

**HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN BURNOUT  
PADA KARYAWAN DI PT PRIMA KENCANA ADV**

**SKRIPSI**

*Diajukan Kepada Fakultas Psikologi Universitas Medan Area Guna Memenuhi Salah  
Satu Syarat Untuk Memenuhi Gelar Sarjana Psikologi*

**OLEH:**

**GISKA MUSWIRDA**

**14.860.0248**



**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**MEDAN**

**2021**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 9/5/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)9/5/22

**JUDUL SKRIPSI : HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL  
DENGAN BURNOUT DI PT PRIMA KENCANA  
ADV**

**NAMA MAHASISWA : GISKA MUSWIRDA**

**NO. STAMBUK : 14.860.0248**

**BAGIAN : PSIKOLOGI INDUSTRI DAN ORGANISASI**

**MENYETUJUI :**

**Komisi Pembimbing**

**Pembimbing I**

**(Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd)**

**Pembimbing II**

**(Drs. H. Mulia Siregar, M.Psi)**

**MENGETAHUI :**

**Kepala Bagian**

**(Arief Fachrian, S.Psi, M. Psi)**

**Dekan**

**(Dr. Risyda Salsana, S.Psi, M.Psi, Psikolog)**

**Tanggal Sidang**

**18 Oktober 2021**

DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI SKRIPSI  
FAKULTAS PSIKOLOGI UNIVERSITAS MEDAN AREA  
DAN DITERIMA UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN  
DARI SYARAT-SYARAT GUNA MEMPEROLEH  
DERAJAT SARJANA (S1) PSIKOLOGI  
PADA TANGGAL  
**18 Oktober 2021**

MENGESAHKAN  
FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA

DEKAN

(Dr. Risydah Fadilah, S.Psi, M.Psi, Psikolog)

DEWAN PENGUJI

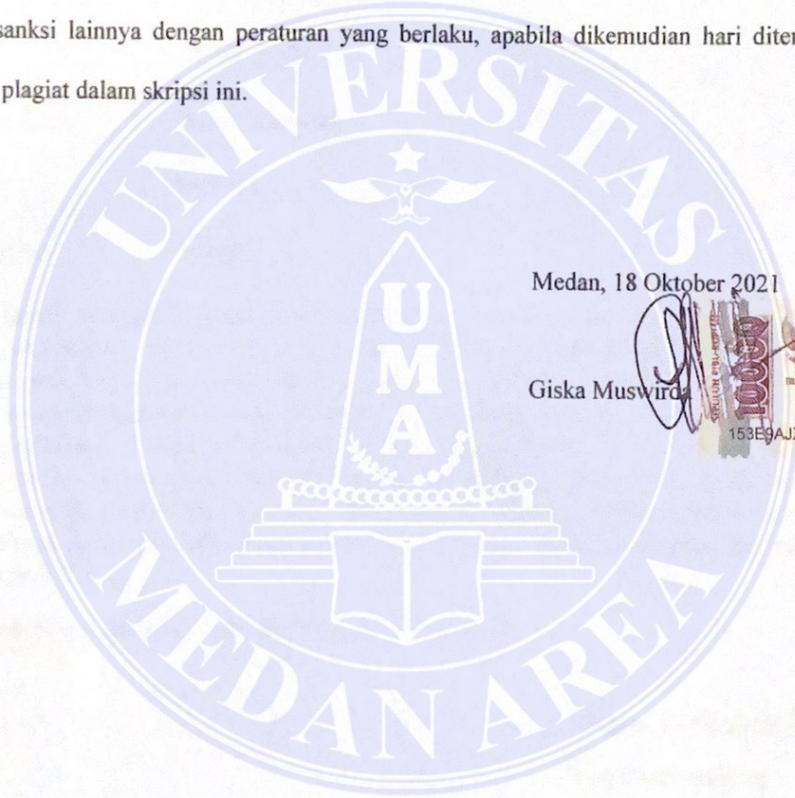
TANDA TANGAN

1. **Istiana, S.Psi, M.Pd, M.Psi**
2. **Dr. Suryani Hardjo, S.Psi, M.A, Psikolog**
3. **Prof. Dr. H.Abdul Munir, M.Pd**
4. **Drs. H.Mulia Siregar, M.Psi**

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



Medan, 18 Oktober 2021

Giska Muswirda



## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

### TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

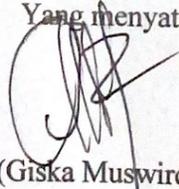
Nama : Giska Muswirda  
NPM : 14.860.0248  
Program Studi : Ilmu Psikologi  
Fakultas : Psikologi  
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **Hubungan komunikasi interpersonal dengan burnout di PT prima kencana adv**, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Medan, 18 Oktober 2021

Yang menyatakan



(Giska Muswirda)

## HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN BURNOUT DI PT PRIMA KENCANA ADV

Giska Muswirda

14.860.0248

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji secara empiris Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal dengan Burnout Karyawan PT. Prima Kencana Adv. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah total sampling sama dengan jumlah 70 orang. *Burnout* dalam penelitian ini diukur berdasarkan aspek-aspek *Burnout* yaitu: Kelelahan Emosional, Sikap Depersonalisasi, dan Perasaan Tidak Mampu. Komunikasi interpersonal dalam penelitian ini diukur berdasarkan Aspek-aspek Komunikasi Interpersonal yaitu: Keterbukaan, Empati, Sikap Mendukung, Sikap Positif, dan Kesetaraan. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah *product moment* dari Karl Pearson. Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh ada hubungan negative antara komunikasi interpersonal dengan burnout, dengan hasil  $r^{xy} = -0.610$ , hal ini menunjukkan bahwa nilai  $>0.05$ . Artinya hipotesis yang diajukan dinyatakan diterima. Koefisien determinan ( $r^2$ ) dari hubungan antara variabel bebas X dengan variabel terikat Y adalah sebesar  $r^2 = 0,372$  Ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berkontribusi terhadap burnout sebesar 37,2%. sedangkan 62,8% sisanya dijelaskan oleh faktor-faktor yang tidak diungkap dalam penelitian ini. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal tergolong sedang dengan nilai mean hipotetik sebesar 95 dan mean empiric sebesar 90,99. Burnout tergolong tinggi karena mean hipotetik 75 dan mean empiriknya sebesar 86,27.

**Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Burnout, Karyawan**

***THE CORRELATION INTERPERSONAL COMMUNICATION RELATIONS  
WITH BURNOUTS AT PT PRIMA KENCANA ADV***

Giska Muswirda

14,860,0248

***ABSTRACT***

*This study aims to determine and empirically test the relationship between interpersonal communication and employee burnout at PT. Prima Kencana Adv. The type of research used in this study is a quantitative approach. The sampling technique in this study is a total sampling equal to the number of 70 people. Burnout in this study was measured based on aspects of Burnout, namely: Emotional Fatigue, Depersonalization Attitude, and Feelings of Inadequacy. Interpersonal communication in this study was measured based on the Aspects of Interpersonal Communication, namely: Openness, Empathy, Supportive Attitude, Positive Attitude, and Equality. The data analysis method used in this study is the product moment of Karl Pearson. Based on the results of the analysis, there is a negative relationship between interpersonal communication and burnout, with the results  $r_{xy} = -0.610$ , this indicates that the value is  $> 0.05$ . This means that the proposed hypothesis is accepted. The determinant coefficient ( $r^2$ ) of the relationship between the independent variable X and the dependent variable Y is  $r^2 = 0.372$  This shows that interpersonal communication contributes to burnout by 37.2%. while the remaining 62.8% is explained by factors not disclosed in this study. Based on the description above, it can be concluded that interpersonal communication is classified as moderate with a hypothetical mean value of 95 and an empirical mean of 90.99. Burnout is high because the hypothetical mean is 75 and the empirical mean is 86.27.*

**Keywords:** *Interpersonal Communication, Burnout*

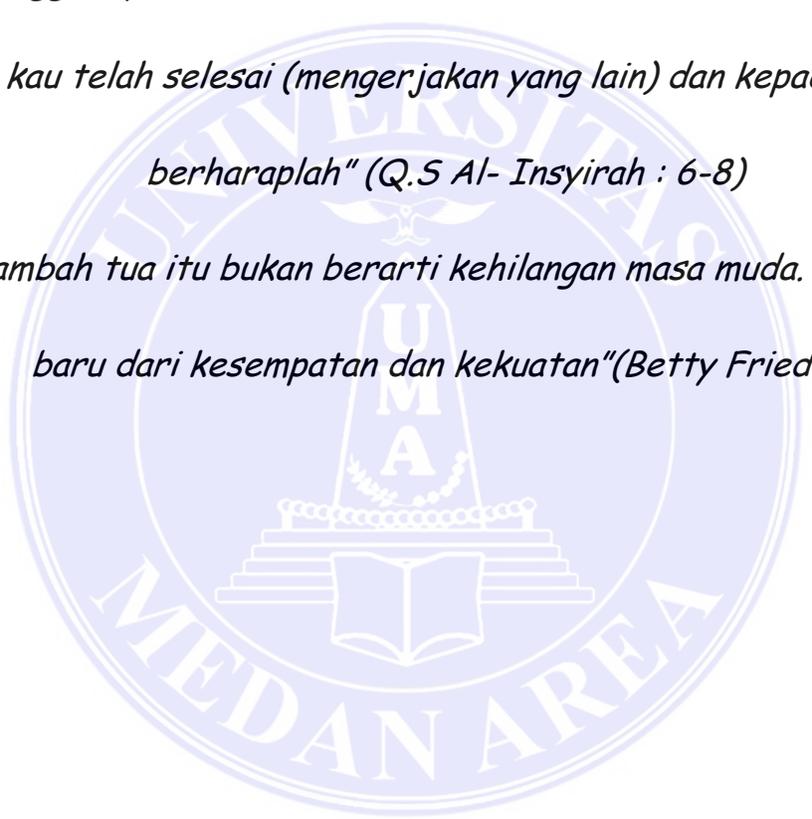
Motto

\*

*"Jika kau tak suka sesuatu, ubahlah. Jika tidak bisa, maka ubahlah cara pandangmu tentangnya."(Maya Angelou)*

*"Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada kemudahan, karena itu bila kau telah selesai (mengerjakan yang lain) dan kepada Tuhan berharaplah" (Q.S Al- Insyirah : 6-8)*

*"Bertambah tua itu bukan berarti kehilangan masa muda. Tapi babak baru dari kesempatan dan kekuatan"(Betty Friedan)*



## PERSEMBAHAN

\*

Bismillahirrahmanirrahim

Ku ucapkan rasa syukur atas nikmat-mu Ya Allah yang telah memberiku kekuatan di setiap langkah ku selama ini. Atas nikmat dan kemudahan yang Allah SWT berikan akhirnya saya bisa sampai dititik ini

Shalawat dan salam ku hadiahkan kepada junjungan Baginda Nabi Muhammad Saw yang telah memberiku kebanggaan menjadi umat yang senantiasa berfikir

Ku persembahkan hasil karya tulis ini untuk mama dan ayah tercinta, yang mana telah berjuang dan tak hentinya selalu mendo'akan ku di setiap langkah tanpa rasa lelah dan menyerah dalam membesarkanku hingga sampai dititik ini, tanpa perjuangan mama dan ayah mungkin semua yang aku usahakan ini hanyalah sebatas mimpi. Semoga Allah swt panjangkan umur serta memberikan kesehatan mama ayah dan senantiasa meridhoi perjuangan ku sehingga aku bisa memberikan kado terindah ini untuk mama dan ayah, amin allahumma amin.

Tak lupa juga ku ucapkan banyak terimakasih kepada saudara, sahabat-sahabatku dan juga orang yang paling dekat denganku, yang selama ini tidak pernah bosan memberiku support semangat serta do'anya sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan, meski menjadi perjalanan yang sulit, syukur alhamdulillah semua telah ku lewati hingga skripsi ini selesai. Semoga segala kebaikan dan dukungan kalian Allah balas dengan kebaikan dunia akhirat.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji syukur peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Dalam hal ini peneliti telah banyak menerima bantuan serta bimbingan maka pada kesempatan ini perkenankanlah peneliti mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Alm H. Agus Salim Siregar selaku pemilik Yayasan pendidikan Haji Agus Salim.
2. Bapak Drs. M. Erwin Siregar, MBA selaku ketua yayasan pendidikan Haji Agus Salim.
3. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramadhan M. Eng.Msc selaku rektor Universitas Medan Area.
4. Ibu Dr.Risydah Fadilah, S.Psi, M.Psi selaku dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
5. Ibu Laili Alfita, S.Psi, M.M, M.Psi, Psikolog selaku wakil Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
6. Bapak Prof.H.Abdul Munir, S.Pd selaku dosen pembimbing pertama saya yang selalu membimbing saya dan meluangkan waktunya untuk memberikan saran, motivasi dan masukan, dan selalu bersabar membimbing saya selama pengerjaan skripsi ini.

7. Bapak Drs.H.Mulia Siregar,M.Psi selaku dosen pembimbing kedua saya yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan masukan dalam pengerjaan skripsi ini yang banyak kekeliruan.
8. Ibu Istiana, S.Psi, M.Pd, M.Psi selaku ketua sidang meja hijau. Terimakasih atas kesediaan waktu untuk saran–saran yang telah diberikan kepada peneliti.
9. Ibu Suryani Hardjo, S.Psi,MA selaku sekretaris sidang meja hijau. Terimakasih atas kesediaan waktu untuk saran–saran yang telah diberikan kepada peneliti.
10. Bapak Arif Fachrian, S.Psi, M.Psi. Selaku Ketua bagian Psikologi Industri dan Organisasi, yang telah memberikan banyak masukan dan dukungan kepada peneliti.
11. Terimakasih teruntuk keluarga besar PT prima kencana adv yang telah membantu, mendukung dan bersedia memberikan izin untuk melakukan penelitian skripsi ini, semoga PT prima kencana adv sukses selalu.
12. Terimakasih kepada pegawai Fakultas psikologi yang telah membantu memberikan informasi dan mempermudah dalam proses administrasi menyelesaikan skripsi ini.
13. Terimakasih sebesar-besarnya yang tidak bisa saya ungkapkan untuk kedua Orang tua saya, mama dan ayah yang selalu memberikan nasihat, semangat, dan memberikan motivasi kepada saya dan selalu mendoakan saya agar dipermudahkan segala urusan saya dan memberikan bantuan materi yang saya butuhkan demi terselesainya skripsi ini.

