

**HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI IKLIM ORGANISASI DAN  
HARGA DIRI DENGAN *BURNOUT* PADA PERAWAT RSUD  
DELI SERDANG LUBUK PAKAM**

**TESIS**

**OLEH**

**MARINTAN NURLIANA SITORUS  
NPM. 131804062**



**PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2015**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 5/8/24

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)5/8/24

**HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI IKLIM ORGANISASI DAN  
HARGA DIRI DENGAN *BURNOUT* PADA PERAWAT RSUD  
DELI SERDANG LUBUK PAKAM**

**TESIS**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Psikologi pada  
Program Studi Magister Psikologi Program Pascasarjana  
Universitas Medan Area



**MARINTAN NURLIANA SITORUS  
NPM. 131804062**

**PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2015**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 5/8/24

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

**UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Judul** : Hubungan antara Persepsi Iklim Organisasi dan Harga Diri dengan *Burnout* pada Perawat RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam  
**N a m a** : Marintan Nurliana Sitorus  
**N P M** : 131804062



**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Dr. Sjahril Effendy P, M.Si, MA, M.Psi, MH**

**Suryani Hardjo., S.Psi, MA**

**Ketua Program Studi  
Magister Psikologi**

**Direktur**

**Dr. Wiwik Sulistyaningsih., M.Si**

**Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 5/8/24

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)5/8/24

**Telah di uji pada Tanggal 02 September 2015**

---

---

**N a m a : Marintan Nurliana Sitorus**

**N P M : 131804062**



**Panitia Penguji Tesis :**

**Ketua : Prof. Dr. Abdul Munir., M.Pd**  
**Sekretaris : Nurmaida Irawani Siregar., S.Psi, M.Si**  
**Pembimbing I : Dr. Sjahril Effendy P, M.Si, MA, M.Psi, MH**  
**Pembimbing II : Suryani Hardjo., S.Psi, MA**  
**Penguji Tamu : Dr. Kaiman Turnip., M.Si**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 5/8/24

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)5/8/24

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, 02 September 2017

Yang menyatakan,



**Marintan Nurliana Sitorus**

## PERSEMBAHAN

*Karya ini ku persembahkan kepada yang tercinta :*

- *Keluarga besar Sitorus, menurutku adalah sebuah keluarga yang ajaib yang diberikan Tuhan kepada ku...*
- *Seorang Ibu, yang sangat banyak membantu, memberi motivasi dengan segala kesabarannya tanpa pernah membedakan, dari beliau aku belajar banyak terutama tentang "Kebesaran Hati"  
Terima kasih bu Yayah, ... God Bless You*

## ABSTRAK

### Hubungan Antara Persepsi Iklim Organisasi Dan Harga Diri Dengan *Burnout* Pada Perawat RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam

Oleh  
Marintan Nurliana Sitorus

Salah satu persoalan yang muncul berkaitan dengan diri individu di dalam menghadapi tuntutan organisasi yang semakin tinggi dan persaingan yang keras di tempat kerja karyawan itu adalah stres. Stres yang berlebihan akan berakibat buruk terhadap kemampuan individu untuk berhubungan dengan lingkungannya secara normal. Stres yang dialami individu dalam jangka waktu yang lama dengan intensitas yang cukup tinggi akan mengakibatkan individu yang bersangkutan menderita kelelahan, baik fisik ataupun mental. Keadaan seperti ini disebut *burnout*, yaitu kelelahan fisik, mental dan emosional yang terjadi karena stres diderita dalam jangka waktu yang cukup lama, di dalam situasi yang menuntut keterlibatan emosional yang tinggi (Leatz & Stolar, dikutip Rosyid & Farhati, 1996).

Penelitian ini bertujuan untuk melihat: Hubungan antara iklim organisasi dan harga diri (*self esteem*) dengan *burnout* pada perawat. Hipotesis yang diajukan adalah : 1) Ada hubungan antara iklim organisasi dengan *burnout* pada perawat. 2) Ada hubungan antara harga diri (*self esteem*) dengan *burnout* pada perawat. 3) Ada hubungan antara iklim organisasi dan harga diri (*self esteem*) dengan *burnout* pada perawat.

Penelitian dilakukan terhadap seluruh perawat di RSUD Lubuk Pakam yang berjumlah 135 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah total sampling. Dengan metode pengumpulan data adalah skala persepsi iklim organisasi, skala harga diri, dan skala *burnout*. Analisis data menggunakan Analisis Regresi Berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Terdapat hubungan positif yang signifikan antara iklim organisasi dan harga diri terhadap *burnout*. Hal ini ditunjukkan dengan koefisien  $F_{reg} = 333,560$ ;  $p = 0,000$  dimana  $p < 0,050$ . Menandakan bahwa semakin baik iklim organisasi dan semakin baik harga diri maka akan semakin rendah kondisi *burnout*, dan sebaliknya semakin buruk iklim organisasi dan semakin rendah harga diri maka akan semakin tinggi *burnout*. Berdasarkan hasil penelitian ini, maka hipotesis yang diajukan dinyatakan diterima. 2) Ada hubungan negatif yang sangat signifikan antara iklim organisasi dengan *burnout* pada perawat dengan sumbangan 87,0%. 3) Ada hubungan negatif yang sangat signifikan antara harga diri terhadap *burnout*, dengan sumbangan efektif yang didapatkan sebesar 62,0%. Total sumbangan efektif dari kedua variabel bebas (iklim organisasi dan harga diri) terhadap *burnout* adalah sebesar 89,1%. Dari hasil ini diketahui bahwa masih terdapat 10,9% sumbangan dari faktor lain terhadap *burnout*.

Kata kunci : *Burnout*, iklim organisasi, harga diri

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 5/8/24

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

## ABSTRACT

### The Relationship Between Organizational Climate Perception and Self-Esteem (Self Esteem) With Burnout On Nurse RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam

By  
Sitorus Marintan Nurliana

One of the issues that arise with regard to the individual in the face of increasingly high demands of the organization and the intense competition in the workplace that employees are stressed. Excessive stress will adversely impact the individual's ability to relate to the normal environment. Stress experienced by the individual in the long term with high intensity will result in the individual suffering from fatigue, either physical or mental. Such a situation is called burnout, namely physical fatigue, mental and emotional that occur because of stress suffered in a long enough period of time, in a situation that demands a high emotional involvement (Leatz & Stolar, cited Rosyid & Farhati, 1996).

This study aims to look at: The relationship between organizational climate and self-esteem (self esteem) with burnout in nurses. The hypothesis is: 1) There is a relationship between organizational climate with burnout in nurses. 2) There is a relationship between self-esteem (self esteem) with burnout in nurses. 3) There is a relationship between organizational climate and self-esteem (self esteem) with burnout in nurses.

Research conducted on all nurses in hospitals Lubuk Pakam totaling 135 people. The sampling technique used is total sampling. With the method of data collection is the scale of organizational climate perception, self-esteem scale, and scale burnout. Analysis of data using multiple regression analysis.

The results showed that: 1) There is a significant positive relationship between organizational climate and self esteem against burnout. This is indicated by coefficient Freg = 333.560; wherein  $p = 0.000$   $p < 0.050$ . Indicates that the better the better the organizational climate and self-esteem the lower the burnout condition, and conversely the bad climate and the organization the lower the self-esteem, the higher burnout. Based on these results, the proposed hypothesis are accepted. 2) There is a significant negative relationship between organizational climate with burnout in nurses with 87.0% contribution. 3) There is a significant negative relationship between self-esteem against burnout, the effective contribution of 62.0% is obtained. Total effective contribution of the two independent variables (organizational climate and dignity) against burnout is equal to 89.1%. From the results it is known that there are ni 10.9% contribution of other factors to burnout.

Keywords : Burnout, organizational climate, self-esteem



## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yesus, penulis akhirnya dapat menyelesaikan tesis ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Psikologi pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Penulis mengakui bahwa tesis ini tidak akan selesai tanpa adanya dukungan, pertimbangan dan motivasi dari berbagai pihak. Sehubungan dengan hal tersebut layaknya pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Retno Astuti, M.Si, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Medan Area.
2. Ibu Dr. Wiwik Sulistyaningsih, M.Si, selaku Ketua Program Studi Psikologi Pascasarjana Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Sjahril Effendy, M.Si, MA, M.Psi, sebagai Pembimbing I tesis dan sebagai dosen penguji yang telah memberikan bimbingan selama penulisan tesis ini.
4. Ibu Suryani Hardjo, S.Psi, MA, sebagai Pembimbing II tesis dan sebagai dosen penguji yang telah memberikan motivasi dan bimbingan dari awal hingga selesainya tesis ini.
5. Bapak Dr. Kaiman Turnip, M.Si, sebagai Penguji Tamu yang telah memberikan waktu dan bimbingan pada tesis ini.
6. Ibu Nurmaida Irawani Siregar, S.Psi, M.Si, sebagai Sekretaris Penguji tesis

UNIVERSITAS MEDAN AREA  
yang telah membantu pada saat pengujian tesis ini.

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 5/8/24

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)5/8/24

7. Seluruh Dosen dan Staf Administrasi pada Program Pascasarjana Psikologi Universitas Medan Area yang telah membantu penulis selama perkuliahan hingga penyelesaian tesis ini.
8. Sahabat-sahabat di perkuliahan seangkatan tahun 2013 Program Pascasarjana Psikologi Universitas Medan Area.
9. Direktur RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam Bapak dr. H. Isnaini Dakhry.
10. Para Perawat dan rekan sejawat RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam.
11. Keluarga besar Sitorus yang telah banyak membantu penulis selama perkuliahan hingga penyelesaian tesis ini.

Akhir kata penulis berharap semoga tesis ini berguna dan bermanfaat dikemudian hari, terima kasih.

