = *role stress*

e<sub>1</sub> = nilai kekeliruan taksiran standar

e<sub>2</sub> = nilai kekeliruan taksiran standar

### Uji Mediasi (Uji Sobel)

Untuk menguji signifikansi peran mediasi variabel *role stress* digunakan rumus Sobel. Berdasarkan diagram jalur pengaruh tidak langsung, maka dapat dihitung standar *error* koefisien a dan b ditulis dengan  $S_a$  dan  $S_b$ , besarnya standar *error* tidak langsung (*indirect effect*)  $S_{ab}$  dihitung dengan rumus berikut ini:

$$S_{ab} = \sqrt{b^2 S_a^2 + a^2 S_b^2 + S_a^2 S_b^2} \dots\dots\dots (3)$$

Keterangan:

a = koefisien regresi dari variabel eksogen (X) terhadap variabel mediasi (M).

$s_a$  = standar *error* dari a.

b = koefisien regresi dari variabel mediasi (M) terhadap variabel endogen (Y)

$s_b$  = standar *error* dari b

Apabila hasil nilai perhitungan  $Z > 1,96$  (tingkat kepercayaan 95 persen), maka variabel intervening dianggap secara signifikan memediasi hubungan antara variabel eksogen dan variabel endogen.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan data responden yang dikumpulkan untuk mengetahui profil responden penelitian. Dari hasil penelitian yang dilakukan terhadap karyawan di *Rumours Restaurant* Seminyak Bali, dapat diketahui gambaran tentang karakteristik responden yang meliputi tiga aspek yaitu umur, jenis kelamin, lama bekerja.

**Tabel 1.**  
**Karakteristik Responden**

No	Variabel	Klasifikasi	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Umur	17-25	26	44,8
		26-35	14	24,1
		36-45	10	17,2
		46-55	8	13,8
		<b>Jumlah</b>	<b>58</b>	<b>100</b>
2	Jenis Kelamin	Laki-laki	21	36,2
		Perempuan	37	63,7
		<b>Jumlah</b>	<b>58</b>	<b>100</b>
3	Lama Bekerja	1 Th	4	6,9
		2 Th	6	10,3
		3 Th	8	13,8
		4 Th	23	39,5
		> 5 Th	17	29,2
		<b>Jumlah</b>	<b>58</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer diolah, 2018

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berumur 17–25 tahun dengan persentase yaitu 44,8 persen. Persentase terkecil yaitu 13,8 persen dengan jumlah responden sebanyak 8 orang yang berumur 46-55 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan *Rumours Restaurant Seminyak Bali* rata-rata berumur 17-25 tahun di mana berusia energik dan produktif.

Berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak 21 orang dengan persentase laki-laki sebesar 36,2 persen sedangkan perempuan sebesar 63,7 persen. Hal ini berarti sebagian karyawan *Rumours Restaurant Seminyak Bali* didominasi oleh karyawan perempuan dikatakan sangat cocok mengingat *Rumours Restaurant Seminyak Bali* adalah usaha yang bergerak dibidang restaurant dimana mengutamakan pelayanan yang berkualitas (menarik, karyawan yang ramah dan berkualitas).

Berdasarkan lama bekerja menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki masa kerja 4 Th yaitu sebesar 39,5 persen, sedangkan responden dengan

persentase terkecil dengan masa kerja 1 Th yaitu sebesar 6,9 persen. Ini menunjukkan karyawan di *Rumours Restaurant* Seminyak Bali memiliki tingkat loyalitas kerja yang cukup baik dikarenakan rata-rata karyawan sudah bekerja cukup lama yaitu 4 Th.

### Hasil Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menguji sejauh mana instrumen yang digunakan dalam penelitian ini mampu mengukur variabel yang telah ditetapkan oleh peneliti. Suatu instrumen yang valid ditunjukkan dengan *r Pearson Correlation* skor total 0,30. Berikut adalah hasil uji validitas dari penelitian ini.