14. Terimakasih kepada diriku sendiri yang tetap semangat menyelesaikan skripsi ini semoga Allah mempermudah semuanya.
15. Terimakasih kepada teman teman saya Terutama Acik dan Puri, Dinda, Oi, yang mau nungguin saya bimbingan, menemani dan memberikan semangat berkat kalian juga akhirnya saya mampu menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah membalas kebaikan kalian.
16. Terimakasih kepada Asad yang selalu mengingatkan saya untuk bimbingan dan semangat hingga akhirnya saya mampu menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah membalas kebaikanmu.
17. Terimakasih kepada teman seangkatan saya dulu Ando, Gadis, Wira yang sudah membantu, mendukung saya, berkat bantuan dan semangatmu akhirnya saya mampu menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah membalas kebaikan mu.
18. Terimakasih kepada teman-teman seperjuangan saya, Dean, Ais, Ayu, Leony dan juga kepada teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terimakasih telah memberikan banyak informasi, dukungan, do'a dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah membalas kebaikan kalian semua.

Saya menyadari bahwa masih banyak terdapat kelemahan dan kekuarangan dalam penulisan skripsi ini baik tata tulis maupun isinya. Oleh karena itu saya mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk menyempurnakan skripsi ini, semoga amal budi baik semuanya yang diberikan kepada peneliti mendapatkan pahala ganda dari Allah SWT. Akhir kata penelitian berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi perkembangan ilmu psikologi.



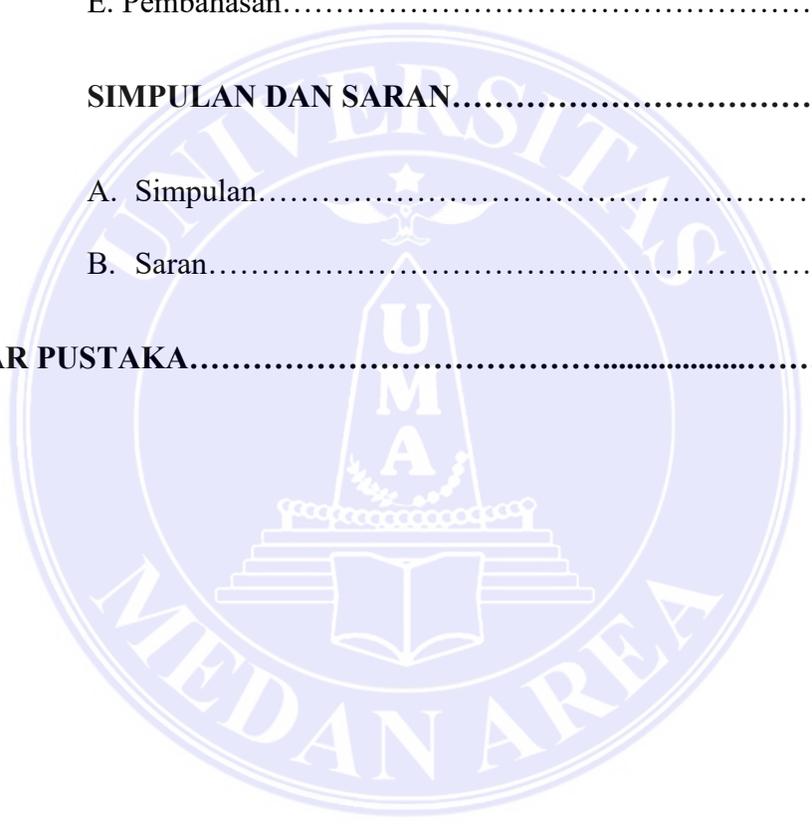
Hormat Saya  
Peneliti

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I       PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah.....	7
Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II       LANDASAN TEORITIS.....</b>	<b>8</b>
A. Karyawan.....	8
Pengertian Karyawan.....	8
B. <i>Burnout</i> .....	9
1. Pengertian <i>Burnout</i> .....	9
2. Faktor-faktor <i>Burnout</i> .....	12
3. Aspek-aspek <i>Burnout</i> .....	15
4. Karakteristik <i>Burnout</i> .....	17
C. Komunikasi Interpersonal.....	20

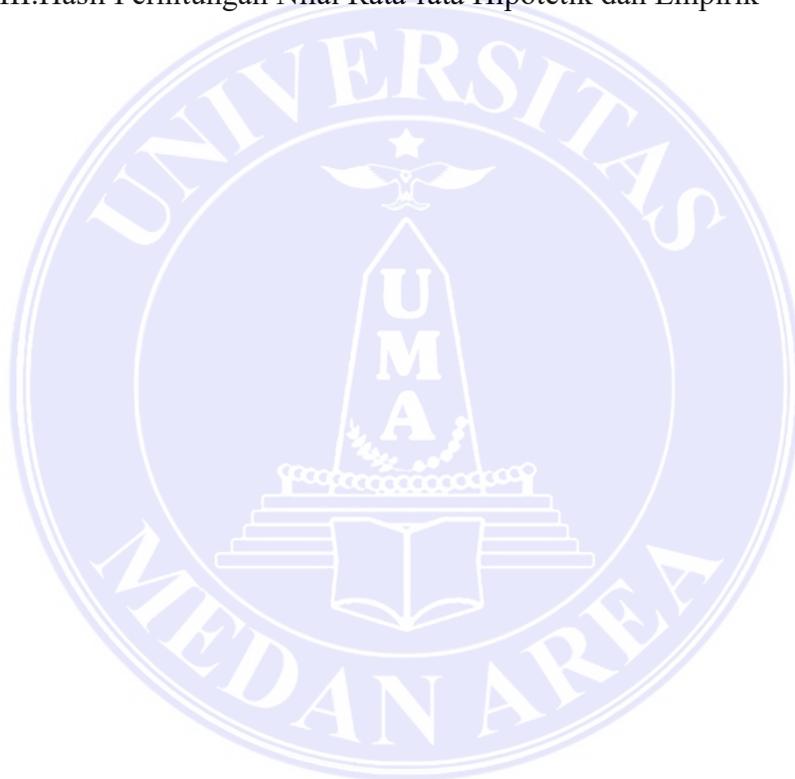
1. Pengertian Komunikasi	
Interpersonal.....	20
2. Aspek-aspek Komunikasi	
Interpersonal.....	22
3. Faktor Komunikasi Interpersonal.....	25
4. Karakteristik <i>Burnout</i> .....	25
D. Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Burnout	
.....	30
E. Kerangka Konseptual.....	34
F. Hipotesis.....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
A. Tipe Identifikasi.....	35
B. Identifikasi Variabel Penelitian.....	35
C. Defenisi Operasional Variabel.....	36
D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	36
E. Teknik Pengumpulan Data.....	38
F. Validitas Dan Reliabilitas.....	39
G. Analisis Data.....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
A. Orientasi Kancah Penelitian.....	39

B. Persiapan Penelitian.....	41
1. Persiapan Administrasi.....	41
2. Persiapan Alat Ukur penelitian.....	42
C. Pelaksanaan Penelitian.....	43
D. Analisis Data dan Hasil Penelitian.....	50
E. Pembahasan.....	55
<b>BAB V</b>	
<b>SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>57</b>
A. Simpulan.....	57
B. Saran.....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>59</b>



## DAFTAR TABEL

- Tabel I. Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala *Burnout* Sebelum uji coba.  
Tabel II. Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Komunikasi Interpersonal Sebelum Uji Coba  
Tabel III. Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Komunikasi Interpersonal Setelah Uji Validitas  
Tabel IV. Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala *Burnout* Setelah Uji Validitas  
Tabel V. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran  
Tabel VI. Rangkuman Hasil Uji Linearitas Hubungan  
Tabel VII. Rangkuman Perhitungan Analisis *r Product Moment*  
Tabel VIII. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Hipotetik dan Empirik



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

LAMPIRAN B: UJI NORMALITAS

LAMPIRAN C: UJI HOMOGENITAS DAN HIPOTESIS

LAMPIRAN D: ALAT UKUR PENELITIAN



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya merupakan segala sesuatu yang merupakan aset perusahaan untuk mencapai tujuannya. Sumber daya yang dimiliki perusahaan dapat dikategorikan atas empat tipe sumber daya, seperti Finansial, Fisik, Manusia dan Kemampuan Teknologi. Sumber daya finansial merupakan salah satu unsur penting dalam rangka membentuk perusahaan yang maju dan terus berkembang karena berhubungan dengan saham yang merupakan modal utama dalam membangun sebuah perusahaan dan mengembangkan serta melanjutkan perusahaan tersebut. Sumber daya fisik merupakan sumber daya yang menyangkut penunjang secara fisik berdirinya suatu perusahaan seperti alat-alat kelengkapannya.

Manajemen Sumber Daya Manusia diperlukan untuk meningkatkan efektivitas sumber daya manusia dalam organisasi. Tujuannya adalah memberikan kepada organisasi satuan kerja yang efektif. Salah satu kunci utama dalam menciptakan Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional adalah terletak pada proses rekrutmen, seleksi, *training and development* calon tenaga kerja. Mencari tenaga kerja yang profesional dan berkualitas tidaklah gampang. Merupakan sebuah kewajiban dalam sebuah organisasi untuk membentuk calon tenaga kerja yang memiliki kemampuan dalam menyelesaikan tanggung jawab dalam bekerja, dan

mampu menerima dan mengatasi segala masalah yang nantinya akan dihadapi pada saat bekerja.

Permasalahan tenaga kerja memang merupakan masalah yang kompleks karena manusia mempunyai sifat, watak, dan harga diri yang berbeda antara satu dengan yang lain, banyak sekali faktor yang mempengaruhi produktivitas karyawan dalam melaksanakan tugas antara lain kecerdasan, keterampilan, motivasi yang diberikan perusahaan, kondisi tempat kerja dan lain sebagainya.

Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Setiap perusahaan selalu mengharapkan karyawannya mempunyai prestasi, karena dengan memiliki karyawan yang berprestasi akan memberikan sumbangan yang optimal bagi perusahaan. Menjalani kehidupan yang serba modern ini, yang mana apapun di tuntut untuk cepat menjadikan seseorang karyawan dapat menampilkan kinerja yang optimal serta tidak begitu terpengaruh oleh hal-hal yang negatif yang pada akhirnya menimbulkan *burnout*. Karyawan yang dapat menjaga kesehatan mentalnya dan tidak terlalu rentan dengan tuntutan kerja yang menimbulkan *burnout* pada akhirnya akan tetap menikmati segala tekanan kerja dengan santai.

Ema menyatakan (2004) *burnout* merupakan kondisi yang terperas habis dan kehilangan energi psikis maupun fisiknya. Hal tersebut biasanya disebabkan oleh keadaan situasi kerja yang tidak mendukung dan tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan. *Burnout* biasanya dialami dalam bentuk kelelahan fisik, mental, dan emosional yang intens. Karena sifat psikobiologis (beban psikologis berpindah ke

tampilan fisik, contohnya mudah pusing, tidak dapat berkonsentrasi, dan mudah sakit) biasanya bersifat kumulatif, maka terkadang persoalannya tidak mudah diselesaikan. Bahkan, seperti spiral, bisa makin melebar, mengganggu kinerja dan pada gilirannya dapat menyebabkan tambahan tekanan bagi pekerja lainnya.

Cherniss (2007) juga mengemukakan, *burnout* (kelelahan kerja) merupakan suatu transaksional yang meliputi tiga tahapan. Tahapan pertama yaitu stres merupakan ketidakseimbangan antara sumber individu (*resources*) dengan tuntutan (*demand*) yang ditujukan untuk individu yang bersangkutan. Tuntutan ini berasal dari dalam diri individu maupun dari lingkungan. Tahap kedua adalah strain (ketegangan) yang merupakan respon emosional sesaat terhadap ketidak seimbangan, di tandai dengan perasaan emosi tegang dan lelah. Tahap ketiga adalah koping, meliputi adanya perubahan-perubahan sikap dan tingkah laku individu seperti kecenderungan menjauhkan diri dan bersikap sinis. Kondisi *burnout* akan memicu timbulnya perilaku negative berupa fatalisme, kebosenan, ketidaksenangan, sinisme, ketidak cukupan, kegagalan, kerja berlebihan, kekasaran, ketidak puasan dan melarikan diri sebagai akibat dari bertumpuknya permasalahan-permasalahan yang terjadi di tempat kerja yang diakibatkan oleh stres kerja dalam jangka panjang.

PT. Prima Kencana Adv Adalah salah satu perusahaan periklanan terbesar di Medan, perusahaan ini bergerak di bidang promosi dan penjualan iklan berupa reklame, billboard dan iklan berjalan. *Burnout* di tempat kerja bukan sekadar kelelahan atau stres akibat pekerjaan sehari-hari. Seseorang yang mengalaminya cenderung merasa jenuh dengan pekerjaannya, tak bersemangat, dan kurang produktif. Menurut penelitian, orang yang mengalami burnout mengalami berbagai

gangguan emosi dan masalah kesehatan. Demi mengejar karir yang diidam-idamkan dan penghasilan yang lebih besar, ada yang berupaya mengambil lebih banyak pekerjaan dan mungkin terlalu memaksakan diri sehingga akibatnya rentan terkena *burnout*. Hal ini sesuai dengan kutipan wawancara dengan salah satu karyawan :

*“Setiap masuk kerja, rasanya badanku kayak dipukulin sekampung, ya gitulah banyak kali pulak kerjaan cemana enggak gitu bawaannya, belom lagi pening nengok kerjaan numpuk sana numpuk sini semakin hari semakin banyak yang dikerjakan” (Kai, Februari 2018)*

*Burnout* merupakan kecapekan atau kelelahan fisik pada mental, dan emosi yang terjadi karena stres yang di derita dengan jangka waktu yang lama, di dalam situasi yang menuntut keterlibatan emosi yang tinggi (Sihotang,2004). Levy (2006), menjelaskan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi timbulnya burnout adalah adanya komunikasi interpersonal yang efektif dalam proses pembentukan dan peneguhan hubungan sosial tersebut (Rakhmat, 2013). Komunikasi interpersonal dinyatakan efektif bila komunikasi yang dilakukan merupakan hal yang menyenangkan bagi kedua belah pihak. Untuk mencapai komunikasi yang efektif tersebut, kedua belah pihak, baik komunikan maupun komunikator harus mencapai pengertian yang sama (Andayani, 2009). Sehingga dalam penelitian ini, peneliti ingin melihat secara lebih jauh bagaimana komunikasi interpersonal yang efektif dalam lingkungan kerja di PT Prima Kencana Adv dapat mempengaruhi timbulnya *burnout*.

Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi di antara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya (Muhammad, 2005). Menurut Effendy

(2003), Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal atau nonverbal. Seorang pekerja tentu mengharapkan komunikasi interpersonal yang baik dari sesama karyawan maupun dari atasan supaya informasi yang disampaikan lebih jelas.

Menurut Muhammad (2009) klasifikasi komunikasi interpersonal terdiri dari unsur-unsur komunikasi dialog, wawancara, percakapan dan komunikasi tatap muka, selanjutnya mengembangkan klasifikasi komunikasi interpersonal menjadi interaksi intim, percakapan social, interogari atau pemeriksaan dan wawancara. Muhammad (2009) menjelaskan tujuan komunikasi interpersonal terjadi dari tujuan menemukan diri sendiri, menemukan dunia luar, membentuk dan menjaga hubungan penuh arti, berubah sikap dan tingkah laku untuk kesenangan dan membantu. Komunikasi yang efektif terjadi dalam suatu organisasi akan dapat memberikan suasana yang nyaman dan menimbulkan kehangatan dalam bekerja.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi interpersonal dengan *burnout* pada karyawan, dan mengetahui sumbangan efektif komunikasi interpersonal terhadap burnout pada karyawan. Kondisi kerja yang buruk berpotensi menjadi penyebab karyawan mudah jatuh sakit, mudah lelah, sulit berkonsentrasi dan menurunnya produktivitas kerja. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul “Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal dengan Burnout Pada Karyawan PT. Prima Kencana Adv”.

## B. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah karyawan yang mengalami burnout dikarenakan adanya komunikasi interpersonal yang kurang baik. Senyum sapa yang selalu diberikan saat bekerja sebagai penghilang lelah selama bekerja. Ketika semua sudah diselesaikan dengan baik, dalam dirinya tidak terlintas akan mengharapkan imbalan dari pasien, karena ketika kepuasan kerja menjadi yang utama, segala tugas baik besar maupun kecil harus diselesaikan dengan teliti, tepat waktu dan baik. Terlihat tidak peduli dan merasa benar-benar terbebani dengan pekerjaannya sendiri.

## C. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini memfokuskan pada Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal dengan Burnout Pada Karyawan PT. Prima Kencana Adv agar mampu mengetahui seberapa besar komunikasi interpersonal mempengaruhi *Burnout* karyawan.

## D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah: apakah ada Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal dengan Burnout Pada Karyawan PT. Prima Kencana Adv?

## E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji secara empiris Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal dengan Burnout Pada Karyawan PT. Prima Kencana Adv.

## F. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan usaha pemahaman tentang Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal dengan Burnout Pada Karyawan PT. Prima Kencana Adv , dan memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu psikologi khususnya di bidang Psikologi Industri dan Organisasi dalam mengelola sumber daya manusia yang lebih berkualitas.

### 2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman dalam menganalisis dan menyelesaikan permasalahan kasus dibidang sumber daya manusia, dapat memberikan informasi dan gambaran pada organisasi, untuk mengetahui keterkaitan antara komunikasi interpersonal dengan *Burnout* pada karyawan PT. Prima Kencana Adv.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Karyawan

Dalam Undang-Undang yang baru tentang ketenagakerjaan yaitu Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Tenaga Kerja juga memberikan pengertian tentang tenaga kerja yang terdapat dalam Pasal 1 angka 2 bahwa tenaga kerja yaitu setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan/atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat. Pengertian tenaga kerja dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Tenaga Kerja tersebut telah menyempurnakan pengertian tentang tenaga kerja dalam Undang-Undang No. 14 Tahun 1969 tentang Ketentuan Pokok Ketenagakerjaan.

Menurut Rivai dan Basri (2005) karyawan pada dasarnya ditentukan oleh tiga hal, yaitu: kemampuan, keinginan, lingkungan. Oleh karena itu, untuk memiliki kinerja yang baik, seseorang karyawan harus memiliki keinginan yang tinggi, kemampuan atau *skill* individu, serta lingkungan yang baik untuk mengerjakan pekerjaannya. Karyawan adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenganya (fisik dan pikiran) kepada suatu perusahaan dan memperoleh balas jasa sesuai dengan perjanjian (Hasibuan, 2007). Menurut Subri (2002) karyawan merupakan setiap penduduk yang masuk kedalam usia kerja (berusia di rentang 15 hingga 64 tahun), atau jumlah total seluruh penduduk yang ada pada sebuah negara yang memproduksi barang dan jasa jika ada permintaan akan tenaga yang mereka produksi, dan jika mereka mau berkecimpung / berpartisipasi dalam aktifitas itu.

Karyawan sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya atau potensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal non material dalam organisasi bisnis yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi (Nawawi, 2011). Karyawan merupakan sumber daya yang digunakan untuk menggerakkan dan mensiergikan sumberdaya lain untuk mencapai tujuan organisasi. Tanpa SDM sumberdaya lain menganggur (idle) dan kurang bermanfaat dalam mencapai tujuan organisasi (Abdullah, 2014).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa karyawan adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenganya (fisik dan pikiran) kepada suatu perusahaan dan memperoleh balas jasa sesuai dengan perjanjian.

## **B. Burnout**

### **1. Pengertian *Burnout***

*Burnout* menyebabkan seseorang tidak memiliki tujuan dan tidak mampu memenuhi kebutuhan dalam bekerja. Menurut Pines dan Aronson (dalam Kusumawati, 2005), *burnout* adalah suatu bentuk ketegangan atau tekanan psikis yang berhubungan dengan stress kronik dialami seseorang dari hari ke hari yang ditandai dengan kelelahan fisik, mental, dan emosional.

Hal ini dijelaskan pula oleh Leatz dan Stolar (dalam Kusumawati, 2005), bahwa permasalahan akan muncul bilamana stress terjadi dalam jangka waktu lama dengan intensitas yang cukup tinggi. Keadaan ini disebut *burnout*, yaitu kelelahan fisik, mental, dan emosional yang terjadi karena stres yang diderita dalam jangka

waktu yang cukup lama, pada situasi yang menuntut keterlibatan emosional yang cukup tinggi.

Riggio (dalam Kusumawati, 2005), menjelaskan bahwa jika individu menghadapi konflik personal yang tak terpecahkan, akan mengalami kebingungan atas tugas dan tanggung jawab, pekerjaan yang berlebihan namun kurang penghargaan yang sesuai, atau terjadinya hukuman yang tidak sesuai dapat menjadi penyebabnya seseorang mengalami *burnout*, sebuah proses yang dapat menurunkan komitmen mereka atas pekerjaan yang dilakukan sehingga membuat mereka mengundurkan diri dari tugasnya. Proses pengunduran ini dengan reaksi meningkatnya keterlambatan dan ketidakhadiran, serta penurunan dan kualitas kerja.

Menurut Setyawati (dalam Widanti, 2010), bahwa secara umum *burnout* merupakan keadaan yang dialami tenaga kerja yang dapat mengakibatkan penurunan vitalitas dan produktivitas kerja. *Burnout* merupakan sindrom kelelahan, baik secara fisik maupun mental yang termasuk di dalamnya berkembang konsep diri yang negatif, kurangnya konsentrasi serta perilaku kerja yang negatif Pines & Maslach (dalam Efa, 2011). Keadaan ini membuat suasana di dalam pekerjaan menjadi dingin, tidak menyenangkan, dedikasi dan komitmen menjadi berkurang, performansi, prestasi pekerja menjadi tidak maksimal. Hal ini juga membuat pekerja menjaga jarak, tidak mau terlibat dengan lingkungannya. Burnout juga dipengaruhi oleh ketidaksesuaian antara usaha dengan apa yang di dapat dari pekerjaan.

Menurut Pines dan Aronson (dalam Efa, 2011), *burnout* merupakan kelelahan secara fisik, emosional, dan mental yang disebabkan keterlibatan jangka panjang dalam situasi yang penuh dengan tuntutan emosional. Schaufelli (dalam Efa, 2011),

mendefinisikan burnout sebagai sindrom psikologis yang terdiri atas tiga dimensi yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian prestasi pribadi. Selanjutnya, Beberapa penelitian melihat burnout sebagai bagian dari stress (Luthans, 2011).

Cherniss (2017) juga mengemukakan, burnout (kelelahan kerja) merupakan suatu transaksional yang meliputi tiga tahapan. Tahap pertama yaitu stres yang merupakan persepsi mengenai ketidakseimbangan antara sumber-sumber individu (*resources*) dengan tuntutan (*demand*) yang ditujukan pada individu yang bersangkutan. Tuntutan ini berasal dari dalam diri individu maupun dari lingkungan. Tahap kedua adalah strain (ketegangan) yang merupakan respon emosional sesaat terhadap ketidakseimbangan, ditandai dengan perasaan cemas, tegang dan lelah. Tahap ketiga adalah coping, meliputi adanya perubahan sikap dan tingkah laku individu seperti kecenderungan menjauhkan diri dan bersikap sinis.

Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa *burnout* adalah suatu keadaan dimana individu mengalami kondisi kelelahan emosional yang terjadi secara berkepanjangan dan menyebabkan perubahan sikap dan perilaku negatif.

## 2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Burnout*

Green dan Suma'mur (2014) dari *proceeding* mengemukakan faktor yang mempengaruhi kelelahan ada dua yaitu

### a. Faktor internal

Yang termasuk faktor internal antara lain : faktor somatis atau faktor fisik, gizi, jenis kelamin, usia, pengetahuan dan sikap atau gaya hidup.

### b. Faktor eksternal

Yang termasuk faktor eksternal adalah keadaan fisik lingkungan kerja (kebisingan, suhu, pencahayaan, faktor kimia (zat beracun), faktor biologis (bakteri, jamur), faktor ergonomi, kategori pekerjaan, sifat pekerjaan, disiplin atau peraturan perusahaan, upah, hubungan sosial dan posisi kerja atau kedudukan.

Menurut Maslach (2001) faktor-faktor yang mempengaruhi *Burnout* adalah:

### a. Faktor Situasional

Faktor situasional adalah kondisi sesaat yang muncul pada tempat dan waktu tertentu, yang termasuk didalamnya adalah karakteristik pekerjaan, jenis pekerjaan, dan organisasi.

### b. Faktor *Locus Of Control*

Faktor *Locus of Control* adalah suatu dorongan yang berasal dari diri individu baik dari dalam ataupun dari luar, termasuk didalamnya karakteristik kepribadian dan sikap terhadap pekerjaan.

Levy (2006) menyatakan beberapa penyebab yang mempengaruhi *burnout* antara lain:

a. Kurangnya dukungan sosial

Gold dan Roth (2003) menjelaskan bahwa kurangnya dukungan sosial telah ditemukan dapat meningkatkan *burnout* pada beberapa penelitian. Ada enam fungsi dukungan sosial, yaitu: mendengarkan, dukungan profesional, tantangan profesional, dukungan emosional, tantangan emosional, dan berbagi realitas sosial. Lebih lanjut, mendengarkan dalam artian memberikan saran atau membuat penilaian. Selain itu, dukungan emosional dimaknai dengan adanya seseorang yang selalu mendampingi dan menghargai apa yang dilakukan. Hal tersebut merupakan fungsi yang paling penting untuk mengurangi *burnout*. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa pentingnya dukungan sosial dan dukungan emosional sehingga dapat meminimalkan *burnout* yang dialami.

b. Faktor demografis

Penelitian telah secara konsisten melaporkan bahwa *burnout* lebih mungkin terjadi pada pria daripada wanita dan individu yang masih lajang (Gold & Roth, 1993). Lebih lanjut, melihat temuan dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa laki-laki lebih rentan terhadap burnout daripada wanita. Laki-laki lebih membutuhkan dukungan dan bantuan sosial. Kurangnya dukungan sosial terhadap laki-laki dapat menyebabkan perasaan terasing dan

kekecewaan, yang mengarah keburnout jika tidak diidentifikasi dan langkah-langkah pencegahan yang diambil. Seseorang yang masih *single* juga mengalami tingkat *burnout* yang lebih tinggi. Orang-orang yang masih sendiri sering kekurangan dukungan sosial di rumah dan menghabiskan berjam-jam dengan aktivitas diluar rumah. Ketika imbalan diharapkan tidak konsisten dengan upaya yang dilakukan, perasaan kekecewaan, kesepian dan bahkan kemarahan bisa menja konsekuensinya. Imbalan tidak dianggap sebagai sepadan dengan usaha, maka hasilnya adalah rasa ketidakpuasan yang ekstrim. Perlunya dukungan sosial dan interaksi dengan orang lain sangat penting bagi mereka yang masih *single*.

c. Peran konflik dan peran ambiguitas

Individu memiliki rasa konflik ketika peran dan tuntutan yang tidak pantas, tidak kompatibel, dan tidak konsisten dibebankan pada mereka. Ketika dua atau lebih perilaku peran yang tidak konsisten ini dialami oleh seorang individu, maka akibatnya adalah konflik peran. Ketika individu tersebut tidak dapat mendamaikan inkonsistensi antara perilaku peran yang diharapkan, mereka mengalami konflik. Sedangkan ambiguitas peran adalah ketika individu tidak memiliki informasi yang konsisten mengenai tujuan mereka, tanggung jawab, hak, dan kewajiban dan bagaimana mereka dapat melaksanakannya dengan baik.

#### d. Komunikasi interpersonal

Adanya komunikasi interpersonal yang efektif dalam proses pembentukan dan peneguhan hubungan dalam pembentuk burnout. Komunikasi interpersonal dinyatakan efektif bila komunikasi yang dilakukan merupakan hal yang menyenangkan bagi kedua belah pihak.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor penyebab *Burnout* yakni : komunikasi interpersonal, desain organisasi meliputi peran dalam pekerjaan, tuntutan fisik dan tuntutan tugas, peran individu dalam organisasi, pengembangan karir, hubungan dalam pekerjaan, struktur dan iklim organisasi, tuntutan dari luar organisasi, *Locus Of Control* , lingkungan kerja dan ciri-ciri.