Medan, Agustus 2015

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Rumusan Masalah .....	11
D. Tujuan Penelitian .....	11
E. Kegunaan Penelitian .....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>13</b>
A. Burnout .....	13
1. Pengertian Burnout .....	13
2. Dimensi Burnout.....	15
3. Faktor-faktor Penyebab Burnout .....	17
4. Dampak Burnout pada Pekerja .....	20
B. Persepsi Iklim Organisasi .....	21
1. Pengertian Persepsi Iklim Organisasi .....	21
2. Dimensi Persepsi Iklim Organisasi .....	23

C.	Harga Diri .....	30
1.	Pengertian Harga Diri .....	30
2.	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Harga Diri.....	33
3.	Aspek-aspek Harga Diri.....	37
D.	Hubungan antara Persepsi Iklim Organisasi dengan Burnout Pada Perawat.....	39
E.	Hubungan antara Harga Diri dengan Burnout pada Perawat.....	40
F.	Hubungan antara Persepsi Iklim Organisasi dan Harga Diri dengan Burnout pada Perawat .....	42
G.	Kerangka Konseptual.....	48
H.	Hipotesis .....	49
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>50</b>
A.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	50
B.	Jenis Penelitian.....	50
C.	Variabel Penelitian.....	50
D.	Defenisi Operasional.....	51
E.	Populasi dan Sampel.....	52
F.	Tehnik Pengambilan Sampel .....	52
G.	Metode Pengumpulan Data.....	52
H.	Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur .....	55
I.	Metode Analisis Data.....	57

<b>BAB IV</b>	<b>PELAKSANAAN, ANALISIS DATA, HASIL</b>	
	<b>PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>59</b>
A.	Orientasi Kanchah, Persiapan Penelitian dan	
	Uji Coba Alat Ukur.....	59
	1. Orientasi Kanchah .....	59
	2. Persiapan Penelitian .....	63
	3. Uji Coba Alat Ukur Penelitian .....	65
B.	Pelaksanaan Penelitian.....	69
C.	Analisis Data dan Hasil Penelitian.....	69
D.	Pembahasan.....	76
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>86</b>
A.	Kesimpulan .....	86
B.	Saran .....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>89</b>

## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1	: Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Iklim Organisasi Sebelum Uji Coba .....	64
Tabel 2	: Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Harga Diri Sebelum Uji Coba .....	64
Tabel 3	: Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala <i>Burncut</i> Sebelum Uji Coba .....	65
Tabel 4	: Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Iklim Organisasi Setelah Uji Coba .....	67
Tabel 5	: Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala Harga Diri Setelah Uji Coba .....	67
Tabel 6	: Distribusi Penyebaran Butir-butir Pernyataan Skala <i>Burnout</i> Setelah Uji Coba .....	68
Tabel 7	: Rangkuman hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran .....	70
Tabel 8	: Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Linieritas Hubungan .....	71
Tabel 9	: Rangkuman Hasil Perhitungan Analisis Regresi.....	72
Tabel 10	: Rangkuman Hasil Perhitungan Perbandingan Bobot Variabel Bebas .....	72
Tabel 11	: Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Hipotetik dan Nilai Rata-rata Empirik .....	74

## DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1 : Gambar Kerangka Konseptual .....	48
---	----



## LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Data Try Out .....	92
Lampiran 2 : Analisis Data Try Out .....	93
Lampiran 3 : Data Penelitian.....	94
Lampiran 4 : Analisis Data Penelitian.....	95
Lampiran 5 : Skala Penelitian.....	96





## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan dan kesehatan adalah dua isu yang akhir-akhir ini mendapat sorotan masyarakat luas, terutama karena besarnya biaya yang harus ditanggung oleh para pengguna jasanya. Masyarakat tidak dapat menawar dan kalau sudah memilih tidak dapat membatalkan begitu saja bila tidak suka. Baik masalah pendidikan maupun kesehatan merupakan masalah masyarakat yang menurut banyak pihak seharusnya ditanggung oleh pemerintah. Bahkan dalam Undang-undang No. 23 tahun 1992, tentang Kesehatan, disebutkan bahwa kesehatan sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia.

Rumah Sakit sebagai salah satu sarana kesehatan adalah tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan. Upaya kesehatan sendiri adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah dan atau masyarakat (Aditama, 2003). Rumah Sakit sebagai sebuah organisasi pelayanan jasa, yaitu jasa pelayanan kesehatan, pelanggan utamanya adalah pasien, yaitu orang sakit yang berobat karena ingin sembuh. Sebagai organisasi pelayanan jasa kesehatan, berbagai profesi bekerja sebagai karyawan Rumah Sakit, yaitu : Dokter, Perawat, Farmasi, Analis, Nutrisionis, Elektromedis, Non Medis, serta masih banyak profesi lain yang ada di dalamnya yang merupakan suatu tim kerja yang akan menentukan baik buruknya

layanan Rumah Sakit. Disamping sebagai institusi padat karya, Rumah Sakit juga dikenal sebagai organisasi padat modal, karena banyak alat-alat, terutama alat medik berteknologi tinggi yang tentu saja sangat mahal harganya.

Melihat karakteristik Rumah Sakit yang kompleks tersebut, dapat diperkirakan betapa besar biaya operasionalnya. Agar biaya operasional dapat tercukupi, Pemerintah memberikan subsidi kepada Rumah Sakit pemerintah secara penuh, baik dalam hal gaji para pegawai, sarana, prasarana, termasuk alat-alat medik berteknologi tinggi, obat-obatan serta alat-alat kesehatan habis pakai.

Berbeda dengan Rumah Sakit milik pemerintah, Rumah Sakit swasta memenuhi sendiri biaya operasionalnya dengan uang hasil melayani para pasien, sehingga agar segala kebutuhannya terpenuhi atau dengan kata lain “dapat menghidupi diri mereka sendiri” mereka selalu mengupayakan berbagai strategi bisnis untuk meningkatkan cakupan/jumlah pasiennya. Mereka senantiasa berjuang agar layanannya laku dan banyak konsumen yang menggunakan jasa pelayanan yang ditawarkan. Beberapa cara yang dilakukan untuk menarik konsumen antara lain: terus meningkatkan mutu layanan, membina hubungan baik dengan pelanggan dan melakukan efisiensi serta promosi. Di sisi lain, Rumah Sakit pemerintah karena semua kebutuhannya dipenuhi, maka kurang memikirkan hal-hal tersebut. Semua yang dilakukan hanya berorientasi pada pembelanjaan anggaran yang diberikan, tanpa memikirkan kualitas layanan, sehingga tidak mengherankan bila masyarakat masih menaruh kecurigaan bahwa layanan di Rumah Sakit swasta lebih baik daripada di Rumah Sakit Pemerintah.

Adanya Reformasi di Indonesia telah memberikan dampak yang luas dalam hal kebebasan, keterbukaan, dan keterlibatan masyarakat untuk ikut menentukan kebijakan publik. Dengan adanya Undang-undang nomor 22 tahun 1999, tentang Pemerintah Daerah, telah mengubah pola pemerintahan yang sentralistik, menjadi desentralistik, yaitu adanya pembagian kekuasaan antara pemerintah pusat dan daerah. Dalam hal pelayanan kesehatan, pemerintah telah mengalihkan kewenangan pengelolaan Rumah Sakit kepada daerah. Mulai tahun 2000, Kantor Wilayah Departemen Kesehatan yang berada di tiap Provinsi dan Kantor Departemen Kesehatan yang berada di tiap Daerah Tingkat II dihapus, diganti dengan Dinas Kesehatan Provinsi dan Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota. Dinas Kesehatan berada dibawah Gubernur atau Bupati/Walikota, dan mempunyai kewenangan dalam pengelolaan Rumah Sakit Daerah di wilayahnya. Hal ini menjadi masalah bagi Rumah Sakit milik pemerintah pusat yang ada di daerah, karena biaya operasional Rumah Sakit tidak sedikit, tidak semua biaya bisa ditanggung oleh pemerintah daerah. Dalam rangka penerapan otonomi inilah maka subsidi pemerintah pada Rumah Sakit makin lama makin berkurang, dan Rumah Sakit diharapkan makin dapat menghidupi dirinya sendiri dengan penghasilan yang didapatnya dari pelayanan kepada pasien. Rumah Sakit dituntut untuk dapat mandiri dan memiliki otonomi dalam pengelolaan keuangannya.

Isu pasar global mengisyaratkan bahwa mekanisme pasar akan makin didominasi oleh perusahaan atau organisasi bisnis yang mampu memberikan pelayanan atau menghasilkan produk unggulan yang memiliki daya saing tinggi

untuk mampu menembus pasar (Subanegara, 2003). Untuk itu dengan adanya rencana perubahan bentuk Rumah Sakit itu berarti orientasi Rumah Sakit harus berubah. Dulu, Rumah Sakit pemerintah berorientasi sosial saja, harus melayani semua lapisan masyarakat dengan tarif rendah yang ditetapkan pemerintah yang kadang-kadang tidak realistis, namun semua kebutuhan Rumah Sakit dipenuhi oleh pemerintah. Bila berubah menjadi Badan Layanan Umum (BLU), maka orientasi harus berubah pula menjadi sosial ekonomi. Kecuali tetap harus melayani pasien miskin, Rumah Sakit juga harus lebih efisien dan mampu bersaing dengan swasta agar dapat bertahan dan berkembang. Seluruh komponen Rumah Sakit harus mau bekerja keras untuk dapat menjalankan Rumah Sakit, membiayai sendiri seluruh kebutuhan operasional Rumah Sakit. Ini berarti bahwa Rumah Sakit harus meningkatkan efisiensi di segala bidang, baik dalam pelayanan, pengelolaan keuangan, maupun pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM). Mental Pegawai Negeri yang selama ini melekat pada karyawan dan dikenal bekerja kurang efisien, etos kerja dan komitmen rendah serta hanya berorientasi pada anggaran, harus berubah menjadi bekerja lebih efisien, berkomitmen tinggi, serta berorientasi pada kualitas dan kepuasan pelanggan, dengan demikian akan dapat dicapai kinerja yang optimal yang pada akhirnya akan memuaskan pelanggan.

Pelanggan yang puas akan menjadi pelanggan loyal, yang dampaknya pada peningkatan cakupan Rumah Sakit, berarti penghasilan pun meningkat, sehingga kesejahteraan karyawanpun akan meningkat pula.

Sudah lama disadari bahwa tugas utama suatu organisasi adalah melayani dan memuaskan pelanggannya. Dengan diberlakukannya Undang-undang No.8 Tahun 1999, tentang Perlindungan Konsumen, memberikan peluang dan tantangan bagi pelaku bisnis untuk melakukan perubahan sesuai dengan tuntutan masyarakat pengguna produk atau jasa yang dihasilkan. Pelayanan yang diberikan harus mengarah pada pelayanan prima dengan memberikan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan sesuai standar, atau bahkan jika mungkin melebihi standar yang sudah ditentukan. Dilain sisi UU ini juga merupakan ancaman yang serius bila pelayanan yang diberikan tidak berubah dan hanya melakukan pelayanan sekedarnya saja (Subanegara, 2003).

Di Indonesia telah dicanangkan tanggal 4 September sebagai Hari Pelanggan Nasional yang didasari keyakinan bahwa kita memerlukan revolusi kepuasan pelanggan. Gagasan ini disokong oleh kementerian BUMN yang menyatakan bahwa pelanggan merupakan alasan keberadaan suatu perusahaan, sementara pelanggan loyal pada kualitas dan bukan pada perusahaan. Dalam hal Rumah Sakit, pelanggan eksternal yang paling penting tentunya adalah pasien, dan karena itu, segala upaya perlu dilakukan untuk membuat pasien terlayani dengan puas.

Globalisasi juga sudah menyentuh Rumah Sakit. Perkembangan teknologi yang sangat cepat telah menyebabkan arus informasi dengan cepat diterima dan membuat orang dengan cepat mengetahui perkembangan yang terjadi di luar negeri. Dalam hal pelayanan kesehatan, diberitakan bahwa pemerintah Singapura

berusaha menekan biaya perawatan Rumah Sakit agar dapat menarik pasien Indonesia berobat ke Singapura. Hal serupa juga dilakukan oleh Rumah Sakit besar di Thailand yang berusaha menarik pasien dari Negara-negara Asia Tenggara dengan Pelayanan Prima dan biaya lebih murah. Ini merupakan ancaman bagi Rumah Sakit di Indonesia, karena pasien-pasien yang tidak puas dengan layanan Rumah Sakit di Indonesia akan lebih memilih berobat di luar negeri, apalagi jika biaya yang harus dikeluarkan tidak jauh berbeda, namun layanannya sangat memuaskan (Tjong, 2004).