**Tabel 2.**  
**Hasil Uji Validitas**

No	Variabel	Indikator	Korelasi	Keterangan
1	<i>Burnout</i> (Y)	Y1	0,888	<i>Valid</i>
		Y2	0,812	<i>Valid</i>
		Y3	0,828	<i>Valid</i>
		Y4	0,755	<i>Valid</i>
		Y5	0,799	<i>Valid</i>
		Y6	0,801	<i>Valid</i>
2	Beban kerja (X)	X.1	0,844	<i>Valid</i>
		X.2	0,737	<i>Valid</i>
		X.3	0,736	<i>Valid</i>
		X.4	0,717	<i>Valid</i>
		X.5	0,736	<i>Valid</i>
		X.6	0,753	<i>Valid</i>
3	<i>Role stress</i> (M)	M.1	0,774	<i>Valid</i>
		M.2	0,799	<i>Valid</i>
		M.3	0,819	<i>Valid</i>
		M.4	0,865	<i>Valid</i>

Sumber: Data primer diolah, 2018

Tabel 2 menunjukkan bahwa masing-masing indikator variabel memiliki nilai *person correlation* lebih besar dari 0,30, maka ini berarti indikator/pertanyaan yang digunakan layak digunakan untuk mengukur apa yang

seharusnya diukur, dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat.

### Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas mampu menunjukkan sejauh mana *instrument* dapat dipercaya dan diharapkan. Nilai suatu *instrument* dikatakan *reliable* apabila nilai *Alpha Cronbach*  $\geq 0,6$ . Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3.**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Cronbach's <i>Alpha</i>	Keterangan
1	<i>Burnout</i> (Y)	0,898	<i>Reliabel</i>
2	Beban kerja (X)	0,842	<i>Reliabel</i>
3	<i>Role stress</i> (M)	0,810	<i>Reliabel</i>

*Sumber:* Data primer diolah, 2018

Tabel 3. di atas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk masing-masing variabel  $> 0,6$ , ini berarti alat ukur tersebut akan memberikan hasil yang konsisten apabila alat ukur tersebut digunakan kembali untuk meneliti obyek yang sama.

### Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov, dengan uji ini dapat diketahui data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak. Apabila Sign t hitung  $> 0,05$ , maka data tersebut berdistribusi normal dan begitu juga sebaliknya (Santoso, 2001).

Berdasarkan Tabel 4. hasil yang didapatkan dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan signifikansi lebih besar dari 0,05 yaitu 0,732 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi terdistribusi secara normal.

**Tabel 4.**  
**Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov**

		Unstandardized Residual
N		58
Normal Parameters(a,b)	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	1,83732334
Most Extreme Differences	Absolute	0,090
	Positive	0,060
	Negative	-0,090
Kolmogorov-Smirnov Z		0,687
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,732

Sumber: Data primer diolah, 2018

### Hasil Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah antara variabel bebas terjadi multikolinieritas atau tidak. Uji yang digunakan yaitu dengan melihat nilai VIF (*Varian Inflation Factor*) dan *Tolerance* pada proses regresi biasa, jika keduanya mendekati 1 atau besaran VIF kurang dari 10 maka model tidak terkena multikolinieritas. Berdasarkan hasil pengujian multikolinieritas dapat diperoleh hasil sebagai berikut.

**Tabel 5.**  
**Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel	<i>Tolerance</i>	VIF
Beban kerja (X)	0,208	4,797
<i>Role stress</i> (M)	0,208	4,797

Sumber: Data primer diolah, 2018

Tabel 5. di atas menunjukkan nilai VIF (*Varian Inflation Factor*) tidak lebih dari 10 dan mempunyai angka *tolerance* tidak kurang dari 0,1, maka ini berarti dalam model regresi tidak terjadi multikolinieritas.

### Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model terjadi ketidaksamaan varian atau residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika tingkat signifikan lebih besar dari 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas.