### 3. Aspek-aspek Burnout

Aspek-aspek *burnout* menurut Schuler dan Jackson (1999) sebagai berikut:

#### a. Kelelahan Emosional

Seorang pekerja yang lelah secara emosional apabila diminta menjelaskan apa yang dirasakan akan berkata ia merasa kehabisan tenaga, dan lelah secara fisik. Bangun pagi mungkin disertai oleh suatu perasaan ketakutan bahwa dia akan melewati suatu hari yang berat di dalam pekerjaan.

b. Sikap Depersonalisasi

Pekerja yang telah mencapai tahap paling ekstrim pada kontinum sikap depersonalisasi ini merasa bahwa mereka menjadi tidak berperasaan dan mulai menjadi sinis terhadap orang-orang yang dilayaninya.

c. Perasaan Tidak Mampu

Banyak profesional di bidang pekerjaan pelayanan manusia memulai karier mereka dengan harapan-harapan yang besar bahwa mereka akan mampu meningkatkan kondisi-kondisi manusia melalui pekerjaan mereka. Setelah satu sampai dua tahun bekerja mereka mulai menyadari mereka tidak dapat berbuat sesuai dengan harapan tersebut.

Aspek – aspek tersebut tidak jauh berbeda dengan pendapat yang disampaikan oleh Pines dan Aronso (2009) yang menyatakan bahwa aspek – aspek burnout yaitu:

- a. Kelelahan fisik Kelelahan ini bersifat fisik dan energi fisik. Pada kelelahan fisik ditandaisakit pada bagian tubuh seperti sakit punggung, tegang pada otot leher dan bahu, rasa ngilu dan letih yang parah, sakit kepala, sering demam dan flu, susah tidur, dan perubahan pola makan. Sedangkn untuk kelelahan energi fisik ditandai oleh penurunan energi menjadi rendah dan adanya kelelahan yang secara terus menerus hingga tenggelamnya energi tersebut.
- b. Kelehan emosi Kelelahan yang berhubungan dengan perasaan dari diri yang dicirikan seperti sinisme dan mudah tersinggung pada orang lain,

mudah marah dan mudah sedih, merasa gelisah, tertekan dan tidak berdaya, selain itu mudah merasa bosan.

- c. Kelelahan mental Ditandai dengan perilaku yang berhubungan dengan harga diri seperti konsep diri yang rendah, merasa tidak berharga, putus asa dan kurang motivasi hidup. Hal tersebut juga berdampak di dalam lingkungannya seperti selalu bersifat negatif terhadap orang lain dan lebih sering tidak peduli atau acuh pada lingkungannya. Selain itu mudah merasa tidak mampu dan tidak puas dalam menghadapi pekerjaannya.

Aspek selanjutnya menurut Rosyid (2009) lima aspek *burnout* adalah:

- a. Kelelahan fisik, ditandai dengan serangan sakit kepala, mual, susah tidur, kurangnya nafsu makan, dan individu merasakan adanya anggota badan yang sakit.
- b. Kelelahan Emosional, ditandai dengan depresi, merasa terperangkap di dalam pekerjaannya, mudah marah, dan cepat tersinggung.
- c. Kelelahan Mental, ditandai dengan bersikap sinis terhadap orang lain, bersikap negatif, cenderung merugikan diri sendiri, pekerjaan, mampu organisasi.
- d. Rendahnya Penghargaan Terhadap Diri, ditandai dengan individu tidak pernah merasa puas dengan hasil kerja sendiri, dan merasa tidak pernah melakukan sesuatu dan bermanfaat bagi dirinya sendiri maupun orang lain.

- e. Depersonalisasi, ditandai dengan menjauhnya individu dari lingkungan sosial, apatis, dan tidak peduli dengan lingkungan dan orang-orang disekitarnya.

Berdasarkan uraian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kelelahan kerja berupa Kelelahan fisik, Kelelahan Emosional, Kelelahan Mental, Rendahnya Penghargaan Terhadap Diri, dan Depersonalisasi.

Penelitian ini diukur dengan aspek-aspek Aspek-aspek *burnout* menurut Schuler dan Jackson (1999).

#### 4. Karakteristik *Burnout*

Jerald Greenberg (2017) menyebutkan beberapa karakteristik *burnout* :

- a. *Physical exhaustion*, karyawan merasa energinya menurun dan sangat lelah, dan mengalami gangguan fisik seperti sakit kepala, kurang tidur, dan perubahan kebiasaan makan.
- b. *Emotional exhaustion*, karyawan merasa depresi, tidak tertolong, dan merasa terjebak dalam pekerjaan.
- c. *Mental exhaustion*, karyawan menjadi sinis dengan orang lain, berperilaku negatif, dan cenderung tidak respek terhadap diri sendiri, pekerjaan, organisasi, dan bahkan hidupnya secara keseluruhan.
- d. *Low personal accomplishment*, karyawan merasa tidak mendapat pencapaian yang besar dimasa lalu, dan menganggap bahwa ia tidak akan sukses di masa depan.

Menurut Pines & Aronson (2009) ciri-ciri umum burnout, yaitu:

- a. Sakit fisik dicirikan seperti sakit kepala, demam, sakit punggung, tegang pada otot leher dan bahu, sering flu, susah tidur, rasa letih yang kronis
- b. Kelehan emosi dicirikan seperti rasa bosan, mudah tersinggung, sinisme, suka marah, gelisah, putus asa, sedih, tertekan, tidak berdaya.
- c. Kelelahan mental dicirikan seperti acuh tak acuh pada lingkungan, sikap negatif terhadap orang lain, konsep diri yang rendah, putus asa dengan jalan hidup, merasa tidak berharga.

Ciri dan karakteristik *burnout* menurut Robins (2009) yaitu:

- a. Merasa lemas dan lelah secara emosional, kehabisan energi, kesulitan mengatasi masalah kerja. Gejala fisik yang juga menyertai biasanya berupa sakit perut atau masalah pencernaan.
- b. Cenderung mengasingkan diri dari aktivitas di tempat kerja. Orang yang mengalami *burnout* biasanya merasa bahwa pekerjaannya amat banyak sehingga membuat stres dan frustrasi. Hal ini mengakibatkan ia menjadi tidak peduli pada lingkungan dan rekan kerjanya dan menjadi sulit untuk bersosialisasi dengan sekitar. Dalam situasi terburuk ia dapat merasa frustrasi berat dan merasa bahwa dirinya sudah muak dengan pekerjaannya.
- c. Kinerja menurun. Stres akibat kerja bisa mempengaruhi hasil pekerjaan dan membuat tidak produktif. Biasanya orang yang mengalami stres

pekerjaan akan sangat sensitif jika ditanya soal pekerjaannya, sulit berkonsentrasi, dan menjadi tidak terarah dalam bekerja.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri *burnout* berupa: sakit fisik, kelelahan emosi, kelelahan mental, karyawan yang merasa tidak mampu mencapai kesuksesan.

### **C. Komunikasi Interpersonal**

#### **1. Pengertian Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya (Muhammad, 2005). Effendy (2003) Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal atau nonverbal.

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang hanya dua orang, seperti suami istri, dua sejawat, dua sahabat dekat, guru-murid dan sebagainya (Mulyana, 2000). Menurut Effendi, pada hakekatnya komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar komunikator dengan komunikan, komunikasi jenis ini dianggap paling efektif dalam upaya mengubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang, karena sifatnya yang dialogis berupa percakapan. Arus balik bersifat langsung, komunikator mengetahui tanggapan komunikan ketika itu juga. Pada saat komunikasi dilancarkan, komunikator mengetahui secara pasti apakah komunikasinya positif atau negatif,

berhasil atau tidaknya. Jika ia dapat memberikan kesempatan pada komunikan untuk bertanya seluas-luasnya (Sunarto, 2003). Secara konstektual, komunikasi interpersonal digambarkan sebagai suatu komunikasi antara dua individu atau sedikit individu, yang mana saling berinteraksi, saling memberikan umpan balik satu sama lain. Namun, memberikan definisi konstektual saja tidak cukup untuk menggambarkan komunikasi interpersonal karena setiap interaksi antara satu individu dengan individu lain berbeda-beda.

Arni Muhammad (2005) menyatakan bahwa “komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya di antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya”. Mulyana (2000) menyatakan bahwa “komunikasi interpersonal ini adalah komunikasi yang hanya dua orang, seperti suami istri, dua sejawat, dua sahabat dekat, guru-murid dan sebagainya”.

Dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang melibatkan paling sedikit dua orang secara tatap muka (karyawan dengan atasan), yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung baik secara verbal (informasi, pikiran, gagasan, dan sebagainya) ataupun non verbal.

## **2. Aspek-aspek Komunikasi Interpersonal**

De Vito (2007) menyatakan agar komunikasi interpersonal berlangsung dengan efektif, maka ada beberapa aspek yang harus diperhatikan oleh para pelaku komunikasi interpersonal tersebut yaitu:

a. Keterbukaan (*openness*)

Keterbukaan dapat dipahami sebagai keinginan untuk membuka diri dalam rangka berinteraksi dengan orang lain. Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal, yaitu:

- 1) komunikator harus terbuka pada komunikan demikian juga sebaliknya
- 2) kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang
- 3) serta mengakui perasaan, pikiran serta mempertanggungjawabkannya.

b. Empati (*Emphaty*)

Empati didefinisikan oleh Henry Backrack (1996) sebagai kemampuan untuk merasakan hal-hal yang dirasakan orang lain. Hal ini termasuk salah satu cara untuk melakukan pemahaman terhadap orang lain.

c. Sikap mendukung (*supportiveness*)

Dukungan meliputi tiga hal. Pertama, *descriptiveness*, dipahami sebagai lingkungan yang tidak di evaluasi menjadikan orang bebas dalam mengucapkan perasaannya, tidak defensif sehingga orang tidak malu dalam mengungkapkan perasaannya dan orang tidak akan merasa bahwa dirinya dijadikan bahan kritikan terus menerus.

Kedua, *spontanity* dipahami sebagai kemampuan seseorang untuk berkomunikasi secara spontan dan mempunyai pandangan yang berorientasi

ke depan, yang mempunyai sikap terbuka dalam menyampaikan pemikirannya.

Ketiga, *provisionalism* dipahami sebagai kemampuan untuk berpikir secara terbuka (*open minded*).

d. Sikap Positif (*positiveness*)

Sikap positif dalam komunikasi interpersonal berarti bahwa kemampuan seseorang dalam memandang dirinya secara positif dan menghargai orang lain. Sikap positif tidak dapat lepas dari upaya mendorong menghargai keberadaan serta pentingnya orang lain.

e. Kesetaraan (*equality*)

Tidak akan pernah ada dua orang yang sama-sama setara dalam semua hal. Komunikasi interpersonal akan efektif apabila suasananya setara. Artinya, harus ada pengakuan dari kedua belah pihak sama-sama berharga dan ada sesuatu yang akan disumbangkan.

Rakhmat (2008) menyatakan dalam komunikasi interpersonal selain melibatkan dua orang yang bertatap muka, ada beberapa aspek penting yang mendukung keberhasilan komunikasi interpersonal, yaitu :

a. Rasa Percaya

Dengan adanya rasa percaya ini menjadikan orang lain terbuka dalam mengungkapkan pikiran dan perasaannya terhadap individu, sehingga akan terjalin hubungan yang akrab dan berlangsung secara mendalam.

b. Sikap Suportif

Sikap ini adalah mengkomunikasikan keinginan untuk bekerja sama mencari pemecahan masalah.

c. Sikap Terbuka

Sikap terbuka amat besar pengaruhnya dalam berkomunikasi yang efektif.

Menurut Lunandi (2004) ada empat aspek yang mempengaruhi komunikasi interpersonal yaitu : citra diri (*self-image*), citra pihak lain (*The image of the others*), lingkungan fisik, lingkungan sosial.

- a. Citra diri (*self-image*). Setiap manusia mempunyai gambaran tertentu mengenai dirinya, status sosialnya, kelebihan dan kekurangannya. Gambaran itulah yang menjadi penentu bagi apa yang dilihatnya, didengarnya, bagaimana penilaiannya terhadap segala yang berlangsung di sekitarnya.
- b. Citra pihak lain (*The image of the others*). Selain citra diri, citra pihak lain juga menentukan cara dan kemampuan orang berkomunikasi. Pihak lain, yakni orang yang diajak berkomunikasi, mempunyai gambaran khas bagi dirinya. Kadang dengan orang yang satu komunikasi lancar, jelas, tenang.
- c. Lingkungan fisik. Faktor ini punya pengaruh pada komunikasi. Bagaimanapun orang yang suka berteriak pada waktu berada di rumah sendiri, ia lebih banyak berbisik di tempat beribadah. Sekalipun orang diajak berkomunikasi itu sama (misal anak sendiri).

- d. Lingkungan sosial. Lingkungan sosial merupakan proses komunikasi yang terjadi pada situasi ataupun orangnya bila situasi atau orangnya berbeda akan menyebabkan terjadinya proses komunikasi yang berbeda pula.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek yang ada dalam komunikasi interpersonal antara lain didasari oleh sikap terbuka, empati, saling mendukung, sikap positif, dan kesamaan diantara pihak yang terkait, komunikasi interpersonal sebagian besar juga terbentuk oleh citra diri (*self image*), citra pihak lain (*the image of the other*), lingkungan fisik, dan lingkungan sosial yang pada akhirnya menimbulkan daya tarik seseorang dalam berkomunikasi juga sikap positif dan kesukaan pada orang lain untuk berkomunikasi yang lebih dikenal dengan atraksi interpersonal. Penelitian ini menggunakan Aspek-aspek Komunikasi Interpersonal menurut De Vito (2007).