Seperti halnya dengan Rumah Sakit lain, RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam juga berupaya memberikan pelayanan kesehatan yang maksimal dimana pelayanan yang diberikan harus mengarah pada pelayanan prima dengan memberikan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan sesuai standar, atau bahkan jika mungkin melebihi standar yang sudah ditentukan. Untuk mencapai hasil yang maksimal maka management Rumah Sakit menuntut para karyawan yang dalam hal ini para perawat bekerja semaksimal mungkin, perawat dipacu bekerja cepat, tepat dan bertanggung jawab. Banyaknya tugas dan tanggung jawab yang dibebankan pada perawat kadang melebihi jam dinas berdampak pada psikologis perawat baik di Rumah Sakit ataupun di rumah. Tuntutan yang berlebihan tanpa diiringi dengan kesejahteraan tentunya menimbulkan persoalan tersendiri, persoalan yang muncul berkaitan dengan diri perawat di dalam menghadapi tuntutan Rumah Sakit yang semakin tinggi dan persaingan yang keras di tempat kerja adalah stres.

Menghadapi kenyataan-kenyataan yang terjadi di seputar pelayanan kesehatan di Indonesia, maka sudah tidak dapat dipungkiri lagi bahwa paradigma lama tentang pelayanan Rumah Sakit yang tidak tepat harus segera dirubah dengan paradigma baru seiring dengan perkembangan jaman. Cara pandang lama yang tidak tepat itu adalah : 1) produk dipisahkan dari servis, 2) satu ukuran dipakai untuk semua, 3) *database* pelanggan tak ada gunanya, 4) memomorduakan kualitas demi biaya, 5) menempatkan konsumen pada posisi lemah (Tjong, 2004).

Sejalan dengan pandangan ini Mulyadi (1998) mengemukakan bahwa dengan adanya pergeseran teknologi ke "*smart technology*" yaitu yang menjadikan komputer sebagai teknologi intinya telah memicu perubahan pesat di lingkungan bisnis yang dihadapi oleh manajemen. Perubahan lingkungan bisnis ini menuntut pergeseran paradigma yang digunakan oleh manajemen di dalam menjalankan organisasi untuk memasuki lingkungan tersebut. Pergeseran paradigma manajemen yang sejalan dengan lingkungan global mengakibatkan perubahan besar prinsip-prinsip manajemen lama yang selama ini digunakan untuk menjalankan organisasi.

Dengan paradigma baru tersebut berarti seluruh karyawan Rumah Sakit harus bekerja keras untuk dapat memberikan pelayanan kepada pelanggannya agar tercipta pelanggan yang loyal, sehingga akan kembali membeli produk-produk yang ditawarkan Rumah Sakit, atau bahkan menyampaikan kepuasannya kepada orang lain yang dampaknya pelanggan Rumah Sakit bertambah.

Salah satu persoalan yang muncul berkaitan dengan diri individu di dalam menghadapi tuntutan organisasi yang semakin tinggi dan persaingan yang keras di

tempat kerja karyawan itu adalah stres. Stres yang berlebihan akan berakibat buruk terhadap kemampuan individu untuk berhubungan dengan lingkungannya secara normal. Stres yang dialami individu dalam jangka waktu yang lama dengan intensitas yang cukup tinggi akan mengakibatkan individu yang bersangkutan menderita kelelahan, baik fisik ataupun mental. Keadaan seperti ini disebut *burnout*, yaitu kelelahan fisik, mental dan emosional yang terjadi karena stres diderita dalam jangka waktu yang cukup lama, di dalam situasi yang menuntut keterlibatan emosional yang tinggi (Leatz & Stolar, dikutip Rosyid & Farhati, 1996).

Dalam bekerja, karyawan tidak bisa lepas dari iklim kerjanya, yang disebut dengan iklim organisasi. Salah satu faktor munculnya *burnout* pada karyawan adalah kondisi iklim kerja yang kurang baik. Ketidakesesuaian antara apa yang diharapkan karyawan dengan apa yang diberikan perusahaan terhadap karyawannya, seperti kurangnya dukungan dari atasan dan adanya persaingan yang kurang sehat antara sesama rekan kerja merupakan suatu kondisi lingkungan kerja psikologis yang dapat mempengaruhi munculnya *burnout* dalam diri karyawan. Oleh sebab itu perusahaan harus sedapat mungkin menciptakan suatu iklim kerja psikologis yang baik sehingga memunculkan rasa kesetiakawanan, rasa aman, rasa diterima dan dihargai serta perasaan berhasil pada diri karyawan. Menurut La Fellete (dikutip Sumaryani, 1997) mengatakan bahwa iklim organisasi psikologis tidak nampak tetapi nyata ada dan akan dirasakan oleh seseorang bila memasuki lingkungan kerja suatu organisasi. Untuk mengetahui keadaan tersebut dapat diketahui melalui persepsi individu terhadap iklim kerja



psikologisnya. Karyawan yang mempunyai penilaian yang positif terhadap iklim kerja psikologisnya berarti karyawan merasa bahwa iklim kerja psikologisnya baik, sehingga menimbulkan semangat kerja yang tinggi dan akan menghambat lajunya tingkat *burnout* pada karyawan.

Selanjutnya, Rosyid (1996) mengatakan bahwa *burnout* muncul akibat kondisi internal seseorang, seperti merasa rendahnya harga diri. Penghargaan diri yang rendah, ditandai oleh adanya penyimpulan bahwa dirinya tidak mampu menunaikan tugas dengan baik dimasa lalu dan beranggapan sama untuk masa depannya yang diekspresikan dengan merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat, menganggap bahwa pekerjaan sudah tidak mempunyai arti bagi dirinya, menganggap bahwa dirinya tidak mempunyai masa depan di perusahaan.

Menurut Hovland, Janis dan Kelley (dalam Gelfand, 1993) dan Coopersmith (dalam Herbert, 1974), seseorang yang memiliki harga diri yang tinggi akan menunjukkan rasa percaya diri yang tinggi dan akan merasa puas dengan dirinya. Hal ini sejalan dengan pendapat Cohen (1999), yang menyatakan bahwa orang yang memiliki harga diri yang tinggi akan menyukai dirinya sendiri apa adanya dan percaya bahwa orang lain dapat menghargai dan menerima dirinya apa adanya. Ia mampu menerima kekurangan yang ada tanpa merasa kecewa, malu, dan rendah diri. Hal ini akan memberikan perasaan tenang dan nyaman dengan dirinya.

Individu yang memiliki harga diri positif akan bersikap positif pula terhadap dirinya sendiri. Dia bisa menerima dan menghargai apa yang ada pada dirinya, termasuk keadaan fisiknya sehingga ia menilai tubuhnya dengan positif.

Ricciardeli (2001) dalam penelitiannya menemukan bahwa harga diri yang rendah menjadi faktor utama bagi rasa tidak puas terhadap kondisi diri sendiri maupun pekerjaannya, sedangkan harga diri yang meningkat akan membantu individu untuk menilai dirinya dengan lebih positif, (Akos, 2002).

Coopersmith (dalam Rubin dan McNeil, 1981) menyatakan bahwa harga diri adalah penilaian yang dibuat seseorang, dan biasanya tetap, tentang dirinya, hal itu menyatakan sikap menyetujui atau tidak menyetujui, dan menunjukkan sejauhmana orang menganggap dirinya mampu, berarti, sukses dan berharga. Namun, pada kenyataannya tidak semua individu memiliki harga diri yang tinggi, termasuk karyawan. Harga diri yang rendah menyebabkan tujuan perusahaan menjadi terhambat karena karyawannya menjadi kurang efektif dan produktif, harga diri yang tinggi memang tidak mudah untuk dimiliki karena harga diri tidak dibawa sejak lahir tetapi memerlukan proses (Frey dan Carlock, 1993).

Dari uraian tersebut di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul hubungan antara persepsi iklim organisasi dan harga diri (self esteem) dengan burnout pada perawat RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Sejauh mana hubungan antara persepsi iklim organisasi dan harga diri dengan *burnout* pada perawat RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam

2. Sejauh mana hubungan antara persepsi iklim organisasi dengan *burnout* pada perawat RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam
3. Sejauh mana hubungan antara harga diri dengan *burnout* pada perawat RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam

### C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka masalah penelitian adalah :

1. Apakah ada hubungan antara persepsi iklim organisasi dan harga diri dengan *burnout* pada perawat RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam
2. Apakah ada hubungan antara persepsi iklim organisasi dengan *burnout* pada perawat RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam
3. Apakah ada hubungan antara harga diri dengan *burnout* pada perawat RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam

### D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Untuk melihat ada hubungan antara persepsi iklim organisasi dan harga diri dengan *burnout* pada perawat RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam
2. Untuk melihat hubungan antara persepsi iklim organisasi dengan *burnout* pada perawat RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam
3. Untuk melihat hubungan antara harga diri dengan *burnout* pada perawat RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam

## E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat baik secara teoritis maupun secara praktis.

### 1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah dan memperluas wawasan pengetahuan, terutama di bidang Psikologi Industri dan Organisasi, khususnya yang membahas tentang hubungan antara persepsi iklim organisasi dan harga diri dengan *burnout* pada perawat. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan pustaka dan menjadi bahan masukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya di masa yang akan datang.

### 2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini bermanfaat bagi :

- a. Para perawat sebagai bahan masukan untuk memiliki persepsi positif terhadap iklim organisasi dan harga diri agar tidak mengalami *burnout*.
- b. Manajemen Rumah Sakit, merupakan suatu bahan yang dapat dijadikan pertimbangan dalam memotivasi perawat agar tidak mengalami *burnout*.
- c. Para pembaca dan penelitian lain yang melakukan kajian tentang hubungan antara persepsi iklim organisasi dan harga diri dengan *burnout*.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Burnout

##### 1. Pengertian Burnout

*Burnout* merupakan sindrom psikologis yang terdiri atas tiga dimensi yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi, maupun *low personal accomplishment* (Maslach, 2003). *Burnout* merupakan suatu problem yang terjadi ketika seseorang mencoba mencapai suatu tujuan yang tidak realistis dan pada akhirnya mereka kehabisan energi dan kehilangan perasaan tentang dirinya dan terhadap orang-orang lain (Gehmeyr, 2000). Secara umum, semakin besar dan semakin kronis *burnout* dialami oleh seorang pekerja kemungkinan stres bisa terjadi dan bisa semakin memperburuk keadaan (Cherniss, 2002).

Menurut Mark Giuliucci dan Doug Dollemore dalam *Age Eraser for Men* (dalam Margiati, 1999) ada beberapa hal yang menyebabkan terjadinya *burnout* (kebosanan kerja), antara lain adalah bekerja secara rutin tanpa variasi, sifat perfeksionis, dan bekerja secara berlebihan tanpa penghargaan.