**Tabel 6.**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Variabel	Sig.	Keterangan
Beban kerja (X)	0,376	Bebas heteroskedastisitas.
<i>Role stress</i> (M)	0,179	Bebas heteroskedastisitas

Sumber: Data primer diolah, 2018

Berdasarkan Tabel 6. diatas dapat dilihat bahwa hampir semua variabel memiliki nilai sig > 0,05 ini berarti pada model regresi tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

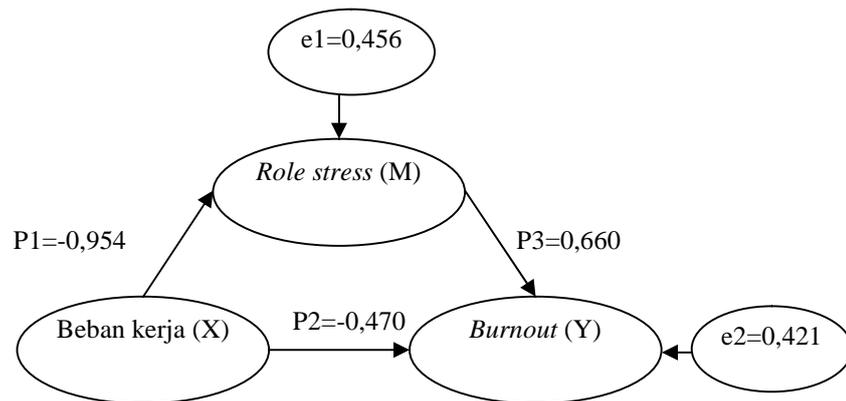
### Hasil Analisis Jalur

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien regresi, nilai *error* dan determinasi total, maka dapat disusun diagram model analisis jalur seperti pada Gambar 2. Output hasil *SPSS* pengujian pengaruh variabel beban kerja (X) terhadap *burnout* (Y) dengan mediasi *role stress* (M) digambarkan dengan model diagram jalur seperti pada Gambar 2.

Gambar 2. menunjukkan nilai koefisien jalur pada model pengaruh beban kerja terhadap variabel *burnout* melalui *role stress*. Berdasarkan informasi pada Gambar 2. diketahui bahwa koefisien jalur p pengaruh beban kerja terhadap variabel *burnout* setelah variabel *role stress* dimasukan ke dalam model bernilai

0,660 tidak bernilai 0, yang berarti *role stress* memediasi pengaruh positif beban kerja terhadap *burnout* karyawan di *Rumours Restaurant* Seminyak Bali.

**Gambar 3. Model Diagram Jalur Akhir**



Berdasarkan hasil dari koefisien jalur pada hipotesis penelitian, maka dapat digambarkan hubungan kausal antar variabel pengaruh pengaruh beban kerja terhadap variabel *burnout* melalui *role stress* sebagai variabel mediasi. Perhitungan pengaruh antar variabel dirangkum dalam Tabel 7.

**Tabel 7.**  
**Pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung serta pengaruh total beban kerja (X) terhadap *burnout* (Y) dengan mediasi *role stress* (M)**

Pengaruh Variabel	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung M (p1 x p3)	Pengaruh Total
P1 X Y	0,470	-	0,470
P2 X M	0,954	-	0,954
P3 M Y	0,660	-	0,660
P4 X M Y	0,954	0,162	0,629

Sumber: Data primer diolah, 2018

Berdasarkan hasil rangkuman pada Tabel 7. dapat dijelaskan hasil sebagai berikut. Beban kerja (X) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap

*burnout* (Y), yang ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur sebesar 0,470, dengan tingkat signifikansi atau *p value* = 0,004, yang berarti sangat signifikan. Koefisien jalur bertanda positif, dapat diartikan bahwa meningkatnya beban kerja yang dirasakan karyawan akan mendorong terjadinya *burnout* pada karyawan di *Rumours Restaurant Seminyak Bali*.