### 3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal

Menurut Lunandi (2014) ada enam faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal. Faktor-faktor tersebut adalah :

- a. Citra Diri (*Self Image*)

Setiap manusia merupakan gambaran tertentu mengenai dirinya, status sosialnya, kelebihan dan kekurangannya. Dengan kata lain citra diri menentukan ekspresi dan persepsi orang. Manusia belajar menciptakan citra diri melalui hubungannya dengan orang lain, terutama manusia lain yang penting bagi dirinya.

b. Citra Pihak Lain (*The Image of The Others*)

Citra pihak lain juga menentukan cara dan kemampuan orang berkomunikasi. Di pihak lain, yaitu orang yang diajak berkomunikasi mempunyai gambaran khas bagi dirinya. Kadang dengan orang yang satu komunikatif lancar, tenang, jelas dengan orang lainnya tahu-tahu jadi gugup dan bingung. Ternyata pada saat berkomunikasi dirasakan campur tangan citra diri dan citra pihak lain.

c. Lingkungan Fisik

Tingkah laku manusia berbeda dari satu tempat ke tempat lain, karena setiap tempat ada norma sendiri yang harus ditaati. Disamping itu suatu tempat atau disebut lingkungan fisik sudah barang tentu ada kaitannya juga dengan kedua faktor di atas.

d. Lingkungan Sosial

Sebagaimana lingkungan, yaitu fisik dan sosial mempengaruhi tingkah laku dan komunikasi, tingkah laku dan komunikasi mempengaruhi suasana lingkungan, setiap orang harus memiliki kepekaan terhadap lingkungan tempat berada, memiliki kemahiran untuk membedakan lingkungan yang satu dengan lingkungan yang lain.

e. Kondisi

Kondisi fisik punya pengaruh terhadap komunikasi yang sedang sakit kurang cermat dalam memilih kata-kata. Kondisi emosional yang kurang stabil, komunikasinya juga kurang stabil, karena komunikasi berlangsung timbal balik. Kondisi tersebut bukan hanya mempengaruhi pengiriman

komunikasi juga penerima. Komunikasi berarti peluapan sesuatu yang terpenting adalah meringankan kesesalan yang dapat membantu meletakkan segalanya pada proporsi yang lebih wajar.

f. Bahasa Badan

Komunikasi tidak hanya dikirim atau terkirim melalui kata-kata yang diucapkan. Badan juga merupakan medium komunikasi yang kadang sangat efektif kadang pula dapat samar. Akan tetapi dalam hubungan antara orang dalam sebuah lingkungan kerja tubuh dapat ditafsirkan secara umum sebagai bahasa atau pernyataan.

Menurut Rakhmat (2009) berpendapat bahwa ada beberapa faktor yang dapat menyebabkan terjadinya komunikasi interpersonal, di antaranya:

a. Persepsi Interpersonal

Beberapa pengalaman tentang peristiwa atau hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan untuk membedakan bahwa manusia bukan benda melainkan sebagai objek persepsi.

b. Konsep Diri

Konsep diri merupakan suatu pandangan dan perasaan individu tentang dirinya.

c. Atraksi Interpersonal

Atraksi interpersonal diperoleh dengan mengetahui siapa yang tertarik kepada siapa atau siapa menghindari siapa, maka individu dapat meramalkan arus komunikasi interpersonal yang akan terjadi.

Devito (2013) mengemukakan bahwa terdapat 8 (delapan) faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal meliputi:

a. Keterbukaan Diri

Keterbukaan diri adalah suatu jenis komunikasi dimana individu penyampaian informasi tentang dirinya yang biasanya disembunyikan atau tidak diceritakan kepada orang lain.

b. Empati

Empati sebagai kemampuan untuk merasakan apa yang orang lain rasakan dan dapat melakukan sesuatu yang nyata untuk mewujudkan rasa kepedulian kita terhadap apa yang orang lain alami.

c. Sikap Positif

Sikap positif merupakan kecenderungan seseorang untuk mampu bertindak berdasarkan penilaian yang baik tanpa merasa bersalah yang berlebihan, menerima diri sebagai orang yang dibutuhkan (penting) dan bernilai bagi individu lain, memiliki sikap percaya diri atau yakin terhadap kemampuan yang dimiliki untuk mengatasi permasalahan yang terjadi, peka terhadap kebutuhan orang lain, dan kebiasaan sosial yang telah diterima, serta dapat memberikan dan menerima pujian tanpa ada kepura-puraan disaat memberi maupun menerima hadiah tanpa adanya rasa bersalah.

d. Sikap Suportif

Sikap suportif yang sering kali diartikan sebagai sikap mendukung orang lain pada saat melakukan interaksi sosial dan komunikasi. Dukungan merupakan pengenalan kognitif atau verbal tetapi hanya tentang seseorang atau pribadi,

bukan sebuah tindakan dapat berupa pujian, penilaian, pandangan dan lain-lainnya (Suciati, 2017).

e. Kesetaraan

Komunikasi interpersonal akan lebih efektif apabila suasananya setara, artinya harus ada pengakuan secara tersembunyi bahwa kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga dan bahwa masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang paling penting untuk disumbangkan.

f. Konsep Diri

Konsep diri sebagai suatu gambaran terhadap diri individu itu sendiri.

g. Kesadaran Diri

Kesadaran diri merupakan kemampuan seorang individu mengenal dirinya sendiri. Kesadaran diri ini dapat berkembang ketika seorang individu telah memahami konsep diri yang ada didalam dirinya. Dalam kesadaran diri ini yang kemudian akan memunculkan sikap terbuka dalam proses penyampaian informasi tentang dirinya, yang melibatkan perilaku, sikap, perasaan, keinginan, motivasi, dan juga gagasan.

h. Harga Diri

Harga diri yang dimaksudkan disini ialah ketika seorang merasa baik tentang dirinya sendiri, dan mampu menceritakan serta mengekspresikan potensi dirinya kepada individu lain secara terbuka. Seseorang yang memiliki harga diri yang baik akan cenderung mudah dalam bertindak untuk sukses meskipun dalam keadaan terpuruk, dan dengan leluasa mampu berbagi informasi

mengenai kegagalan yang dialami dan memberikan kesan yang baik ketika berkomunikasi dengan orang lain.

i. Kesetaraan

Kesetaraan ialah suatu sikap setuju dan menerima orang lain dengan penerimaan yang positif. Komunikasi interpersonal akan berhasil jika individu yang berkomunikasi dalam suasana dan keadaan setara, dengan demikian berarti individu yang terlibat dalam komunikasi dihargai dan dihormati sebagai seorang individu yang memiliki sesuatu yang penting untuk diberikan kepada orang lain

Dapat disimpulkan bahwa, faktor terjadinya komunikasi interpersonal dalam diri sendiri dan pada lawan bicara seperti persepsi interpersonal, konsep diri, atraksi interpersonal, dan percaya diri, profesionalitas, empati, sikap terbuka. Hal ini lah yang mempengaruhi faktor komunikasi interpersonal.

#### **D. Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan *Burnout***

Emm (2004) *burnout* merupakan kondisi yang terpepar habis dan kehilangan energi psikis maupun fisiknya. Hal tersebut biasanya disebabkan oleh keadaan situasi kerja yang tidak mendukung dan tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan. *Burnout* biasanya dialami dalam bentuk kelelahan fisik, mental, dan emosional yang intens. Karena sifat psikobiologis (beban psikologis berpindah ke tampilan fisik, contohnya mudah pusing, tidak dapat berkonsentrasi, dan mudah sakit) biasanya bersifat kumulatif, maka terkadang persoalannya tidak mudah diselesaikan. Bahkan,

seperti spiral, bisa makin melebar, mengganggu kinerja dan pada gilirannya dapat menyebabkan tambahan tekanan bagi pekerja lainnya.

Cherniss (2007) juga mengemukakan, *burnout* (kelelahan kerja) merupakan suatu transaksional yang meliputi tiga tahapan. Tahapan pertama yaitu stres merupakan ketidakseimbangan antara sumber individu (*resources*) dengan tuntutan (*demand*) yang ditujukan untuk individu yang bersangkutan. Tuntutan ini berasal dari dalam diri individu maupun dari lingkungan. Tahap kedua adalah strain (ketegangan) yang merupakan respon emosional sesaat terhadap ketidak seimbangan, di tandai dengan perasaan emosi tegang dan lelah. Tahap ketiga adalah koping, meliputi adanya perubahan – perubahan sikap dan tingkah laku individu seperti kecenderungan menjauhkan diri dan bersikap sinis. Kondisi *burnout* akan memicu timbulnya perilaku negative berupa fatalisme, kebosenan, ketidaksenangan, sinisme, ketidak cukupan, kegagalan, kerja berlebihan, kekasaran, ketidak puasan dan melarikan diri sebagai akibat dari bertumpuknya permasalahan – permasalahan yang terjadi di tempat kerja yang diakibatkan oleh stres kerja dalam jangka panjang.

Levy (2006), menjelaskan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi timbulnya burnout adalah hubungan sosial di tempat kerja Hubungan sosial ini meliputi hubungan dengan atasan, hubungan sesama rekan kerja, maupun hubungan atasan dengan bawahan. Hubungan sosial perawat dengan atasan dan rekan kerja dapat menjadi penghalang timbulnya burnout, apabila hubungan sosial tersebut bersifat konstruktif dan berisi dukungan. Namun, apabila hubungan sosial tersebut bersifat destruktif, maka hal tersebut justru makin menambah beban dan tekanan bagi

perawat dalam lingkungan pekerjaannya. Dalam membentuk hubungan sosial yang baik dibutuhkan adanya komunikasi interpersonal yang efektif dalam proses pembentukan dan peneguhan hubungan sosial tersebut (Rakhmat, 2013). Komunikasi interpersonal dinyatakan efektif bila komunikasi yang dilakukan merupakan hal yang menyenangkan bagi kedua belah pihak. Untuk mencapai komunikasi yang efektif tersebut, kedua belah pihak, baik komunikan maupun komunikator harus mencapai pengertian yang sama (Andayani, 2009).

Adapun penelitian terdahulu: hubungan antara komunikasi interpersonal yang efektif dengan burnout. Populasi penelitian ini adalah perawat instalasi rawat inap yang berusia Levy (2006), menjelaskan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi timbulnya burnout adalah hubungan sosial di tempat kerja Hubungan sosial ini meliputi hubungan dengan atasan, hubungan sesama rekan kerja, maupun hubungan atasan dengan bawahan. Hubungan sosial perawat dengan atasan dan rekan kerja dapat menjadi penghalang timbulnya burnout, apabila hubungan sosial tersebut bersifat konstruktif dan berisi dukungan. Namun, apabila hubungan sosial tersebut bersifat destruktif, maka hal tersebut justru makin menambah beban dan tekanan bagi perawat dalam lingkungan pekerjaannya. Dalam membentuk hubungan sosial yang baik dibutuhkan adanya komunikasi interpersonal yang efektif dalam proses pembentukan dan peneguhan hubungan sosial tersebut (Rakhmat, 2013).

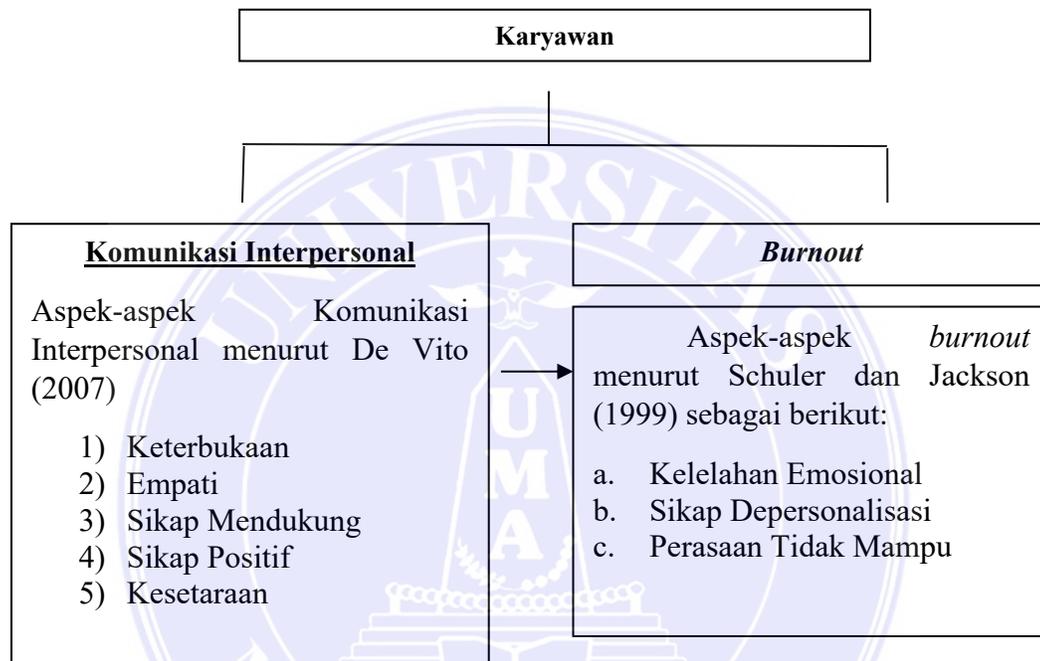
Komunikasi interpersonal dinyatakan efektif bila komunikasi yang dilakukan merupakan hal yang menyenangkan bagi kedua belah pihak. Untuk mencapai komunikasi yang efektif tersebut, kedua belah pihak, baik komunikan maupun

komunikator harus mencapai pengertian yang sama (Andayani, 2009). Sehingga dalam penelitian ini, peneliti ingin melihat secara lebih jauh bagaimana komunikasi interpersonal yang efektif dalam lingkungan kerja di PT Prima Kencana Adv dapat mempengaruhi timbulnya burnout. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi interpersonal dengan burnout pada karyawan, dan mengetahui sumbangan efektif komunikasi interpersonal terhadap burnout pada karyawan. Kondisi kerja yang buruk berpotensi menjadi penyebab karyawan mudah jatuh sakit, mudah lelah, sulit berkonsentrasi dan menurunnya produktivitas kerja. Dalam mencapai kenyamanan tempat kerja antara lain dapat dilakukan dengan jalan memelihara prasarana fisik seperti seperti kebersihan yang selalu terjaga, penerangan cahaya yang cukup, ventilasi udara, suara musik dan tata ruang kantor yang nyaman. Karena lingkungan kerja dapat menciptakan hubungan kerja yang mengikat antara orang-orang yang ada di dalam lingkungannya (Nitisemito 2002).

Jumlah sebanyak 181 perawat. Jumlah sampel penelitian berjumlah 119 perawat yang dipilih dengan menggunakan cluster sampling. Metode pengumpulan data menggunakan dua buah skala psikologi, yaitu skala burnout dan skala komunikasi interpersonal. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Hasil analisis data menunjukkan koefisien korelasi ( $r_{xy}$ ) sebesar -0.705 dengan dengan tingkat signifikan korelasi  $p = 0.000$  ( $p < 0.01$ ), yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan burnout pada perawat instalasi rawat inap. Semakin tinggi efektifitas komunikasi interpersonal maka semakin rendah burnout. Komunikasi interpersonal memberikan sumbangan sebesar 49.7% terhadap burnout, sisanya

sebesar 50.3% ditentukan oleh faktor lain yang tidak diukur oleh penelitian ini (Fauziah, 2016).