*Burnout* merupakan kelelahan fisik, mental, dan emosional yang terjadi karena stres yang diderita dalam jangka waktu yang lama, di dalam situasi yang menuntut keterlibatan emosional yang tinggi. Bernardin (dikutip Rosyid, 1996,) menggambarkan *burnout* sebagai suatu keadaan yang mencerminkan reaksi emosional pada individu yang bekerja pada bidang kemanusiaan (*human service*), atau bekerja erat dengan masyarakat. Penderitanya banyak dijumpai pada perawat

di rumah sakit, pekerja sosial, guru dan para anggota polisi. Menurut Kreitner dan Kinicki (1992) *burnout* adalah akibat dari stres yang berkepanjangan dan terjadi ketika seseorang mulai mempertanyakan nilai-nilai pribadinya.

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, 1993). 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 (1999), burnout merupakan kelelahan secara fisik, emosional, dan mental yang disebabkan keterlibatan jangka panjang dalam situasi yang penuh dengan tuntutan emosional. Schaufelli (1993) 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, 2005). Menurut Izzo (1997) burnout menyebabkan seseorang tidak memiliki tujuan dan tidak mampu memenuhi kebutuhan dalam bekerja. Sementara itu, Freudenberger (1991) menyatakan burnout merupakan kelelahan yang terjadi karena seseorang bekerja terlalu intens tanpa memperhatikan kebutuhan pribadinya.

Dari pengertian tentang *burnout* oleh beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa *burnout* adalah keadaan stres yang dialami individu dalam jangka waktu yang lama dan dengan intensitas yang cukup tinggi, ditandai dengan kelelahan fisik, mental, dan emosional, serta rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri yang mengakibatkan individu merasa terpisah dari lingkungannya.

## 2. Dimensi *Burnout*

Leiter & Maslach (1997) menyebutkan ada tiga dimensi dari *burnout*, yaitu:

### a. *Exhaustion*

*Exhaustion* merupakan dimensi *burnout* yang ditandai dengan kelelahan yang berkepanjangan baik secara fisik, mental, maupun emosional. Ketika pekerja merasakan kelelahan (*exhaustion*), mereka cenderung berperilaku *Overextended* baik secara emosional maupun fisik. Mereka tidak mampu menyelesaikan masalah mereka. Tetap merasa lelah meski sudah istirahat yang cukup, kurang energi dalam melakukan aktivitas.

### b. *Cynicism*

*Cynicism* merupakan dimensi *burnout* yang ditandai dengan sikap sinis, cenderung menarik diri dari dalam lingkungan kerja. Ketika pekerja merasakan *cynicism* (sinis), mereka cenderung dingin, menjaga jarak, cenderung tidak ingin terlibat dengan lingkungan kerjanya. *Cynism* juga merupakan cara untuk terhindar dari rasa kecewa. Perilaku negative seperti ini dapat memberikan dampak yang serius pada efektivitas kerja.

### c. *Ineffectiveness*

*Ineffectiveness* merupakan dimensi burnout yang ditandai dengan perasaan tidak berdaya, merasa semua tugas yang diberikan berat. Ketika pekerja merasa tidak efektif, mereka cenderung mengembangkan rasa tidak mampu. Setiap pekerjaan terasa sulit dan tidak bisa dikerjakan, rasa percaya diri berkurang. Pekerja menjadi tidak percaya dengan dirinya sendiri dan orang lain tidak percaya dengannya.

Menurut Freudenberger (1991) Burnout mempunyai lima dimensi utama, yaitu:

1. Kelelahan fisik, ditandai dengan serangan sakit kepala, mual, susah tidur, kurangnya nafsu makan, dan individu merasakan adanya anggota badan yang sakit.
2. Kelelahan emosional, ditandai dengan depresi, merasa terperangkap di dalam pekerjaannya, mudah marah, dan cepat tersinggung.
3. Kelelahan mental, ditandai dengan bersikap sinis terhadap orang lain, bersikap negatif, cenderung merugikan diri sendiri, pekerjaan, maupun organisasi.
4. Rendahnya penghargaan terhadap diri, ditandai dengan individu tidak pernah merasa puas dengan hasil kerja sendiri, dan merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi dirinya maupun orang lain.
5. Depersonalisasi, ditandai dengan menjauhnya individu dari lingkungan sosial, apatis, dan tidak peduli dengan lingkungan dan orang-orang di sekitarnya.

Kelima dimensi menurut Freudenberger (1991) inilah yang diperlakukan sebagai aspek-aspek untuk menyusun angket dalam mengungkap *burnout*.



### 3. Faktor-Faktor Penyebab Burnout

Menurut Leiter & Maslach(1997) burnout biasanya terjadi karena adanya ketidaksesuaian antara pekerjaan dengan pekerja. Ketika adanya perbedaan yang sangat besar antara individu yang bekerja dengan pekerjaannya akan mempengaruhi performasi kerja. Leiter & Maslach (1997) membagi beberapa faktor yang mempengaruhi munculnya burnout, yaitu:

#### a. *Work Overloaded Work overload*

Kemungkinan terjadi akibat ketidaksesuaian antara pekerja dengan pekerjaannya. Pekerja terlalu banyak melakukan pekerjaan dengan waktu yang sedikit. Overload terjadi karena pekerjaan yang dikerjakan melebihi kapasitas kemampuan manusia yang memiliki keterbatasan. Hal ini dapat menyebabkan menurunnya kualitas pekerja, hubungan yang tidak sehat di lingkungan pekerjaan, menurunkan kreativitas pekerja, dan menyebabkan burnout.

#### b. *Lack of Work Control*

Semua orang memiliki keinginan untuk memiliki kesempatan dalam membuat pilihan, keputusan, menggunakan kemampuannya untuk berfikir dan menyelesaikan masalah, dan meraih prestasi. Adanya aturan terkadang membuat pekerja memiliki batasan dalam berinovasi, merasa kurang memiliki tanggung jawab dengan hasil yang mereka dapat karena adanya kontrol yang terlalu ketat dari atasan.

#### c. *Rewarded for Work*

Kurangnya apresiasi dari lingkungan kerja membuat pekerja merasa tidak bernilai. Apresiasi bukan hanya dilihat dari pemberian bonus (uang), tetapi

hubungan yang terjalin baik antar pekerja, pekerja dengan atasan turut memberikan dampak pada pekerja. Adanya apresiasi yang diberikan akan meningkatkan afeksi positif dari pekerja yang juga merupakan nilai penting dalam menunjukkan bahwa seseorang sudah bekerja dengan baik.

*d. Breakdown in Community*

Pekerja yang kurang memiliki rasa belongingness terhadap lingkungan kerjanya (komunitas) akan menyebabkan kurangnya rasa keterikatan positif di tempat kerja. Seseorang akan bekerja dengan maksimal ketika memiliki kenyamanan, kebahagiaan yang terjalin dengan rasa saling menghargai, tetapi terkadang lingkungan kerja melakukan sebaliknya. Ada kesenjangan baik antar pekerja maupun dengan atasan, sibuk dengan diri sendiri, tidak memiliki quality time dengan rekan kerja. Terkadang teknologi seperti handphone, komputer membuat seseorang cenderung menghilangkan social contact dengan orang disekitar. Hubungan yang baik seperti sharing, bercanda bersama perlu untuk dilakukan dalam menjalin ikatan yang kuat dengan rekan kerja. Hubungan yang tidak baik membuat suasana di lingkungan kerja tidak nyaman, *full of anger*, frustasi, cemas, merasa tidak dihargai. Hal ini membuat dukungan sosial menjadi tidak baik, kurang rasa saling membantu antar rekan kerja.

*e. Treated Fairly*

Perasaan tidak diperlakukan tidak adil juga merupakan faktor terjadinya burnout. Adil berarti saling menghargai dan menerima perbedaan. Adanya rasa saling menghargai akan menimbulkan rasa keterikatan dengan komunitas

(lingkungan kerja). Pekerja merasa tidak percaya dengan lingkungan kerjanya ketika tidak ada keadilan. Rasa ketidakadilan biasa dirasakan pada saat masa promosi kerja, atau ketika pekerja disalahkan ketika mereka tidak melakukan kesalahan.

f. *Dealing with Conflict Values*

Pekerjaan dapat membuat pekerja melakukan sesuatu yang tidak sesuai dengan nilai mereka. Misalnya seorang sales terkadang harus berbohong agar produk yang ditawarkan bisa terjual. Namun hal ini dapat menyebabkan seseorang menurunkan performa, kualitas kerjanya karena tidak sesuai dengan nilai yang di miliki. Seseorang akan melakukan yang terbaik ketika melakukan apa yang sesuai dengan nilai, belief, menjaga integritas dan self respect.

Rosyid (1996) mengemukakan ada dua faktor yang dipandang mempengaruhi munculnya *burnout*, yaitu:

1. Faktor eksternal meliputi lingkungan kerja psikologis yang kurang baik, kurangnya kesempatan untuk promosi, imbalan yang diberikan tidak mencukupi, kurangnya dukungan sosial dari atasan, tuntutan pekerjaan, pekerjaan yang monoton.
2. Faktor internal meliputi usia, jenis kelamin, harga diri, dan karakteristik kepribadian.

Selanjutnya, Sullivan (1989) menjelaskan beberapa faktor yang dapat menyebabkan *burnout* sebagai berikut:

a. *Environmental Factor*

Faktor lingkungan merupakan faktor yang berkaitan dengan konflik peran, beban kerja yang berlebihan, kurangnya dukungan sosial, keterlibatan

terhadap pekerjaan, tingkat fleksibilitas waktu kerja. Dalam keluarga, faktor lingkungan termasuk dalam jumlah anak, keterlibatan dalam keluarga serta, kualitas hubungan dengan anggota keluarga.

b. *Individual Factor*

Faktor individu meliputi faktor demografik seperti jenis kelamin, etnis, usia, status perkawinan, latar belakang pendidikan; faktor kepribadian seperti tipe kepribadian *introvert* atau *extrovert*, konsep diri, kebutuhan, motivasi, kemampuan dalam mengendalikan emosi, *locus of control*.

c. *Social Cultural Factor*

Faktor social cultural berkaitan dengan nilai, norma, kepercayaan yang dianut dalam masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan sosial.

4. **Dampak Burnout pada Pekerja**

Adapun dampak dari burnout menurut Leiter & Maslach (2005) adalah:

a. *Burnout is Lost Energy*

Pekerja yang mengalami burnout akan merasa stress, overwhelmed, dan exhausted. Pekerja juga akan sulit untuk tidur, menjaga jarak dengan lingkungan. Hal ini akan mempengaruhi keinerja performa dari pekerja. Produktivitas dalam bekerja juga semakin menurun.

b. *Burnout is Lost Enthusiasm*

Keinginan dalam bekerja semakin menurun, semua hal yang berhubungan dengan pekerjaan menjadi tidak menyenangkan. Kreatifitas, ketertarikan terhadap pekerjaan semakin berkurang sehingga hasil yang diberikan sangat

c. *Burnout is Lost Confidence*

Tanpa adanya energi dan keterlibatan aktif pada pekerjaan akan membuat pekerja tidak maksimal dalam bekerja. Pekerja semakin tidak efektif dalam bekerja yang semakin lama membuat pekerja itu sendiri merasa ragu dengan kemampuannya. Hal ini akan memberikan dampak bagi pekerjaan itu sendiri.