Beban kerja (X) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *role stress*, yang ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur sebesar 0,954, dengan tingkat signifikansi atau *p value* = 0,000, yang berarti sangat signifikan. Koefisien jalur bertanda positif, dapat diartikan bahwa meningkatnya beban kerja yang dirasakan karyawan akan mampu meningkatkan *role stress* karyawan di *Rumours Restaurant Seminyak Bali*.

*Role stress* (M) terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* karyawan (Y), yang ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur sebesar 0,660, dengan tingkat signifikansi atau *p value* = 0,000, yang berarti sangat signifikan. Koefisien jalur bertanda positif, dapat diartikan bahwa meningkatnya *role stress* yang dirasakan karyawan akan mendorong terjadinya *burnout* pada karyawan di *Rumours Restaurant Seminyak Bali*.

*Role stress* (M) memediasi pengaruh positif beban kerja (X) *burnout* karyawan (Y), yang ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur sebesar 0,629, dengan tingkat signifikansi atau *p value* = 0,000, yang berarti sangat signifikan. Koefisien jalur bertanda positif, dapat diartikan bahwa *role stress* akan menyebabkan beban kerja pada diri karyawan sehingga meningkatkan *burnout* pada karyawan di *Rumours Restaurant Seminyak Bali*.

Pada perhitungan nilai koefisien determinasi total didapatkan sebesar 0,964, maka kesimpulannya adalah 96,4% variasi *burnout* karyawan dipengaruhi oleh variabel beban kerja dan *role stress*, sedangkan sisanya sebesar 3,6 persen dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model.

### **Uji Sobel**

Uji sobel digunakan untuk menguji signifikansi variabel *role stress* sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara variabel beban kerja dan *burnout*. Uji Sobel yang dilakukan, hasil kalulasi  $Z = 4,682 > 1,96$  dengan tingkat signifikansi  $0.000 < 0.05$  yang berarti *role stress* secara signifikan memediasi hubungan antara beban kerja terhadap *burnout* karyawan di *Rumours Restaurant Seminyak Bali*.

### **Pengaruh Beban Kerja terhadap *Burnout* Karyawan**

Hasil analisis data menjelaskan beban kerja memberikan pengaruh positif terhadap *burnout* karyawan, terlihat adanya beban kerja yang berlebihan memberikan pengaruh positif terhadap sikap *burnout* karyawan di *Rumours Restaurant Seminyak Bali*. Beban kerja yang berlebihan akan menjadi masalah besar apabila tata cara pengelolaannya tidak diperbaiki kedepan oleh manajemen *Rumours Restaurant Seminyak Bali* sehingga akan menimbulkan sikap *burnout* dari karyawan yang secara langsung akan dapat merugikan perusahaan kedepan.

Hasil penelitian ini searah dengan penelitian Melati dan Surya (2015) menyatakan beban kerja memiliki pengaruh akan terjadinya *burnout* pada karyawan. Hal yang sama dibuktikan oleh Ari dan Dovi (2014) tinggi rendahnya beban kerja memiliki pengaruh terhadap *burnout* pada karyawan. Rajan *et al.*

(2015) membuktikan hal yang sama beban kerja memiliki pengaruh terhadap *burnout*. Aaron (2015) menyatakan bahwa beban kerja memiliki pengaruh akan terjadinya *burnout* pada karyawan. Dipertegas oleh Dita dan Muryantinah (2014) beban kerja yang tinggi memiliki pengaruh terhadap *burnout* pada karyawan.

### **Pengaruh Beban Kerja terhadap *Role Stress***

Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa beban kerja memberikan pengaruh positif terhadap *role stress* karyawan. Hal ini mengandung arti bahwa semakin tinggi beban kerja seorang akan menimbulkan tingkat stress yang berlebihan. Pihak manajemen *Rumours Restaurant* Seminyak Bali sedapat mungkin melihat kembali peran setiap karyawan yang disesuaikan dengan tanggung jawabnya masih-masih apabila ini tidak ditindaklanjuti akan menimbulkan tingkat stress yang berkelanjutan untuk karyawan.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Sarah *et al.* (2015) membuktikan bahwa terdapat pengaruh variabel beban kerja dengan *role stress* pada karyawan. Hal ini sama dengan penelitian Syed (2015) beban kerjadengan *role stress* memiliki pengaruh saling berhubungan positif. Dipertegas oleh Jendra dan Riana (2015) beban kerjamemiliki pengaruh positif terjadinya *role stress* pada diri karyawan. Zulkarnain (2011) menyatakan bahwa beban kerja dengan *role stress* memiliki pengaruh positif.