### E. Kerangka Konseptual



### F. Hipotesis

Dari tinjauan teori di atas dan berdasarkan uraian permasalahan yang dikemukakan, maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut: Ada hubungan negatif antara komunikasi interpersonal dengan *burnout*. Diasumsikan bahwa semakin baik komunikasi interpersonal maka akan semakin rendah tingkat *burnout* atau sebaliknya komunikasi interpersonal buruk maka akan meningkatkan tingkat *burnout*.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Tipe Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Azwar (2017) penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif menekankan analisisnya pada data-data numerical (angka) yang diolah dengan metode statistika. Penelitian ini termasuk dalam penelitian non-eksperimen, dimana peneliti tidak memberikan perlakuan terhadap subjek penelitian.

Penelitian ini dapat dikatakan sebagai penelitian korelasional bila ditinjau dari judul penelitian. Penelitian korelasional merupakan penelitian yang memiliki kegunaan untuk mencari hubungan antar dua variable yang akan dicari hubungannya, sehingga diperoleh arah dan kuatnya hubungan antara dua variable atau lebih yang diteliti (Sugiyono, 2003).

#### B. Identifikasi Variabel Penelitian

Untuk menguji hipotesis penelitian, terlebih dahulu diidentifikasi variabel yang menjadi pusat perhatian dalam penelitian ini yaitu :

1. Variabel Terikat : *Burnout*
2. Variabel Bebas : Komunikasi Interpersonal

### C. Defenisi Operasional Variabel

Defenisi operasional variabel penelitian dimaksudkan agar pengukuran variabel-variabel penelitian dapat terarah sesuai dengan metode pengukuran yang dipersiapkan. Adapun defenisi operasional variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. *Burnout*

*Burnout* adalah suatu keadaan dimana karyawan mengalami kondisi kelelahan emosional yang terjadi secara berkepanjangan dan menyebabkan perubahan sikap dan perilaku negatif. *Burnout* dalam penelitian ini diukur berdasarkan aspek-aspek menurut Jackson (2009) yaitu: Kelelahan Emosional, Sikap Depersonalisasi, dan Perasaan Tidak Mampu.

#### 2. **Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi Interpersonal adalah komunikasi yang melibatkan paling sedikit dua orang secara tatap muka (karyawan dengan atasan), yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung baik secara verbal (informasi, pikiran, gagasan, dan sebagainya) ataupun non verbal. Komunikasi interpersonal dalam penelitian ini diukur berdasarkan Aspek-aspek Komunikasi Interpersonal menurut De Vito (2007) yaitu: Keterbukaan, Empati, Sikap Mendukung, Sikap Positif, dan Kesetaraan.

## D. Subjek Penelitian

### 1. Populasi Sampel Penelitian

Setiap penelitian, masalah populasi dan sampel yang dipakai merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan. Hadi (2004) menyatakan bahwa populasi adalah individu yang biasa dikenai generalisasi dari kenyataan-kenyataan yang diperoleh dari sampel penelitian. Sedangkan menurut Arikunto (2006) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah 70 Karyawan

### 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2003) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menyadari luasnya keseluruhan populasi dan keterbatasan yang dimiliki peneliti maka subjek penelitian yang dipilih adalah sebagian dari keseluruhan populasi yang dinamakan sampel.

Untuk menentukan sampel maka diperlukan teknik sampling. Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel, untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian (Sugiyono, 2003).

### 3. Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Hadi (2001) sampel adalah sebagian individu yang diselidiki. Walaupun hanya sebagian individu yang diambil dalam penelitian ini, namun diharapkan dapat ditarik generalisasi dan mencerminkan populasi dapat mewakili sampel. Pengambilan sampelnya mempergunakan teknik total sampling, dimana yang dapat diartikan menurut Supranto (2008) pengambilan sampel dari keseluruhan jumlah populasi. Adapun sampel dalam penelitian ini sebanyak 70 Karyawan PT Prima Kencana Adv yang diambil dari 130 orang karyawan.

## E. Metode Pengumpulan Data

Dalam menentukan hasil penelitian ini, maka digunakan metodologi pengumpulan data dengan menggunakan skala *Burnout* dan komunikasi interpersonal.

### a. Skala *Burnout*

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode skala, yaitu skala yang mengukur Aspek-aspek *burnout* menurut Schuler dan Jackson (1999) sebagai berikut:

- 1) Kelelahan Emosional
- 2) Sikap Depersonalisasi
- 3) Perasaan Tidak Mampu

### b. Skala Komunikasi Interpersonal

Skala ini diukur berdasarkan aspek-aspek Komunikasi Interpersonal menurut De Vito (2017) yaitu :

- 1) Keterbukaan
- 2) Empati
- 3) Sikap Mendukung
- 4) Sikap Positif
- 5) Kesetaraan

Kedua skala diatas menggunakan skala Likert dengan 4 Pilihan Jawaban, yakni Sangat Setuju, Setuju, Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju. Pernyataan

disusun berdasarkan bentuk *favourable* dan *unfavourable*. Penelitian yang diberikan untuk jawaban *favourable*, yakni Sangat Setuju (SS) diberi nilai 4, jawaban Setuju (S) diberi nilai 3, jawaban Tidak Setuju (TS) diberi nilai 2, dan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi nilai 1. Sedangkan untuk item yang *unfavourable*, maka penilaian yang diberikan untuk jawaban Sangat Setuju (SS) diberi nilai 1, jawaban Setuju (S) diberi nilai 2, jawaban Tidak Setuju (TS) diberi nilai 3 dan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi nilai 4.

Berdasarkan cara penyampaianya, skala yang akan digunakan dalam penelitian ini termasuk jenis skala langsung dan tertutup. Skala diberikan secara langsung dan subjek diminta untuk memilih salah satu dari alternative jawaban yang telah disediakan. Adapun item-item dari skala tersebut disajikan dalam bentuk pernyataan yang bersifat *favourable* dan *unfavourable*.

#### **F. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur**

Menurut Arikunto (1997) data di dalam penelitian ini dapat mempunyai kedudukan yang paling tinggi, karena merupakan penggambaran variable yang diteliti, dan berfungsi sebagai alat pembuktian hipotesis. Oleh karena itu benar atau tidaknya data, tergantung dari baik tidaknya instrument pengumpulan data. Instrument yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting, yaitu valid dan reliabel.

## 1. Validitas Alat Ukur

Arikunto (1997) menyatakan bahwa suatu instrument pengukur dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Sebuah instrument dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrument menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud. Teknik yang digunakan untuk menguji validitas alat ukur (skala) adalah teknik korelasi *product moment* dari Karl Perason, sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{N(\sum X^2) - (\sum X)^2\} \{(\sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara variabel x (skor subjek tiap item) dengan variabel y (total skor subjek dari keseluruhan item)

$\sum xy$  = Jumlah hasil perkalian antara variabel x dan y

$\sum x$  = Jumlah skor keseluruhan subjek tiap item

$\sum y$  = Jumlah skor keseluruhan item pada subjek

$\sum x^2$  = Jumlah kuadrat skor x

$\sum y^2$  = Jumlah kuadrat skor y

N = Jumlah subjek

Nilai validitas setiap butir (koefisien r product moment Pearson) sebenarnya masih perlu dikoreksi karena kelebihan bobot. Kelebihan bobot ini terjadi karena skor butir yang dikoreksinya dengan skor total ikut sebagai komponen skor total, dan hal ini menyebabkan koefisien r menjadi lebih besar (Hadi, 1990). Formula untuk membersihkan kelebihan bobot ini dipakai formula Whole.

$$r. bt = \frac{(r_{xy})(SDy) - (SDx)}{\sqrt{\{(SDx)^2 + (SDy) - 2(r_{xy})(SDx)(SDy)\}}}$$

Keterangan :

r. bt = Koefisien korelasi setelah dikoreksi dengan part whole

r. xy = Koefisien korelasi sebelum dikoreksi

SD. y = Standart deviasi total

SD. x = Standart deviasi butir

## 2. Reliabilitas Alat Ukur

Reliabilitas alat ukur adalah untuk mencari dan mengetahui sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya. Reliabel dapat juga dikatakan kepercayaan, keajekan, kestabilan, konsistensi dan sebagainya. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama selama dalam diri subjek yang di ukur memang belum berubah (Azwar, 1997). Skor yang akan diestimasi reliabilitasnya dalam jumlah yang sama banyak. Untuk mengetahui reliabilitas alat ukur maka digunakan rumus koefisien Alpha sebagai berikut :

$$\alpha = 2 \left[ \frac{1 - S1^2 = S2^2}{SX^2} \right]$$

Keterangan :

$S1^2$  dan  $S2^2$  = Varians skor belahan 1 dan varians skor belahan 2

$Sx^2$  = Varians skor skala.

## G. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah *product moment* dari Karl Pearson. Alasan digunakannya teknik korelasi ini karena pada penelitian ini memiliki tujuan untuk melihat hubungan antara suatu variabel bebas (komunikasi interpersonal) dengan satu variabel terikat (*burnout*).

$$r_{xy} = \frac{\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\left\{ \left( \sum x^2 \right) - \frac{(\sum x)^2}{N} \right\} \left\{ \left( \sum Y^2 \right) - \frac{(\sum Y)^2}{N} \right\}}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat

$\sum xy$  = Jumlah hasil perkalian antara variabel x dan y

$\sum x$  = Jumlah skor keseluruhan variabel bebas x

$\sum y$  = Jumlah skor keseluruhan variabel bebas y

$\sum x^2$  = Jumlah kuadrat skor x

$\sum y^2$  = Jumlah kuadrat skor y

N = Jumlah subjek

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berpedoman pada hasil-hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis diperoleh ada hubungan antara komunikasi interpersonal dengan *burnout*, dengan hasil  $r^{xy} = -0.610$ , hal ini menunjukkan bahwa nilai  $>0.05$ . Artinya hipotesis yang diajukan dinyatakan diterima.
2. Koefisien determinan ( $r^2$ ) dari hubungan antara variabel bebas X dengan variabel terikat Y adalah sebesar  $r^2 = 0,372$  Ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berkontribusi terhadap burnout sebesar 37,2%. sedangkan 62,8% sisanya dijelaskan oleh faktor lain yang mempengaruhi *burnout*.
3. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal tergolong sedang dengan nilai mean hipotetik sebesar 95 dan mean empiric sebesar 90,99. Burnout tergolong tinggi karena mean hipotetik 70 dan mean empiriknya sebesar 86,27.

#### B. Saran

Sejalan dengan kesimpulan yang telah dibuat, maka berikut ini dapat diberikan beberapa saran, antara lain :

1. Saran Kepada Subjek Penelitian

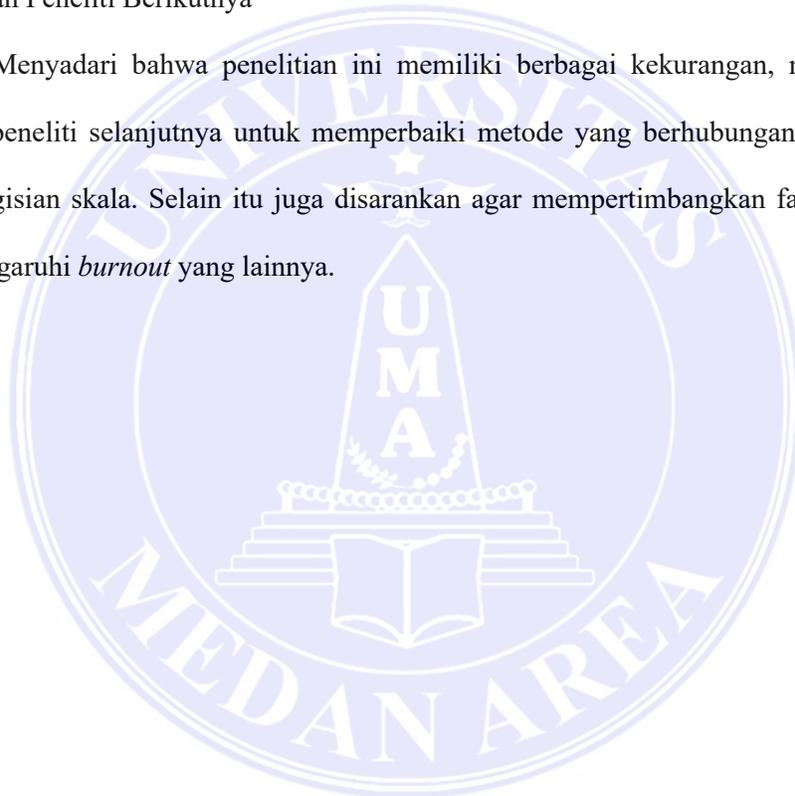
Melihat bahwa komunikasi interpersonal dan burnout di PT. Prima Kencana Adv tergolong sedang, maka disarankan kepada seluruh subjek penelitian ini untuk mampu menjaga hubungan dengan cara berkomunikasi yang baik antar rekan kerja dan atasan sehingga burnout dapat teratasi.

## 2. Saran Kepada Perusahaan

Melihat pentingnya hubungan perusahaan untuk meningkatkan kualitas pekerjaan karyawan yang agar mengurangi nilai *burnout* pada karyawan. Hal ini di harapkan kepada pihak perusahaan agar mampu membentuk karyawan agar memiliki komitmen dalam bekerja, ketepatan waktu, serta kerja sama di dalam tempat kerja, agar tetap terus bisa beroperasi dalam dunia kerja yang baik dan sangat berpengaruh pada hasil kerja para karyawan.