## B. Persepsi Iklim Organisasi

### 1. Pengertian Persepsi Iklim Organisasi

Karyawan menghabiskan sebagian besar waktunya di dalam lingkungan organisasi. Jelaslah bahwa sebagai individu, karyawan akan terpengaruh oleh suasana atau iklim lingkungan organisasinya. Lingkungan organisasi akan mempengaruhi sikap dan perilaku anggotanya.

Lingkungan organisasi mengandung pengertian lingkungan fisik dan lingkungan psikologis. Pengertian secara fisik suatu organisasi digunakan untuk menggambarkan hal-hal yang bersifat fisik yang disebut dengan *atmospheric climate*, sedangkan pengertian secara psikologi sering disebut dengan iklim organisasi (*organizational climate*).

Hellriegel dan Slocum (dalam Jewel dan Siegall, 1998) mendefinisikan persepsi terhadap iklim organisasi sebagai persepsi para anggota mengenai bagaimana organisasi dan sub sistimnya berurusan dengan anggotanya dan lingkungan luarnya. Spencer dkk (1998) mendefinisikan iklim organisasi sebagai persepsi seseorang tentang apa yang dirasakannya dari fakta-fakta yang terjadi dalam atmosfir lingkungan kerjanya, sehingga dipersepsikan oleh orang tersebut

sebagai cara dalam melakukan segala sesuatu di tempat kerja tersebut. Atmosfir lingkungan kerja tersebut meliputi perpaduan norma-norma yang kompleks, nilai-nilai, harapan-harapan, kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur yang mempengaruhi pola perilaku individu dan kelompok.

Defenisi lain mengatakan bahwa iklim organisasi merupakan kualitas lingkungan internal organisasi yang dialami oleh anggota-anggotanya, yang mempengaruhi perilakunya, serta dapat tergambar dalam nilai-nilai dari seperangkat karakteristik atau atribut khusus dari organisasi tersebut (Gilmer dalam Miner, 1992). Karakteristik dari iklim organisasi ini secara nyata menggambarkan cara suatu organisasi memperlakukan anggota-anggotanya.

Lebih lanjut Steers dan Black (1994) mengatakan bahwa konsep iklim organisasi itu sendiri tidak dapat dilepaskan dari sifat atau ciri yang terdapat di dalam lingkungan kerja dan timbul terutama karena kegiatan organisasi yang dilakukan secara sadar atau tidak sadar dan dianggap mempengaruhi perilaku. Dengan kata lain iklim organisasi dapat dianggap sebagai kepribadian organisasi yang dilihat dan dirasakan oleh para anggotanya (Steers dan Black, 1994). Burton dkk (1999) mendefenisikan iklim organisasi sebagai kualitas organisasi yang relatif abadi, yang mana dialami oleh setiap anggota, sehingga dapat berpengaruh pada perilaku mereka dan fungsi organisasi tersebut. Iklim organisasi ini lama kelamaan dapat menjadi budaya organisasi, yang oleh Robbins (2001) didefenisikan sebagai persepsi bersama yang dianut oleh anggota organisasi terhadap suatu sistim dengan makna bersama, yang berarti bukan lagi bersifat tuntutan dari lingkungan kerja tetapi telah menjadi kesepakatan bersama.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 5/8/24

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

Iklim organisasi sangat berperan dalam rangka pencapaian tujuan organisasi sehingga organisasi selalu berusaha meningkatkan iklim yang kondusif bagi karyawannya. Iklim yang kondusif akan mengelola kebutuhan-kebutuhan organisasi secara optimal sehingga dapat menciptakan suasana lingkungan internal atau lingkungan psikologik yang menunjang pencapaian tujuan organisasi.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas maka berkaitan dengan penelitian ini peneliti menyimpulkan bahwa iklim organisasi merupakan persepsi anggota karyawan terhadap kualitas lingkungan internal organisasinya, yang diasumsikan mempengaruhi sikap dan perilaku serta dapat tergambar dalam nilai-nilai seperangkat karakteristik-karakteristik khusus organisasi.

## 2. Dimensi Persepsi Iklim Organisasi

Litwin dan Stringer (dalam French dan Bell, 1995) mengembangkan suatu alat ukur iklim organisasi yang disebut dengan *Litwin dan Stringer Organizational Climate Questionnaire*. Alat ukur ini menggunakan 8 dimensi iklim organisasi, yaitu:

- a. Struktur, merupakan pandangan anggota terhadap derajat aturan, prosedur kebijaksanaan yang diberlakukan dalam organisasi, yang merupakan batasan-batasan yang diberikan oleh atasan/organisasi terhadap anggotanya.
- b. Tantangan dan tanggung jawab, faktor ini mengukur persepsi anggota terhadap besarnya tanggung jawab yang dipercayakan kepada anggota organisasi yang timbul karena tersedianya tantangan kerja, tuntutan untuk

- bekerja serta untuk merasakan kesempatan prestasi. Faktor tantangan akan muncul dengan kuat dan berhubungan secara positif dengan pengembangan prestasi karyawan.
- c. Kehangatan dan bantuan, faktor ini menekankan adanya hubungan yang baik dalam situasi kerja. Adanya dukungan yang bersifat positif dan pertolongan kepada anggota, daripada pemberian penghargaan dan hukuman dalam situasi kerja sehingga menumbuhkan rasa tenang dalam bekerja. Adanya kehangatan dan dukungan akan mengurangi kecemasan dalam bekerja.
- d. Penghargaan dan hukuman, faktor ini menekankan pada persepsi anggota terhadap pemberian imbalan dan hukuman dalam situasi kerja. Imbalan menunjukkan penerimaan terhadap perilaku sedangkan hukuman menunjukkan penolakan terhadap perilaku. Lingkungan kerja yang berorientasi pada pemberian imbalan daripada hukuman akan cenderung meningkatkan minat individu untuk bekerja sama serta berprestasi.
- e. Konflik, merupakan persepsi anggota terhadap kompetensi dan konflik-konflik dalam situasi kerja, serta kebijaksanaan organisasi dan menyelesaikan konflik yang terjadi didalamnya.
- f. Standar penampilan kerja, merupakan persepsi anggota terhadap derajat pentingnya hasil kerja yang harus dicapai dan penampilan kerja anggotanya.
- g. Identitas organisasi, faktor ini menekankan pada persepsi anggota terhadap derajat pentingnya loyalitas kelompok dalam diri anggota organisasi, apakah individu dapat merasakan suatu kebanggaan menjadi anggota organisasi tersebut atau tidak, sehingga memperbaiki penampilan kerja individu.



- h. Pengambilan resiko, merupakan persepsi anggota terhadap kebijaksanaan organisasi tentang seberapa besar anggota diberi kepercayaan untuk mengambil resiko dalam membuat keputusan yang timbul akibat diberikannya kesempatan untuk menyalurkan ide dan kreativitas.

Kolb dkk (1991) dalam penelitiannya menggunakan 7 dimensi iklim organisasi yang merupakan modifikasi dari dimensi iklim organisasi yang dikemukakan oleh Litwin dan Stringer, yaitu :

1. Tanggung jawab, merupakan tanggung jawab anggota organisasi dalam mengambil keputusan dan memecahkan persoalan yang ada tanpa menanyakan terlebih dahulu keatasannya.
2. Standar, yaitu kualitas pelaksanaan dan mutu produksi yang diutamakan organisasi. Organisasi menetapkan tujuan untuk menantang anggota organisasi agar berprestasi.
3. Konformitas, yaitu perasaan tentang adanya banyak pembatasan yang dikenakan pada anggota organisasi. Organisasi lebih banyak menerapkan prosedur, peraturan, kebijaksanaan dan praktek yang harus dilaksanakan para anggotanya daripada kemungkinan melaksanakan tugas dengan caranya sendiri.
4. Penghargaan, yaitu penghargaan dan imbalan untuk pekerjaan yang baik.
5. Kejelasan organisasi, yaitu kejelasan tujuan dan kebijakan yang ditetapkan oleh organisasi.

6. **Kehangatan dan dukungan**, yaitu kehangatan dan pemberian semangat kerja dalam organisasi, para anggota organisasi saling mempercayai dan membantu.
7. **Kepemimpinan**, tipe kepemimpinan yang kharismatik dan berwibawa akan membawa nilai positif dalam organisasi.

Zammuto dan Krakower (1991) menyatakan ada 7 dimensi dalam persepsi iklim organisasi. Ketujuh dimensi tersebut adalah:

- a. **Kepercayaan**. Organisasi akan dianggap memiliki kepercayaan yang tinggi ketika anggota-anggotanya mau saling terbuka dan mau membagikan informasi dan jujur, sehingga meningkatkan keyakinan para anggotanya. Organisasi akan dianggap memiliki kepercayaan yang rendah ketika anggota-anggotanya saling tertutup, menjaga jarak, tidak mau membagikan informasi dan tidak jujur, sehingga menciptakan atmosfer kecemasan dan tidak aman.
- b. **Konflik**. Organisasi akan dianggap memiliki tingkat konflik yang tinggi ketika ada kekuatan yang melawan tujuan dan keyakinan yang dialami dalam perselisihan dan ketidaksepakatan antar anggota. Organisasi akan dianggap memiliki tingkat konflik yang rendah ketika ada harmonitas dalam tujuan, keyakinan yang mana akan memunculkan semangat kerjasama antar anggota.
- c. **Daya juang**. Organisasi akan dinilai memiliki daya juang yang tinggi ketika para anggotanya yakin dan antusias terhadap organisasi yang memunculkan semangat terhadap organisasi. Organisasi akan dinilai memiliki daya juang yang rendah ketika anggota-anggotanya kurang yakin dan antusias terhadap

organisasi dan para anggotanya kurang memiliki rasa terhadap tujuan organisasi dan kurang yakin terhadap masa depannya.

- d. Penghargaan. Organisasi akan dinilai adil dalam memberi penghargaan ketika para anggotanya dapat menerima penghargaan tersebut dengan rasa adil, tanpa prasangka. Organisasi akan dinilai tidak adil dalam memberi penghargaan ketika para anggotanya memiliki prasangka, akibat penghargaan yang diberikan tidak sesuai dengan kriteria atau ketentuan yang mendasarinya.
- e. Hambatan untuk berubah. Organisasi akan dianggap memiliki hambatan yang besar untuk berubah ketika para anggotanya yakin akan adanya tingkat kelambanan yang tinggi untuk berubah dan memiliki keinginan untuk melakukan hal yang sama setiap harinya. Organisasi akan dianggap memiliki hambatan yang rendah untuk berubah ketika para anggotanya menganggap perubahan sebagai keadaan yang normal dan menyukai adanya perubahan setiap harinya.
- f. Kredibilitas pimpinan. Kredibilitas pimpinan akan dinilai tinggi ketika para anggotanya memiliki keyakinan terhadap kepemimpinan yang berlaku, ada rasa penghargaan, inspirasi dan penerimaan keputusan serta ada tindakan. Kredibilitas pimpinan akan dinilai rendah ketika para anggotanya kurang menghargai dan tidak menerima legitimasi dari pimpinan.
- g. Kambing hitam. Organisasi akan dinilai suka mengkambinghitamkan ketika para anggota yakin bahwa pertanggung jawaban atas tindakan akan selalu dilemparkan pada pihak lain. Organisasi tidak akan dinilai mengkambing

hitamkan ketika para anggota yakin bahwa setiap individu yang bertanggung jawab akan bersedia memikul tanggung jawab atas tindakan-tindakan yang salah.