### **Pengaruh *Role Stress* Terhadap *Burnout* Karyawan**

Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa *role stress* memberikan pengaruh positif terhadap *burnout* karyawan. Hal ini mengandung arti bahwa

semakin tinggi tingkat stress karyawan dalam bekerja akan memicu tindakan karyawan untuk melakukan *burnout*. Manajemen *Rumours Restaurant* Seminyak Bali harus menyikapi hal ini yang diartikan untuk menghindari terjadinya sikap stress yang dialami karyawan, apabila hal ini berkelanjutan akan secara langsung menyebabkan terjadi sikap *burnout* karyawan di *Rumours Restaurant* Seminyak Bali.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Sulis and Anisah, ( 2011) stress kerja secara positif memiliki pengaruh terhadap *burnout* pada karyawan. Aaron (2015) mengatakan hal yang sama semakin tingginya *role stress* pada seseorang karyawan akan memberikan dampak buruk bagi pemahaman karyawan sehingga meningkatkan kejenuhan kerja (*burnout*). Penelitian Sarah *et al.* (2015) membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif variabel *role stress* dengan *burnout* yang tinggi pada karyawan. Hal ini sama dengan penelitian Syed (2015) *role stress* dengan *burnout* memiliki pengaruh saling berhubungan positif. Dipertegas oleh Jendra dan Riana (2015) *role stress* memiliki pengaruh positif terjadinya *burnout* pada diri karyawan.

### **Peran *Role Stress* Memediasi Pengaruh Beban Kerja terhadap *Burnout* Karyawan**

Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa *role stress* mampu memediasi pengaruh beban kerja terhadap *burnout* karyawan. Hal ini mengandung arti bahwa beban kerja yang tinggi dirasakan oleh karyawan secara langsung menimbulkan stress yang berkepanjangan sehingga secara langsung sikap *burnout* karyawan dalam bekerja akan terjadi. Pihak manajemen *Rumours*

*Restaurant Seminyak Bali* harus menyadari hal-hal yang menyebabkan hal ini, sesegera mungkin mengevaluasi setiap karyawan dalam bekerja sehingga mampu menghindari hal-hal yang menyangkut dengan *role stress* dan beban kerja yang dialami karyawan, apabila ini terus berkelanjutan akan menimbulkan perilaku *burnout* pada karyawan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Eka (2015) membuktikan bahwa terdapat pengaruh beban kerja dengan *burnout* pada karyawan. Hal ini sama dengan penelitian Hanna (2015) beban kerja dengan *burnout* memiliki pengaruh saling berhubungan positif. Dipertegas oleh Johanaet al. (2007) beban kerja memiliki pengaruh terhadap *burnout* pada diri karyawan. Rajan et al. (2016) menegaskan *role stress* sebagai variabel mediasi memberikan pengaruh pada hubungan positif beban kerja dengan *burnout*. Syed (2014) sebagai pendukung *role stress* mampu memediasi pengaruh positif beban kerja terhadap *burnout*.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* pada karyawan di *Rumours Restaurant Seminyak Bali*. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *role stress* pada karyawan di *Rumours Restaurant Seminyak Bali*. *Role stress* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* pada karyawan di *Rumours Restaurant Seminyak Bali*. *Role stress* memediasi pengaruh positif beban kerja terhadap *burnout* pada karyawan di *Rumours Restaurant Seminyak Bali*. Sedangkan saran yang dapat diberikan yaitu pihak manajemen *Rumours Restaurant Seminyak Bali* harus sering-sering

mengadakan pertemuan dengan para karyawan mengenai pentingnya menjaga cara kerja yang memprioritaskan keinginan konsumen, memperjelas kembali apa yang menjadi beban pekerjaan yang harus diselesaikan karyawan sehingga karyawan senang bekerja dan dapat menyelesaikan pekerjaannya sesuai deskripsi pekerjaan, memberikan kejelasan setiap bagian apa yang menjadi tujuannya dalam bekerja dan dari segi apa pencapaiannya di ukur.