## 3. Saran Peneliti Berikutnya

Menyadari bahwa penelitian ini memiliki berbagai kekurangan, maka disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk memperbaiki metode yang berhubungan dengan sampel, dan pengisian skala. Selain itu juga disarankan agar mempertimbangkan faktor-faktor yang mempengaruhi *burnout* yang lainnya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Analisa, Yangs. 2011. Pengaruh Ukuran Perusahaan, *Leverage, Profitabilitas* Dan Kebijakan Dividen Terhadap Nilai Perusahaan. Skripsi Universitas Diponegoro Semarang 2011.
- Ambar. 2006. “Hubungan Antara Kelelahan dengan Produktivitas Tenaga Kerja di bagian Penjahitan PT Bengawan Solo Garment Indonesia”. Skripsi ,Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat. Fakultas Ilmu Keolahragaan. Universitas Negeri Semarang.
- Anastasi, A & Susana Urbina. 1993. *Psychological Testing*. Prentice Hall Inc. New Jersey.
- Azwar, Syaifuddin.2017. *Metode Penelitian Psikologi* .Yogyakarta : Pustaka Pelajar. Edisi II.
- Arikunto, Suharsini. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Budiono. 2003. Bunga Rampai Hiperkes dan Kesehatan Kerja. Semarang : Badan Penerbit UNDIP.
- DeVito, Joseph A. (1997). *Komunikasi antar manusia, edisi 5*. Jakarta : Profesional Book
- DeVito, Joseph A. (2002). *Essentials of human communication: 5th edition*. Pearson Educations, Inc
- DeVito, Joseph A. (2007) . *The Interpersonal Communication Book*.edisi 11. Pearson Educations, Inc
- Gouzali, Saydam. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Human Resource) Suatu Pendekatan Mikro*, Djanbatan, Jakarta
- Grandjean, E.2007. *Fitting The Task to The Human, A textbook of Occupational Ergonomic*. Fifth edition. Taylor & Francis Publisher.
- Green, S,B. 2002, A Coeficient Alpha For Test -Retest Data, *Psychological Methods*, Vol. 8, No.1, 88-101.
- Hadi, Sutrisno.2002. *Metodologo Research II* Yogyakarta: Andi Offset, 2002
- Hotmatua, R. 2006. Hubungan Faktor Individu dan Postur tubuh dengan Kelelahan Kerja Pada Pekerja Bongkar Muat PT Kirana Sapta Angkola Timur Tapanuli Selatan. *Skripsi*. Sumatera Utara: Fakultas Kesehatan Masyarakat.
- Ilham, Bisri, 2008. *Sistem Hukum Indonesia*. Grafido Persada, Jakarta.

- Ishak dan Hendri, Tanjung (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Universitas Trisakti.
- Isnanto. 2009. *Buku Ajar Etika Profesi*, Universtas Diponegoro, hal.3
- Litwin GH, Stringer RA Jr. 1968. *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard University Press.
- Moenir, A.S, (2003) *Pendekatan Manusiawi dan Organisasi Terhadap Pembinaan Karyawan*, 1<sup>th</sup> PT. Gunung Agung, Jakarta.
- Nawawi, Hadari & Mimi Martini. 2004, *“Penelitian Terapan”*, Yogyakarta: Gajahmada University.
- Nurmianto, Eko. 2003. *Ergonomi Konsep Dasar Dan Aplikasinya*. Surabaya: Guna Widya.
- Nitisemito, Alex, Soemadji, 2001. *Manajemen Personalia*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- \_\_\_\_\_, 2002. *Manajemen Personalia*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Putri, Rizkya, 2008. *Faktor-faktor Penyebab Kelelahan Kerja*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Rosyid Al, Harun, 2006. *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*. Bandung: Universitas Padjadjaran.
- Sarwolo. 2001. *Dasar – Dasar Organisasi Dan Manajemen*, Jakarta: ghalia Indonesia.
- Sarwoto. 2007. *Dasar-Dasar Manajemen Organisasi*. Jakarta: Ghalia.
- Schuler, R. S. dan Jackson, S. E. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia;Menghadapi Abad Ke- 21*. Edisi Ke-Enam. Jakarta: Erlangga
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Ilham Jaya.
- Steers, M Richard. 2005. *Efektivitas Organisasi Perusahaan*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan Kelima : Penerbit CV. Alfabeta: Bandung
- Sukanto, dkk. 2000. *Manajemen Produksi*. Yogyakarta: BPFE UGM
- Supranto. 2008. *Model Penelitian Pendidikan*. Bantung: Alfabeta
- Suma'mur .P.K. *Keselamatan Kerja dan Pencegahan Kecelakaan*. PT. Gunung Agung, Jakarta : 2006.

Tarwaka SHB, Lilik Sudiajeng. 2004. Ergonomi untuk Keselamatan, Kesehatan Kerja, dan Produktivitas. Surakarta: UNIBA Press.

Wignjosoebroto, Sritomo.; “Ergonomi: Studi Gerak dan Waktu, Edisi Pertama” , Guna Widya, Surabaya, 2003.



LAMPIRAN A  
 UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

RELIABILITY

```
/VARIABLES=aitem_1 aitem_2 aitem_3 aitem_4 aitem_5 aitem_6 aitem_7 aitem_8
aitem_9 aitem_10 aitem_11 aitem_12 aitem_13 aitem_14 aitem_15 aitem_16 aitem_17
aitem_18 aitem_19 aitem_20 aitem_21 aitem_22 aitem_23 aitem_24 aitem_25 aitem_26
aitem_27 aitem_28 aitem_29 aitem_30 aitem_31 aitem_32 aitem_33 aitem_34 aitem_35
aitem_36 aitem_37 aitem_38 aitem_39 aitem_40
```

```
/SCALE('Komunikasi Interpersonal') ALL
```

```
/MODEL=ALPHA
```

```
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE
```

```
/SUMMARY=TOTAL.
```

**Reliability**

**Notes**

Output Created		19-JAN-2021 15:50:21
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet2
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	70
Missing Value Handling	Matrix Input	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.



[DataSet2]

**Scale: Komunikasi Interpersonal****Case Processing Summary**

		N	%
	Valid	70	100,0
Cases	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	70	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,939	40

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
aitem_1	2,73	,779	70
aitem_2	2,69	,910	70
aitem_3	2,53	,928	70
aitem_4	2,53	,974	70
aitem_5	2,41	,925	70
aitem_6	2,56	,895	70
aitem_7	2,37	,820	70
aitem_8	2,46	,912	70
aitem_9	2,26	,943	70

aitem_10	2,51	,944	70
aitem_11	2,51	,913	70
aitem_12	2,53	,896	70
aitem_13	2,63	,904	70
aitem_14	2,20	,827	70
aitem_15	2,36	,817	70
aitem_16	2,24	,859	70
aitem_17	2,24	,842	70
aitem_18	2,13	,900	70
aitem_19	2,24	,875	70
aitem_20	2,20	,827	70
aitem_21	2,36	,723	70
aitem_22	2,13	,833	70
aitem_23	2,50	,897	70
aitem_24	2,36	,835	70
aitem_25	2,34	,778	70
aitem_26	2,13	,833	70
aitem_27	2,90	,745	70
aitem_28	2,94	,814	70
aitem_29	2,91	,880	70
aitem_30	2,76	,770	70
aitem_31	2,69	,808	70
aitem_32	2,90	,887	70
aitem_33	2,97	,780	70
aitem_34	2,96	,859	70
aitem_35	2,70	,874	70
aitem_36	2,71	,854	70
aitem_37	2,86	,839	70
aitem_38	2,94	,814	70

aitem_39	3,00	,742	70
aitem_40	3,10	,764	70

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
aitem_1	99,76	328,563	,480	,937
aitem_2	99,80	325,525	,499	,937
aitem_3	99,96	319,984	,659	,936
aitem_4	99,96	318,331	,674	,936
aitem_5	100,07	320,154	,656	,936
aitem_6	99,93	319,951	,686	,936
aitem_7	100,11	324,248	,603	,936
aitem_8	100,03	322,347	,597	,936
aitem_9	100,23	320,034	,646	,936
aitem_10	99,97	318,782	,684	,936
aitem_11	99,97	322,405	,594	,936
aitem_12	99,96	319,230	,708	,935
aitem_13	99,86	322,356	,602	,936
aitem_14	100,29	324,323	,595	,936
aitem_15	100,13	323,418	,634	,936
aitem_16	100,24	324,534	,564	,937
aitem_17	100,24	321,665	,674	,936
aitem_18	100,36	327,769	,434	,938
aitem_19	100,24	328,216	,433	,938
aitem_20	100,29	326,033	,536	,937
aitem_21	100,13	327,650	,556	,937

aitem_22	100,36	325,653	,545	,937
aitem_23	99,99	319,840	,688	,936
aitem_24	100,13	325,099	,562	,937
aitem_25	100,14	327,458	,520	,937
aitem_26	100,36	332,059	,328	,939
aitem_27	99,59	332,449	,358	,938
aitem_28	99,54	328,947	,444	,938
aitem_29	99,57	331,350	,330	,939
aitem_30	99,73	328,433	,491	,937
aitem_31	99,80	332,249	,333	,939
<b>aitem_32</b>	<b>99,59</b>	<b>334,884</b>	<b>,217</b>	<b>,940</b>
aitem_33	99,51	332,369	,343	,938
aitem_34	99,53	330,137	,380	,938
aitem_35	99,79	332,229	,305	,939
aitem_36	99,77	327,425	,471	,937
<b>aitem_37</b>	<b>99,63</b>	<b>333,048</b>	<b>,293</b>	<b>,939</b>
aitem_38	99,54	328,831	,448	,938
aitem_39	99,49	331,964	,377	,938
aitem_40	99,39	332,385	,350	,938

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
102,49	342,717	18,513	40

**NPAR TESTS**

```
/K-S(NORMAL)=X Y
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/MISSING ANALYSIS.
```

**NPar Tests**

**Notes**

Output Created	19-JAN-2021 16:08:26	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet3
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
Missing Value Handling	N of Rows in Working Data File	70
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
Syntax	NPAR TESTS /K-S(NORMAL)=X Y /STATISTICS DESCRIPTIVES /MISSING ANALYSIS.	
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,01
	Number of Cases Allowed <sup>a</sup>	157286

a. Based on availability of workspace memory.

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Komunikasi Interpersonal	70	90,99	14,453	64	117
Burnout	70	86,27	12,575	56	108

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Komunikasi Interpersonal	Burnout
N		70	70
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	90,99	86,27
	Std. Deviation	14,453	12,575
	Absolute	,147	,095
Most Extreme Differences	Positive	,147	,055
	Negative	-,091	-,095
	Kolmogorov-Smirnov Z	1,232	,791
Asymp. Sig. (2-tailed)		,096	,559

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

DATASET ACTIVATE DataSet1.

RELIABILITY

```
/VARIABLES=aitem_1 aitem_2 aitem_3 aitem_4 aitem_5 aitem_6 aitem_7 aitem_8
aitem_9 aitem_10 aitem_11 aitem_12 aitem_13 aitem_14 aitem_15 aitem_16 aitem_17
aitem_18 aitem_19 aitem_20 aitem_21 aitem_22 aitem_23 aitem_24 aitem_25 aitem_26
aitem_27 aitem_28 aitem_29 aitem_30 aitem_31 aitem_32
```

```
/SCALE('Burnout') ALL
```

```
/MODEL=ALPHA
```

```
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE
```

```
/SUMMARY=TOTAL.
```

Reliability

Notes

Output Created		19-JAN-2021 15:50:45
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	70
Missing Value Handling	Matrix Input	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax	<p>RELIABILITY</p> <pre> /VARIABLES=aitem_1 aitem_2 aitem_3 aitem_4 aitem_5 aitem_6 aitem_7 aitem_8 aitem_9 aitem_10 aitem_11 aitem_12 aitem_13 aitem_14 aitem_15 aitem_16 aitem_17 aitem_18 aitem_19 aitem_20 aitem_21 aitem_22 aitem_23 aitem_24 aitem_25 aitem_26 aitem_27 aitem_28 aitem_29 aitem_30 aitem_31 aitem_32  /SCALE('Burnout') ALL  /MODEL=ALPHA  /STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE  /SUMMARY=TOTAL. </pre>				
Resources	<table> <tr> <td>Processor Time</td> <td>00:00:00,03</td> </tr> <tr> <td>Elapsed Time</td> <td>00:00:00,03</td> </tr> </table>	Processor Time	00:00:00,03	Elapsed Time	00:00:00,03
Processor Time	00:00:00,03				
Elapsed Time	00:00:00,03				

[DataSet1]

**Scale: Burnout****Case Processing Summary**

		N	%
	Valid	70	100,0
Cases	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	70	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,893	32

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
aitem_1	3,14	,621	70
aitem_2	3,37	,641	70
aitem_3	3,19	,687	70
aitem_4	3,21	,657	70
aitem_5	3,14	,621	70
aitem_6	3,36	,660	70
aitem_7	3,03	,868	70

aitem_8	3,03	,932	70
aitem_9	3,30	,667	70
aitem_10	3,20	,628	70
aitem_11	3,09	,812	70
aitem_12	3,21	,635	70
aitem_13	3,17	,636	70
aitem_14	3,31	,692	70
aitem_15	2,97	,916	70
aitem_16	2,91	,897	70
aitem_17	3,04	,859	70
aitem_18	3,03	,742	70
aitem_19	2,84	,845	70
aitem_20	3,11	,790	70
aitem_21	2,79	1,006	70
aitem_22	2,94	,832	70
aitem_23	2,76	,924	70
aitem_24	2,76	,751	70
aitem_25	2,79	,815	70
aitem_26	2,71	,837	70
aitem_27	2,71	1,009	70
aitem_28	2,60	,999	70
aitem_29	2,70	,823	70
aitem_30	2,86	,873	70
aitem_31	2,81	,856	70
aitem_32	2,84	,879	70