Koys dan Decotris (1991) mengemukakan ada 8 dimensi dalam persepsi iklim organisasi, yaitu:

1. Otonomi, yaitu persepsi terhadap tingkat kemandirian organisasi dalam membuat keputusan mengenai prosedur, tujuan dan prioritas.
2. Kohesivitas, yaitu persepsi tentang kebersamaan dan saling membagi dalam kebiasaan yang berlaku di organisasi termasuk kesediaan antar anggota untuk memberikan bantuan material.
3. Kepercayaan, yaitu persepsi terhadap kebebasan untuk berkomunikasi secara terbuka dengan anggota-anggota organisasi yang memiliki kedudukan lebih tinggi tentang masalah-masalah yang sensitif dan pribadi dengan harapan bahwa kejujuran dalam berkomunikasi tersebut tidak akan diganggu.
4. Tekanan, yaitu persepsi terhadap tuntutan-tuntutan waktu untuk menyelesaikan tugas dan memenuhi standar-standar prestasi.
5. Dukungan, yaitu persepsi tentang toleransi terhadap tindakan anggota oleh atasannya, meliputi kesediaan untuk membiarkan para anggotanya belajar dari kesalahan mereka tanpa takut mendapat sanksi.
6. Pengakuan, yaitu persepsi tentang pengakuan terhadap kontribusi yang telah diberikan anggota kepada organisasi.
7. Keadilan, yaitu persepsi tentang perlakuan-perlakuan di organisasi yang adil dan tidak sewenang-wenang atau membeda-bedakan.

8. Inovasi, yaitu persepsi tentang dukungan terhadap perubahan dan kreativitas, termasuk pengambilan resiko ke dalam wilayah-wilayah yang baru atau wilayah-wilayah dimana anggota belum atau hanya memiliki sedikit pengalaman sebelumnya.

Ada 6 dimensi persepsi iklim organisasi yang di kemukakan oleh Spencer dkk (1998), yaitu :

- a. Hadiah, yaitu penghargaan yang berkaitan dengan tingkat prestasi dan harapan-harapan.
- b. Komitmen kelompok, yaitu para karyawan saling bekerjasama, saling mempercayai dan merasa bangga menjadi bagian dari organisasi.
- c. Fleksibilitas, yaitu meminimalkan peraturan-peraturan yang tidak berguna dan mendukung kreativitas.
- d. Pertanggungjawaban, yaitu mendukung inisiatif dan pengambilan keputusan, serta ada pertanggungjawaban pada setiap tingkatan.
- e. Standar-standar, yaitu menetapkan tujuan-tujuan yang menantang dan menekankan pada peningkatan prestasi.
- f. Kejelasan, yaitu kejelasan tujuan, sasaran, peraturan dan prosedur.

Dimensi-dimensi persepsi iklim organisasi yang dikemukakan para ahli diatas, secara garis besar dapat dirangkum menjadi 6 dimensi sebagai berikut :

1. Kredibilitas, yaitu tingkat penerimaan dan penghargaan terhadap legitimasi pimpinan organisasi serta keputusan-keputusan yang dibuat.
2. Kohesivitas, yaitu tingkat keharmonisan dan keterbukaan antar anggota yang menumbuhkan semangat persatuan dan kebanggaan terhadap organisasi.

3. Tanggung jawab, yaitu besarnya tanggung jawab yang dipercayakan pada anggota serta kesediaan setiap anggota untuk memikul tanggung jawab atas tindakan-tindakannya yang salah.
4. Kejelasan, yaitu tingkat kejelasan dan penerimaan tujuan, standar-standar, peraturan dan prosedur yang berlaku dalam organisasi.
5. Keadilan, yaitu keadilan organisasi dalam memberikan perlakuan pada anggotanya sesuai ketentuan yang berlaku sehingga tidak menimbulkan prasangka.
6. Fleksibilitas, yaitu tingkat penerimaan organisasi terhadap perubahan serta dukungan terhadap kreativitas dan inovasi dalam melakukan tindakan.

Dengan demikian dalam penelitian ini, peneliti akan mengukur persepsi iklim organisasi dengan menggunakan 6 dimensi seperti yang di atas, yaitu kredibilitas, kohesivitas, tanggung jawab, kejelasan, keadilan, dan fleksibilitas.

## **C. Harga Diri**

### **1. Pengertian Harga Diri**

Menurut Steinberg (2000) harga diri adalah bagaimana perasaan seseorang mengenai dirinya sendiri sedangkan menurut Rosenberg (1998), harga diri adalah totalitas dari fikiran dan perasaan individu mengenai dirinya sebagai obyek. Dalam *Gale Encyclopedia of Childhood and Adolescence* (1996) harga diri adalah perasaan dicintai dan diterima oleh orang lain dan rasa memiliki kemampuan dan penguasaan dalam melakukan tugas dan menangani masalah secara mandiri

sedangkan harga diri global adalah perasaan seseorang akan penghargaan dan penerimaan dirinya secara umum (Polce-Lynch, 2001).

Harga diri menurut Lerner dan Spanier (1990) adalah tingkat penilaian yang positif atau negatif yang dihubungkan dengan konsep diri seseorang sedangkan menurut Gray-Little (dalam Fuhrmann, 1990), harga diri sangat dekat dengan konsep diri, yaitu evaluasi individu terhadap segala anggapan tentang dirinya sendiri. Selain itu bisa juga dikatakan sebagai konsep dasar seseorang tentang dirinya, pikirannya, pendapat tentang diri sendiri, kesadaran akan siapa dan apakah dirinya, dan perbandingan dirinya dengan orang lain dan dengan orang-orang yang menjadi idolanya.

Definisi ini menyangkut masalah persepsi diri individu terhadap berbagai hal seperti fisik, jenis kelamin, kognitif, moral, pekerjaan, keahlian di bidang tertentu, peran, kompetensi, penampilan, motivasi, tujuan, dan emosi. Oleh karena itu menurut Fuhrmann (1990), setiap orang memiliki apa yang disebut dengan harga diri global dan harga diri temporal sedangkan Santrock (1998) berpendapat bahwa harga diri adalah evaluasi dimensi diri secara global.

Coopersmith (dalam Hurlock, 2007) berpendapat bahwa harga diri adalah suatu evaluasi yang dimiliki individu berkaitan dengan penerimaan diri, dari evaluasi ini memperlihatkan bagaimana penilaian individu terhadap diri sendiri, pengakuan bahwa dirinya mempunyai suatu kemampuan atau tidak, sebagai orang yang berhasil atau tidak dan sebagainya. Bisa pula dikatakan bahwa harga diri adalah evaluasi seseorang terhadap dirinya sendiri bahwa ia dapat mengerjakan sesuatu, dan merasa bahwa ia adalah seseorang yang berharga.

Harga diri menurut Maynard (2007) adalah evaluasi personal tentang keberhargaannya sebagai seseorang. Hal ini mengukur sejauhmana individu menghargai dirinya secara fisik, intelektual, emosional dan moral.

Menurut Clarke dan Koch (dalam Hurlock, 2007), harga diri adalah kemampuan untuk menilai diri secara realistis. Lebih lanjut Robinson dan Shaver (1973 dalam Hurlock, 2007) menyatakan bahwa harga diri adalah penerimaan diri yang berdasarkan hal-hal yang realistis tentang dirinya berkaitan dengan kondisi fisik, mental, spiritual, pendidikan, pergaulan, pekerjaan dan sebagainya.

Klas dan Hodge (1978) dalam Hurlock, 2007 berpendapat bahwa harga diri adalah suatu persepsi diri seseorang mengenai rasa keberhargaannya, yang prosesnya didapatkan dari hasil interaksi dengan lingkungannya, penghargaan, penerimaan dan perlakuan orang lain terhadap dirinya. Hal ini senada dengan Bonner (dalam Hurlock, 2007, yang menyatakan bahwa harga diri merupakan reaksi seseorang terhadap pandangan dan penilaian orang lain terhadap dirinya yang akan sangat tergantung pada bagaimana seseorang menilai dirinya sebagai hasil dari sikap dan pandangan orang lain pada dirinya.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa harga diri adalah penilaian seseorang terhadap keberhargaan dirinya baik secara fisik, intelektual, emosional, maupun moral yang diperoleh dari hasil interaksinya dengan lingkungannya dan penghargaan, penerimaan serta perlakuan orang lain terhadap dirinya.



## 2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Harga Diri

Setiap manusia melakukan penilaian terhadap dirinya sendiri sebagai hasil interaksi dan pengalamannya dengan orang lain dalam kehidupan sehari-hari. Proses pembentukan harga diri seseorang dimulai sejak masih kecil. Berbagai pengalaman di rumah, di sekolah, dan saat bersama dengan teman-teman sebaya dapat membantu atau menghambat perkembangan harga diri anak-anak. Bagi setiap anak, apa yang diajarkan oleh keluarga dan orang lain yang dianggap penting olehnya baik secara eksplisit maupun implisit akan mempengaruhi bagaimana cara memandang dirinya dan akan mempengaruhi pembentukan harga dirinya. Harga diri yang dimiliki pada saat anak-anak akan berpengaruh pada perkembangan harga diri selanjutnya.

Pembentukan harga diri merupakan sebuah proses fenomenologis, karena ada dalam pandangan dan fikiran seseorang yang bisa saja sesuai atau tidak sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya. Harga diri global yang positif sangat penting bagi perkembangan kepribadian yang sehat. Mereka yang memiliki masalah harga diri bukan saja hanya gagal meraih potensi mereka seutuhnya, tapi juga cenderung menjadi pencemas dan menunjukkan simptom-simptom kecemasan (Fuhrmann, 1999; Hewitt, 1988). Harga diri dipengaruhi oleh beberapa faktor yang akan diuraikan di bawah ini.

Pertama adalah sikap dan perilaku orang tua serta hubungan dalam keluarga (Rosenberg dkk., dalam Fuhrmann, 1990; Gale Encyclopedia, <http://www.findarticles.com.jhtml>). Harga diri berasal dari berbagai sumber yang berbeda pada tingkat perkembangan yang berbeda pula. Perkembangan harga diri

pada masa anak-anak lebih banyak dipengaruhi oleh sikap dan perilaku orang tua serta hubungan dalam keluarga. Perilaku orang tua yang mendukung, semangat dan penghargaan yang diberikan pada anak, dan bagaimana seorang anak menginternalisasi sikap orang tuanya terhadap keberhasilan dan kegagalan, merupakan faktor utama dalam pembentukan harga diri pada masa anak-anak awal. Hubungan antar anggota keluarga yang dibangun di atas pengertian dan penghargaan antara satu sama lain akan menumbuhkan perasaan dihargai dan dicintai tanpa syarat sehingga akan menumbuhkan harga diri yang positif. Pembentukan harga diri pada masa anak-anak sangatlah penting. Bisa dikatakan individu yang memiliki harga diri tinggi ketika anak-anak akan memiliki harga diri tinggi pula pada masa selanjutnya (Steinberg, 2000).