## REFERENSI

- Aaron Cohen Mohamed Abedallah. (2015). *The mediating role of burnout on the relationship of emotional intelligence and self-efficacy with OCB and performance. Journal Management Research Review*, 38(1): 2-28.
- Andrea R. Dake, Jeffrey Wong and Stephen B. Salter. (2007). *Empowerment, Motivation, and Performance: Examining the impact of feedback and Incentives on Non management Employees. Journal of Behavior Research in Accounting*, 19(8): 71-89
- Arie Fajriani, Dovi Septiari. (2015). Pengaruh Beban Pekerjaan terhadap Kinerja Karyawan: Efek Mediasi *Burnout*. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. 1(2): 30-59
- Baron, R. A. & Grennberg, J. (2003). *Behavior in organizations: Understanding and managing the human side of work* (8th ed.). Upper Saddle River: Pearson Education
- Brett Anthony Hayward, (2005). Relationship Between Employee Performance, Leadership and Emotional Intelligence in Organizations South Africa. *Internasional Journal Rhodes University*, 1(6): 2.
- Catherine Cheung, Tom Baum, Alan Wong, (2012). *Relocating empowerment as a management concept for Asia. Journal of Business Research* 6(5): 36–41
- Conger, J. dan Kanungo, R. (1988). “The Empowerment Process: Integrating Theory and Practice.” *Academy of Management Review*, 13( 3): 471-482.
- Dita Ayu Puspitasari dan Muryantinah Mulyo Handayani. (2014). Hubungan Tingkat Self-Efficacy Guru dengan Tingkat Burnout pada Guru Sekolah Inklusif di Surabaya. *Jurnal Psikologi dan Pendidikan Pengembangan*. 3(1): 59-68

- Douglas B. Curriivan. (2006). The Causal Order Of Job Satisfaction And Organizational Commitment In Models Of employee Turnover”, *University of Massachussets, Boston, MA, USA.*
- Eka Yunita Sari Aristiani. (2015). Hubungan antara Dukungan Sosial dengan *Burnout* Pada Perawat. *Jurnal Publikasi Manajemen Universitas Muhamadiyah Surakarta.* 1-15
- Eviaty & Satiadarma, M.P. (2005). Persepsi terhadap Dukungan Rekan Sekerja dan Gejala *Burnout* (Studi pada Perawat Unit Perawatan Intensif). *Jurnal Phronesis*
- Eugen Avram, Iustin Priescu, (2012). *Access to information and empowerment perspectives in health services. Journal Procedia - Social and Behavioral Sciences.* 3(3): 949 – 953
- Fernaldi Kurniawan. (2015). The Impact of Burnout Towards Organizational Citizenship Behavior (OCB) in Premier Surabaya Hospital. *International Journali Buss Management.* 3(2): 285-294
- Hanna Harnida. (2015). Hubungan Efikasi Diri Dan Dukungan Sosial Dengan *Burnout* Pada Perawat. *Jurnal Psikologi Indonesia.* 4(1): 31-43
- Heather K. Spence Laschinger, Michael Leiter, Arla Day and Debra Gilin. (2009), Work place empowerment, incivility, and burnout: impact on staff nurse recruitment and retention outcomes. *Journal of Nursing Management.* 1(7): 302–311
- Jendra Ariana dan Riana, I Gede., (2015). Pengaruh Work Family Conflict, Keterlibatan Kerja dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Manajemen Unud.* 5(7): 4630-4659
- Johana Purba, Aries Yulianto, Ervy Widyanti. (2007). Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap *Burnout* Pada Guru. *Jurnal Psikologi.* 5(1): 77-87
- Kreitner, Robert dan Kinicki. (2008). *Organizational Behavior.* 8<sup>th</sup>Edition. Boston: McGraw-Hill
- Luthans, Freed and Stajkovic, Alexander D. (1999). *Reinforce for Performance: The Need to go Beyond Pay and Even Rewards. The Academy of Management Executive.* 13(2): 49 57.
- Luthans, Fred. (2011). *Organizational Behavior: An Evidence –Based approach.*New York: The Mc Grow-Hill Companies, Inc
- Mansour Ziaei, Hamed Yarmohammad, Meisam Moradi dan Mohammad Khandan. (2015). Level of Workload and Its Relationship with Job