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
aitem_1	92,80	146,655	,403	,891
aitem_2	92,57	147,640	,324	,892
aitem_3	92,76	145,781	,412	,890
aitem_4	92,73	146,375	,396	,891
aitem_5	92,80	146,452	,417	,890
aitem_6	92,59	147,377	,330	,892
<b>aitem_7</b>	<b>92,91</b>	<b>146,514</b>	<b>,278</b>	<b>,893</b>
aitem_8	92,91	141,326	,492	,889
aitem_9	92,64	144,610	,501	,889
aitem_10	92,74	144,252	,560	,888
<b>aitem_11</b>	<b>92,86</b>	<b>147,429</b>	<b>,254</b>	<b>,893</b>
aitem_12	92,73	146,606	,396	,891
aitem_13	92,77	145,860	,445	,890
aitem_14	92,63	147,019	,333	,892
aitem_15	92,97	140,869	,524	,888
aitem_16	93,03	139,506	,604	,886
aitem_17	92,90	140,091	,604	,887
aitem_18	92,91	142,775	,551	,888
aitem_19	93,10	142,961	,466	,889
aitem_20	92,83	142,521	,528	,888
aitem_21	93,16	136,540	,661	,885
aitem_22	93,00	141,565	,548	,888
aitem_23	93,19	138,095	,652	,885
aitem_24	93,19	143,893	,480	,889

aitem_25	93,16	142,714	,499	,889
aitem_26	93,23	149,454	,144	,895
aitem_27	93,23	142,643	,391	,891
aitem_28	93,34	143,011	,381	,891
aitem_29	93,24	145,926	,327	,892
aitem_30	93,09	147,848	,211	,894
aitem_31	93,13	145,534	,331	,892
aitem_32	93,10	143,743	,407	,891

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
95,94	153,098	12,373	32



```
MEANS TABLES=Y BY X
/CELLS MEAN COUNT STDDEV
/STATISTICS ANOVA LINEARITY.
```

**Means**

**Notes**

Output Created	19-JAN-2021 16:08:40	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet3
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
Missing Value Handling	N of Rows in Working Data File	70
	Definition of Missing	For each dependent variable in a table, user-defined missing values for the dependent and all grouping variables are treated as missing.
	Cases Used	Cases used for each table have no missing values in any independent variable, and not all dependent variables have missing values.
Syntax	MEANS TABLES=Y BY X /CELLS MEAN COUNT STDDEV /STATISTICS ANOVA LINEARITY.	
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,02

[DataSet3]

## Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Burnout * Komunikasi Interpersonal	70	100,0%	0	0,0%	70	100,0%

## Report

## Burnout

Komunikasi Interpersonal	Mean	N	Std. Deviation
64	108,00	1	.
67	106,00	1	.
68	88,00	1	.
70	94,33	3	6,807
71	93,00	1	.
72	84,00	1	.
73	108,00	1	.
76	86,67	3	5,859
77	95,00	1	.
78	100,00	2	11,314
80	100,00	2	11,314
81	92,17	6	6,047
82	93,83	6	6,113
84	92,00	1	.
85	101,00	2	1,414
87	71,00	1	.
88	93,00	1	.

91	73,50	2	21,920
92	97,50	2	7,778
93	100,00	1	.
94	91,00	1	.
95	83,00	2	8,485
96	71,50	2	4,950
97	68,00	1	.
100	78,00	2	,000
101	87,50	2	,707
102	72,00	2	12,728
103	75,50	2	,707
104	81,00	1	.
106	79,50	2	2,121
107	65,00	2	9,899
108	73,25	4	11,701
111	81,00	2	9,899
112	75,00	1	.
114	70,50	2	12,021
115	85,00	1	.
116	96,00	1	.
117	82,00	1	.
Total	86,27	70	12,575

## ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			8566,593	37	231,530	3,159	,001
Burnout * Komunikasi Interpersonal	Between Groups	Linearity	4063,298	1	4063,298	55,44 2	,000
		Deviation from Linearity	4503,295	36	125,092	1,707	,064
	Within Groups		2345,250	32	73,289		
Total			10911,84 3	69			

## Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Burnout * Komunikasi Interpersonal	-,610	,372	,886	,785



CORRELATIONS

```

/VARIABLES=X Y
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/STATISTICS DESCRIPTIVES
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

**Correlations**

**Notes**

Output Created		19-JAN-2021 16:09:28
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet3
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	70
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=X Y /PRINT=TWOTAIL NOSIG /STATISTICS DESCRIPTIVES /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,04

**Descriptive Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
Komunikasi Interpersonal	90,99	14,453	70
Burnout	86,27	12,575	70

**Correlations**

		Komunikasi Interpersonal	Burnout
Komunikasi Interpersonal	Pearson Correlation	1	-,610**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	70	70
Burnout	Pearson Correlation	-,610**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	70	70

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



LAMPIRAN D  
ALAT UKUR

### Data Identitas Diri

Isilah data-data berikut ini dengan keadaan diri saudara :

1. Nama :
2. Jabatan :
3. Masa kerja :

### Petunjuk Pengisian Skala

Skala ini digunakan untuk mengukur komitmen anda terhadap organisasi untuk itu diharapkan anda mengisinya secara benar. Berikut ini saya sajikan pernyataan kedalam dua bentuk skala ukur. Saudara diminta untuk memberikan pendapatnya terhadap pernyataan-pernyataan yang terdapat dalam skala ukur tersebut dengan cara memilih :

- SS : Bila merasa **SANGAT SETUJU** dengan pernyataan yang diajukan.  
 S : Bila merasa **SETUJU** dengan pernyataan yang diajukan.  
 TS : Bila merasa **TIDAK SETUJU** dengan pernyataan yang diajukan.  
 STS : Bila merasa **SANGAT TIDAK SETUJU** dengan pernyataan yang diajukan.

Saudara hanya diperbolehkan memilih satu pilihan jawaban dengan cara memberikan tanda ceklis (√) pada lembar jawaban yang tersedia. Contohnya adadibawahini :

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1.	Setiap saya menyerahkan laporan pekerjaan saya merasa takut ditegur atasan				

SS                      S                      TS                      STS

Tanda ceklis (√) merupakan seseorang itu merasa SETUJU dengan pernyataan yang diajukan.

**SELAMAT BEKERJA**

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1.	Setiap saya menyerahkan laporan pekerjaan saya merasa takut ditegur atasan	SS	S	TS	STS
2.	Saat saya sedang mengerjakan pekerjaan, saya tidak merasakan Lelah	SS	S	TS	STS
3.	Setiap hari saya merasa lelah dgn pekerjaan	SS	S	TS	STS
4.	Saya akan memperbaiki kesalahan yang saya lakukan	SS	S	TS	STS
5.	Rasanya lelah sekali setiap kekantor	SS	S	TS	STS
6.	Pekerjaan banyak atau sedikit tidak membuat saya merasa Lelah	SS	S	TS	STS
7.	Saya takut bila melakukan kesalahan dalam bekerja	SS	S	TS	STS
8.	Pekerjaan yang saya lakukan membuat saya yakin dalam menjalanin tujuan hidup saya	SS	S	TS	STS
9.	Saya sering bersikap buruk kepada orang – orang di sekitar saya, ketika pekerjaan saya banyak	SS	S	TS	STS
10.	Bekerja adalah suatu hal yang tidak buruk untuk saya kerjakan	SS	S	TS	STS
11.	Saya sering meragukan pekerjaan yang saya kerjakan	SS	S	TS	STS
12.	Saya tidak pernah bersikap buruk kepada orang lain	SS	S	TS	STS
13.	Saya selalu berfikir negatif terhadap rekan kerja	SS	S	TS	STS
14.	Saya selalu bersikap ramah kepada orang – orang yang ada di sekeliling saya, meskipun pekerjaan saya sangat banyak	SS	S	TS	STS
15.	Saya takut pekerjaan yang saya lakukan membuat hasil yang tidak baik bagi rekan kerja saya	SS	S	TS	STS
16.	Pekerjaan yang saya kerjakan akan mendapatkan hasil yang baik	SS	S	TS	STS
17.	Saya gelisah apabila melihat teman yang pulang lebih awal	SS	S	TS	STS

18.	Saya tetap bekerja meskipun ada teman yang pulang deluan	SS	S	TS	STS
19.	Saya akan terburu-buru menyelesaikan laporan karena ingin segera pulang kerumah	SS	S	TS	STS
20.	Saya tetap santai mengerjakan laporan	SS	S	TS	STS
21.	Saya mudah menyerah ketika di hadapkan pada situasi yang sulit	SS	S	TS	STS
22.	Saya akan bertahan untuk pekerjaan saya	SS	S	TS	STS
23.	Saya merasa tidak ada kemampuan dalam diri saya untuk bekerja	SS	S	TS	STS
24.	Saya dapat menghadapi tantangan dalam pekerjaan saya	SS	S	TS	STS
25.	Saya merasa pekerjaan yang saya selesaikan tidak memperoleh hasil yang memuaskan	SS	S	TS	STS
26.	Saya memiliki kemampuan bekerja yang sangat besar	SS	S	TS	STS
27.	Saya tidak yakin bisa bertahan lama bekerja disini	SS	S	TS	STS
28.	Saya merasa, rekan kerja saya lebih mampu dari pada saya	SS	S	TS	STS
29.	Saya menyerah ketika saya gagal dalam bekerja	SS	S	TS	STS
30.	Saya yakin akan keberhasilan yang saya kerjakan	SS	S	TS	STS
31.	Saya tidak yakin dengan hasil pekerjaan saya	SS	S	TS	STS
32.	Saya tidak pernah putus asa jika saya gagal dalam bekerja	SS	S	TS	STS

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1.	Apabila tidak memahami intruksi yang diberikan saya akan menanyakan langsung kepada atasan	SS	S	TS	STS
2.	Saya tidak suka laporan saya dicek oleh atasan	SS	S	TS	STS
3.	Saya akan memberitahukan kepada atasan bahwa tugas saya sudah selesai	SS	S	TS	STS
4.	Kesehatan atasan tidak mempengaruhi semangat saya	SS	S	TS	STS
5.	Atasan mempertanyakan pekerjaan kepada saya	SS	S	TS	STS
6.	Atasan tidak peduli dengan pekerjaan yang saya kerjakan	SS	S	TS	STS
7.	Saya akan meminta atasan untuk mengecek laporan saya	SS	S	TS	STS
8.	Saya tidak mau menceritakan masalah saya kepada rekan kerja	SS	S	TS	STS
9.	Saya menjadi kurang bersemangat bila melihat atasan saya sedang tidak enak badan	SS	S	TS	STS
10.	Meskipun intruksi yang saya terima tidak begitu jelas, saya tetap melanjutkan pekerjaan	SS	S	TS	STS
11.	Ketika rekan kerja sedang mengalami masalah, saya ikut sedih	SS	S	TS	STS
12.	Meskipun tugas sudah selesai saya tidak memberitahukan kepada siapapun	SS	S	TS	STS
13.	Saya dan rekan kerja berbagi keluh kesah	SS	S	TS	STS
14.	Saya tidak peduli ketika teman saya mengalami kesedihan	SS	S	TS	STS
15.	Saya merasa rekan kerja adalah saudara saya	SS	S	TS	STS
16.	Saya tidak suka berbagi dengan rekan kerja	SS	S	TS	STS
17.	Saya yakin bisa berhasil dalam karir	SS	S	TS	STS
18.	Saya tidak memiliki kemampuan untuk perusahaan	SS	S	TS	STS
19.	Saya akan mengajak rekan kerja yang ada di sekeliling saya, untuk giat dalam bekerja	SS	S	TS	STS
20.	Saya tidak giat dalam bekerja	SS	S	TS	STS

21.	Apabila saya memiliki ide, saya akan sharing kepada atasan	SS	S	TS	STS
22.	Saya tidak yakin karir saya akan naik jika bekerja disini	SS	S	TS	STS
23.	Saat saya sakit rekan kerja saya selalu membantu untuk melanjutkan pekerjaan saya yang tertunda	SS	S	TS	STS
24.	Menurut saya, ide saya tidak dibutuhkan di perusahaan ini	SS	S	TS	STS
25.	Saya memiliki kemampuan untuk memajukan perusahaan	SS	S	TS	STS
26.	Rekan kerja saya tidak peduli ketika saya sakit	SS	S	TS	STS
27.	Saya menerima tawaran bantuan dari teman bila kesulitan	SS	S	TS	STS
28.	Saat saya sedang kesulitan rekan saya tidak pernah membantu	SS	S	TS	STS
29.	Bila berada dikantor saya merasa dihargai	SS	S	TS	STS
30.	Saya tidak memiliki jabatan di perusahaan ini	SS	S	TS	STS
31.	Ketika saya punya acara seluruh rekan kerja ikut hadir	SS	S	TS	STS
32.	Saat saya sedang mengalami kemalangan, rekan kerja tidak peduli dengan saya	SS	S	TS	STS
33.	Posisi saya saat ini adalah pencapaian dari kerja keras saya	SS	S	TS	STS
34.	Ketika saya ada masalah, saya menganggap teman sebagai penyebabnya	SS	S	TS	STS
35.	Teman kantor sudah saya anggap seperti saudara	SS	S	TS	STS
36.	Saya tidak nyaman berada dikantor	SS	S	TS	STS
37.	Atasan akan melibatkan saya dalam rapat kerja	SS	S	TS	STS
38.	Saya tidak pernah diajak atasan untuk bergabung dalam rapat kerja	SS	S	TS	STS
39.	Saya dan teman sering berbagi pengalaman	SS	S	TS	STS
40.	Saya dan teman hanya sebatas rekan kerja saja	SS	S	TS	STS



# UNIVERSITAS MEDAN AREA

## FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223  
 Kampus II : Jalan Seliabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122  
 Website: [www.uma.ac.id](http://www.uma.ac.id) E-Mail: [univ\\_medanarea@uma.ac.id](mailto:univ_medanarea@uma.ac.id)

Nomor : 673/FPSI/01.10/XI/2020  
 Lampiran : -  
 Hal : Pengambilan Data

Medan, 25 November 2020

Yth. Pimpinan PT. Prima Kencana ADV  
 Di  
 Tempat

Dengan hormat, bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami:

Nama : Giska Muswirda  
 NPM : 148600248  
 Program Studi : Ilmu Psikologi  
 Fakultas : Psikologi

Untuk melaksanakan pengambilan data di PT. Prima Kencana ADV, Komplek Nusa Dua Jl. Gatot Subroto Blok B No. 20 Samping PRSU Tapian Daya, Kelurahan Sei Sikambang C II, Kec. Medan Helvetia, Sumatera Utara 20123 guna penyusunan skripsi yang berjudul "*Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Burnout Di PT Prima Kencana ADV*".

Perlu kami informasikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Psikologi di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan Surat Keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data di Perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Wakil Dekan Bidang Akademik,



Laili Alfita, S.Psi, MM, M.Psi, Psikolog

Tembusan

- Mahasiswa Ybs
- Arsip



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 9/5/22

Access From ([repository.uma.ac.id](http://repository.uma.ac.id))9/5/22



## UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 9/5/22

Access From (repository.uma.ac.id)9/5/22