Kedua adalah lingkungan sekolah (Gale Encyclopedia, <http://www.findarticles.com.jhtml>). Ketika individu sudah semakin besar, ia mulai berkenalan dengan dunia di luar lingkungan keluarganya. Ia mengenal kehidupan sekolah dan bertemu dengan orang-orang di luar lingkungan keluarganya seperti guru dan teman-teman yang sebaya dengannya. Interaksi yang terjadi antara individu dengan guru maupun teman-temannya akan turut membentuk harga dirinya. Sekolah dapat membantu meningkatkan harga diri para muridnya melalui serangkaian sikap-sikap positif yang dikembangkan oleh para pendidik maupun kompetisi dan pencapaian prestasi dalam berbagai bidang seperti akademik, olah raga, musik, kesenian, dan lain sebagainya. Sikap dan perilaku guru yang positif terhadap anak didiknya dapat membantu pembentukan harga diri yang positif. Hal ini tercermin dari sikap menghargai dan menonjolkan potensi yang dimiliki anak

didiknya dan memahami keterbatasannya. Rasa diterima dan dihargai yang datang dari orang dewasa dalam hal ini guru akan membawa perasaan nyaman dan penilaian positif pada diri individu. Pertemanan maupun persahabatan merupakan hal yang juga penting di masa remaja. Interaksi remaja dengan teman-teman sebaya akan meningkat dibanding masa sebelumnya. Individu membutuhkan perasaan diterima oleh lingkungannya sebagai pengakuan eksistensi dan penghargaan atas dirinya.

Ketiga adalah gender (Steinberg, 2000; Baldwin dan Hoffmann, 2002). Penelitian mengenai hubungan antara gender dan harga diri telah banyak dilakukan dan menemukan bahwa harga diri laki-laki lebih tinggi dari perempuan (Baldwin dan Hoffmann, 2002). Hal ini disebabkan adanya hubungan yang signifikan antara aspek fisik dan aspek penerimaan lingkungan dalam harga diri (Steinberg, 2000). Menurut Steinberg (2000) perempuan merasakan kekawatiran yang besar terhadap penampilan mereka, dan masalah popularitas di lingkungannya. Perempuan berada dalam tekanan untuk menjadi sukses baik di bidang akademis maupun sosial.

Keempat adalah keberartian individu (Coopersmith, 1967) dalam Hurlock, 2007. Keberartian diri berkaitan dengan seberapa besar individu percaya bahwa dirinya mampu, berhasil dan berharga menurut standar dan nilai pribadi. Keberhargaan inilah yang dimaksud dengan keberartian diri.

Kelima adalah keberhasilan (Coopersmith, 1967; Gale Encyclopedia,). Keberhasilan yang berpengaruh terhadap pembentukan harga diri adalah keberhasilan yang berhubungan dengan kekuatan dan kemampuan individu dalam

mempengaruhi dan mengendalikan diri sendiri dan orang lain dalam mencapai suatu keberhasilan. Brazelton (dalam Gale Encyclopedia,) memberi penekanan bahwa individu mengembangkan harga diri mereka melalui rasa memiliki kemampuan dan keahlian yang bersumber dari keberhasilan usaha memecahkan masalah dan mengatasi tantangan-tantangan bahkan yang paling sederhana sekalipun.

Keenam adalah performansi individu untuk mencapai prestasi yang diharapkan atau rasio keinginan sukses (Coopersmith, 1967; Hewitt, 1988; Baldwin, 2002). Dalam formulasi klasik William James (Hewitt, 1988; Baldwin, 2002), harga diri dipengaruhi oleh rasio keinginan sukses. Semakin besar keinginan seseorang terhadap prestasi tertentu atau standar tertentu, maka semakin besar kesuksesan yang harus diraihinya untuk mendapatkan perasaan berharga pada dirinya. Apa yang dirasakan seseorang tentang dirinya tidak semudah menerima apa yang dikatakan oleh orang lain tentang dirinya, tapi lebih tertuju pada sosok diri seperti apa yang diinginkannya. Untuk meningkatkan harga diri, individu harus meningkatkan kesuksesannya atau menurunkan ekspektasinya. Harga diri bukan saja hanya dibentuk dari situasi dan keadaan tertentu tapi merupakan sebuah proses refleksi secara terus menerus. Individu harus menentukan standar mana yang akan dipakai dan hal-hal penting lain yang akan dipilih sebagai ukuran kesuksesan dan harga dirinya (Hewitt, 1988).

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi harga diri adalah sikap dan perilaku orang tua serta hubungan dalam keluarga, lingkungan sekolah, gender, keberartian individu,

keberhasilan, dan performansi individu yang sesuai dalam mencapai prestasi yang diharapkan atau rasio pretensi kesuksesan.

### 3. Aspek-Aspek Harga Diri

Menurut Coopersmith (dalam Robinson and Shaver, 1973), harga diri seseorang terdiri dari beberapa aspek yaitu :

1. Pengabaian atau keberartian diri yaitu penilaian individu terhadap keberartiannya, keberhargaannya termasuk penerimaan dan rasa berarti yang didapatkan dari lingkungan.
2. Kepemimpinan-prestasi, meliputi kemampuan untuk mengontrol diri sendiri, mengendalikan dan mempengaruhi orang lain, mengorganisasi satu kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan, dan kemampuan melakukan inisiatif dengan baik, serta kemampuan atau performansi untuk mencapai prestasi.
3. Orngtua-keluarga yaitu keberartian diri yang didapatkan dalam hubungan antara orang tua dan anak serta keluarga. Misalnya penerimaan, penghargaan, toleransi orang tua/keluarga yang dirasakan oleh individu atau sebaliknya berupa penolakan, tekanan yang dirasakan individu dalam keluarga.
4. Asertivitas yaitu kemampuan untuk menyatakan keinginan, perasaan dan keyakinan secara langsung, jujur, dan dengan cara yang tepat tanpa mengabaikan orang lain atau kemampuan untuk mempertahankan hak-hak individu tanpa mengabaikan hak orang lain, serta kemampuan untuk berkomunikasi dan beradaptasi dengan lingkungan secara baik.

Individu melakukan evaluasi terhadap diri mereka baik secara global maupun evaluasi terhadap aspek harga diri tertentu (Steinberg, 2000). Menurut Harter (dalam Santrock, 1998) harga diri individu terdiri dari tujuh aspek, yaitu:

- a. Kompetensi ditempat kerja, meliputi kemampuan dalam melaksanakan tugas/pekerjaannya, sikap dari atasan dan teman-teman sekerjanya.
- b. Kompetensi atletis atau kemampuan olah raga.
- c. Penerimaan sosial yang berasal dari orang-orang yang dianggap penting seperti orang tua, keluarga, dan teman-teman dilingkungan.
- d. Penampilan fisik.
- e. Tingkah laku, menyangkut nilai-nilai dan norma-norma yang dianut.
- f. Memiliki teman dekat
- g. Perasaan menarik bagi lawan jenis

Rosenberg (dalam Mruk, 1995) melihat bahwa harga diri terdiri dari tiga komponen. Pertama komponen afektif dan kognitif, kedua komponen evaluatif dan ketiga adalah interaksi sosial sehingga harga diri tidak hanya menyangkut perasaan akan tetapi juga konseptualisasai kognitif dan persepsi. Harga diri terdiri dari dua dimensi, yaitu dimensi kompetensi dan penghargaan (Rosenberg dalam Cast dan Burke, 2002). Dimensi kompetensi atau *efficacy-based self-esteem* adalah tingkat penilaian seseorang apakah dirinya memiliki kemampuan sedangkan dimensi penghargaan atau *worth-based selfesteem* adalah tingkat penilaian seseorang apakah dirinya cukup berharga.

Berdasarkan berbagai pendapat di atas terdapat beragam aspek harga diri.

Dari pendapat Coopersmith di atas dapat disimpulkan bahwa harga diri memiliki

empat aspek yaitu pengabaian atau keberartian diri, kepemimpinan-prestasi, orang tua-keluarga, dan asertivitas. Keempat aspek tersebut merupakan aspek harga diri yang masing-masing dapat mencerminkan harga diri dan dapat digunakan sebagai dasar dalam mengukur harga diri seseorang.

#### **D. Hubungan antara Persepsi Iklim Organisasi dengan Burnout pada Perawat**

Rosyid (1996) mengatakan bahwa *burnout* muncul akibat kondisi internal seseorang yang ditunjang oleh faktor-faktor lingkungan berupa tekanan yang berlarut-larut. Perawat merasakan *burnout* karena kondisi lingkungan kerja yang menyiratkan bahwa apa yang telah dikerjakan itu sia-sia, tidak berguna, dan tidak dihargai serta adanya prosedur atau aturan-aturan yang kaku, tidak fleksibel sehingga perawat merasa terjebak dalam sistem yang tidak adil. Keadaan seperti ini dapat diketahui melalui persepsi perawat terhadap iklim kerjanya.

Perawat yang mempunyai penilaian positif terhadap iklim kerja psikologisnya berarti perawat tersebut merasa bahwa iklim kerja baik, sehingga dapat memandang kerja sebagai usaha untuk memperoleh kemajuan dan kerja keras dipandang sebagai sesuatu yang baik dan perawat akan memiliki semangat kerja yang tinggi dan akan menghambat lajunya tingkat *burnout* pada perawat. Hal ini perlu diperhatikan melihat bahwa sumber daya manusia membuat sumber daya lain dalam suatu perusahaan dapat berjalan, sehingga dibutuhkan penanganan secara serius mengenai tenaga kerja ini, sebab tenaga kerja akan turut menentukan produktivitas demi tercapainya kesuksesan dan tujuan perusahaan.

Iklim kerja yang kurang baik seperti komunikasi yang tidak baik antara karyawan dengan rekan sekerja atau pun dengan pimpinan, akan mendukung dan mempertahankan timbulnya kelelahan psikis dalam kerja, sehingga ada kemungkinan karyawan akan mudah jengkel, cemas, dan tidak berkonsentrasi pada saat melaksanakan tugas (Nitisemito, 1980).

#### **E. Hubungan antara Harga Diri Dengan Burnout pada Perawat**

Semakin berkembangnya kemajuan di bidang industri sekarang ini, menyebabkan semakin kompleksnya permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan dan tuntutan pekerjaan pun semakin meningkat. Dunia perusahaan sebagai sebuah organisasi harus mampu mencapai tujuan yang direncanakan untuk dapat memenuhi tuntutan pembangunan dan kemajuan teknologi pada masa sekarang. Oleh karena itu kualitas dari sebuah organisasi harus benar-benar diperhatikan. Hal tersebut biasanya terwujud dalam upaya peningkatan kualitas karyawan dan pengaturan manajemen organisasi. Peningkatan kualitas karyawan itu penting karena kemajuan suatu organisasi tidak hanya bergantung dari teknologi mesin tetapi faktor manusia memegang peranan penting di dalamnya.