Burnout among Administrative Staff. *International Journal of Occupational Hygiene*. 6(3): 53-60

Melati Purbaningrat, I Putu., Ketut Surya Ida Bagus., (2015). Pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja dengan stres kerja sebagai variabel mediasi. *Jurnal Manajemen Unud*. 4(5): 1149-1165

Yang Xiaoming, Ben-Jiang Ma, Chunchih lisa Chang and Chich-Jen Shieh. (2015). Effects of Workload on Burnout and Turnover Intention of Medical Staff: A Study. *International Journal Ethno Med*. 8(3): 229-237

Mohammad Hassan Mottaghi Shahri, Shahram Abdi, Mostafa Yazdankhah, Farzaneh Heydari. (2015). The relationship between empowerment and organizational citizenship behavior of staff in youth and sports general office of Khorasan Razavi. *International Journal of Sport Studies*. 5(4): 475-481

Murti Sumarni. (2010). Pengaruh *Organizational Commitment* dan *Profesional Commitment* Terhadap *Organization Citizenship Behavior*, *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan*, 4(2): 1-25

Rahil Kazemi Talachi and Mohammad Bagher Gorji, (2013). Evaluating The Relationship Between Job Burnout And Organizational Citizenship Behavior: A Study of Industry, Mine And Trade Organization Employees. *Arabian Journal of Business and Management Review*. 2(8): 50-61

Rajan Selvarajan, Barjinder Singh, Peggy A. Cloninger. (2016). Role of personality and affect on the social support and work family conflict relationship. *Journal of Vocational Behavior*. 9(4): 39–56

Santoso, Singgih. (2006). *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta : Elex Media Komputindo.

Sarah Qaiser, Amir Gulzar, Waqar Hussain and Hassan Shabbir. (2015). Influence of Work Overload, Work-Family Conflicts and Negative Affectivity on Job Embeddedness and Emotional Exhaustion: The Moderating Role of Coworker Support (Case of Health Management). *Journal of Scientific Research & Reports*. 7(1): 75-85

Shakeel Aslam, Muhammad., Farhan Ahmad, Shamyla Anwar. (2012). Job Burnout and Organizational Citizenship Behaviors: Mediating Role of Affective Commitment. *Journal of Basic and Applied*. 2(8): 8120-8129

Siagian. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.

Simamora, H. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bagian Penerbit STIE YKPN.

- Stephanie Gilbert, Heather K.S. Laschinger and Michael Leiter. (2010). *The mediating effect of burnout on the relationship between structural empowerment and organizational citizenship behaviours*. *Journal of Nursing Management*, 1(8): 339-348
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV. Alfabeta
- Syed Harris Laeeque. (2014). Role of Work-Family Conflict in Job Burnout: Support from the Banking Sector of Pakistan. *International Letters of Social and Humanistic Sciences Online*.40 (1): 1-12
- Weiten, W. (2010). *Psychology: Themes and variations*, (8th ed.). California: Wadworth
- Zulkarnain. (2011). Dampak Burnout Terhadap Kualitas Kehidupan Bekerja Pada Pekerja Public Service. *Jurnal Prosiding Seminar Ilmiah Dies Natalis*. 5(1): 1-10.