Salah satu persoalan yang muncul berkaitan dengan diri individu di dalam menghadapi tuntutan organisasi yang semakin tinggi dan persaingan yang keras di tempat kerja karyawan itu adalah stres. Stres yang berlebihan akan berakibat buruk terhadap kemampuan individu untuk berhubungan dengan lingkungannya secara normal. Stres yang dialami individu dalam jangka waktu yang lama dengan intensitas yang cukup tinggi akan mengakibatkan individu yang bersangkutan



menderita kelelahan, baik fisik ataupun mental. Keadaan seperti ini disebut *burnout*, yaitu kelelahan fisik, mental dan emosional yang terjadi karena stres diderita dalam jangka waktu yang cukup lama, di dalam situasi yang menuntut keterlibatan emosional yang tinggi (Leatz & Stolar, dikutip Rosyid & Farhati, 1996).

Dinamika terjadinya *burnout* tidak hanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lingkungan saja, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor individual atau faktor dari dalam, seperti usia, jenis kelamin, suku, kemampuan, pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki, minat, dan kepribadian dan harga diri (Rosyid, 1996).

Coopersmith (dalam Rubin dan McNeil, 2001) menyatakan bahwa harga diri adalah penilaian yang dibuat seseorang, dan biasanya tetap, tentang diri-nya, hal itu menyatakan sikap menyetujui atau tidak menyetujui, dan menunjukkan sejauhmana orang menganggap dirinya mampu, berarti, sukses dan berharga.

Namun, pada kenyataannya tidak semua individu memiliki harga diri yang tinggi, termasuk karyawan. Harga diri yang rendah menyebabkan tujuan perusahaan menjadi terhambat karena karya-wannya menjadi kurang efektif dan produktif, harga diri yang tinggi memang tidak mudah untuk dimiliki karena harga diri tidak dibawa sejak lahir tetapi memerlukan proses (Frey dan Carlock, 1993).

Di dalam suatu perusahaan agar tujuan yang ingin dicapai dapat terpenuhi maka salah satu hal penting yang perlu dikembangkan terkait dengan harga diri, dengan memiliki harga diri yang tinggi individu tidak akan mengalami *burnout* dalam bekerja.

Seorang karyawan yang memiliki harga diri rendah akan merasakan dirinya kurang berharga, kurang bermanfaat, kurang dicintai serta kurang yakin akan kemampuannya, kurang percaya diri, tidak mampu mengeksresikan dirinya dilingkungan kerja, sehingga adanya tekanan-tekanan tersebut akan menimbulkan rasa bersalah yang akhirnya akan menguras sumber energi dalam diri karyawan dan akan memunculkan kelelahan yang mengakibatkan burnout. Lingkungan kerja merupakan ruang sosialisasi bagi karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, salah satu konsekwensi yang harus diterima seorang karyawan ketika terlibat dalam lingkungan kerja adalah saling mempengaruhi antara seseorang dengan lingkungannya. Dengan adanya penghargaan, penerimaan serta perlakuan yang diterima dari lingkungan dalam hal ini lingkungan kerja, maka karyawan tersebut akan memiliki persepsi khusus tentang dirinya sendiri yang dapat disebut sebagai harga diri.

#### **F. Hubungan antara Persepsi Iklim Organisasi dan Harga Diri dengan Burnout pada Perawat**

*Burnout* merupakan suatu problem yang terjadi ketika seseorang mencoba mencapai suatu tujuan yang tidak realistis dan pada akhirnya mereka kehabisan energi dan kehilangan perasaan tentang dirinya dan terhadap orang-orang lain (Gehmeyr, 2000). Secara umum, semakin besar dan semakin kronis *burnout* dialami oleh seorang pekerja kemungkinan stres bisa terjadi dan bisa semakin memperburuk keadaan (Cherniss, 2002).

Menurut Mark Giulucci dan Doug Dollemore dalam *Age Eraser for Men* (dalam Margiati, 1999:63) ada beberapa hal yang menyebabkan terjadinya *burnout* (kebosanan kerja), antara lain adalah bekerja secara rutin tanpa variasi, sifat perfeksionis, dan bekerja secara berlebihan tanpa penghargaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Sihotang (2004) menemukan bahwa Dinamika terjadinya *burnout* tidak hanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lingkungan berupa iklim organisasi saja, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor individual atau faktor dari dalam, seperti usia, jenis kelamin, suku, kepribadian, harga diri, kemampuan, pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki, minat, dan kepribadian.

Dalam bekerja, karyawan tidak bisa lepas dari kondisi iklim kerjanya. Salah satu faktor munculnya *burnout* pada karyawan adalah kondisi lingkungan kerja yang kurang baik. Ketidaksesuaian antara apa yang diharapkan karyawan dengan apa yang diberikan perusahaan terhadap karyawannya, seperti kurangnya dukungan dari atasan dan adanya persaingan yang kurang sehat antara sesama rekan kerja merupakan suatu kondisi lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi munculnya *burnout* dalam diri karyawan. Oleh sebab itu perusahaan harus sedapat mungkin menciptakan suatu iklim kerja yang baik sehingga memunculkan rasa kesetiakawanan, rasa aman, rasa diterima dan dihargai serta perasaan berhasil pada diri karyawan.

Menurut La Fellete (dikutip Sumaryani, 1997) mengatakan bahwa lingkungan kerja psikologis tidak nampak tetapi nyata ada dan akan dirasakan oleh seseorang bila memasuki lingkungan kerja suatu organisasi. Untuk

mengetahui keadaan tersebut dapat diketahui melalui persepsi individu terhadap lingkungan kerja psikologisnya. Karyawan yang mempunyai penilaian yang positif terhadap lingkungan kerja psikologisnya berarti karyawan merasa bahwa lingkungan kerja psikologisnya baik, sehingga menimbulkan semangat kerja yang tinggi dan akan menghambat lajunya tingkat *burnout* pada karyawan.

Menurut Coopersmith (1967) harga diri adalah evaluasi diri yang diekspresikan dengan sikap setuju atau tidak setuju, takut, keyakinan individu terhadap dirinya sendiri, sebagai orang yang mampu, penting, berhasil dan berharga atau tidak berharga. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa harga diri adalah evaluasi diri yang dilakukan oleh individu yang dinyatakan sebagai perasaan mampu, berhasil dan berharga, memperoleh kepuasan terhadap pekerjaannya dan dihargai oleh rekan kerja atau konsumen, sedangkan bagi karyawan bidang pemasaran yang mengevaluasi dirinya sebagai individu yang kurang mampu, kurang yakin terhadap pekerjaan, selalu merasa gagal dalam pekerjaan artinya karyawan tersebut mempunyai harga diri yang rendah sehingga hal tersebut dapat menimbulkan tekanan-tekanan dalam diri dan dapat menguras tenaga apabila memikirkannya, dalam mengeluarkan tekanan-tekanan tersebut tentunya akan menggunakan segenap energi yang dimiliki sehingga akan mengakibatkan munculnya kelelahan baik kelelahan fisik, emosional dan mental yang lebih lanjut disebut dengan *burnout*.

*Burnout* merupakan penyakit psikologis yang lebih parah daripada stres, karena hal tersebut sampai mengakibatkan keluar atau penarikan dirinya dari

perusahaan tempat ia bekerja, hal ini dikemukakan oleh Ringgo (dalam Adriani dan Subekti, 2004).

Menurut Dessler (2000) burnout merupakan hasil dari sebuah reaksi terhadap harapan dan tujuan yang tidak realistis terhadap pekerjaan yang dijalani serta tujuan jangka panjang yang sulit dicapai merupakan kecenderungan seseorang untuk bisa mengalamiburnout.

Pines dan Aronson (dalam Tetrich dan Quich, 2002) mendefinisikan burnout yang memiliki tiga aspek. Pertama kelelahan fisik, yaitu kelelahan yang dapat dilihat pada gejala-gejala sakit fisik yang terjadi pada seseorang, seperti sakit kepala, demam, sakit punggung (rasa ngilu), rentan terhadap penyakit, tegang pada otot leher dan bahu, susah tidur, sering terkena flu, mual-mual, gelisah, dan perubahan kebiasaan makan, energi yang rendah serta rasa letih yang parah. Kedua kelelahan emosional, yaitu kelelahan pada individu yang berhubungan dengan perasaan pribadi yang ditandai dengan rasa tidak berdaya yang pada akhirnya mengakibatkan depresi, seperti rasa bosan, mudah tersinggung, perasaan individual yang tidak mau menolong orang lain, mengeluh secara terus menerus, sering marah-marah, gelisah, tidak peduli terhadap tujuan, sia-sia, putus asa, sedih dan tertekan. Ketiga kelelahan mental, yaitu kondisi kelelahan individu yang berhubungan dengan rendahnya penghargaan akan diri sendiri yang akhirnya berujung pada tindakan yang kasar, hal ini seperti merasa tidak berharga, rasa benci, gagal, tidak peka, sinis, kurang bersimpati pada orang lain, mempunyai sikap negative pada orang lain, merasa bodoh dengan dirinya, acuh tak acuh, pilih kasih, selalu menyalahkan, ketidakpuasan terhadap pekerjaan, konsep diri yang

rendah, merasa tidak mampu dengan segala hal, merasa tidak kompeten, dan tidak puas dengan jalan hidup.

Sutjipto (2001) menyatakan bahwa selain bekerja dengan keras seseorang yang mengalami Burnout dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain karakteristik individu yang mengacu pada faktor kepribadian, salah satu faktor kepribadian adalah harga diri, selain itu ada lingkungan kerja. Harga diri merupakan salah satu masalah kepribadian yang mempengaruhi perilaku manusia dalam organisasi dan perlu mendapatkan perhatian.

Menurut Coopersmith (1967) harga diri merupakan hasil evaluasi individu terhadap diri sendiri yang diekspresikan dalam sikap terhadap diri sendiri, evaluasi mencakup sikap penerimaan atau penolakan dan menunjukkan seberapa besar individu percaya bahwa dirinya mampu, berarti, berhasil, berharga menurut standar pribadinya yang terdiri dari beberapa aspek yaitu keberartian individu, keberhasilan seseorang, kompetensi dan ketaatan individu pada norma. Selain itu dia juga membagi harga diri menjadi tiga kategori yaitu kelompok harga diri tinggi, sedang dan rendah.

Menurut Walgito (1991) harga diri adalah cara seseorang menghargai dirinya sendiri, dapat positif dan dapat negatif. Harga diri mempunyai peranan penting dalam perilaku manusia pada kehidupan sehari-harinya dan akan mempengaruhi penampilannya, harga diri ini dipengaruhi oleh lingkungan sosial, jika lingkungan sosial berbeda maka pengaruh terhadap harga diri berbeda pula.

Menurut Bonner (dalam Mursyidah, 2003) harga diri terbentuk ketika seseorang telah dapat memberikan reaksi terhadap gambaran dirinya yaitu ketika

seseorang merasa dirinya atau tidak berharga, merasa dirinya berarti atau tidak berarti, yang dapat dilihat dari manifestasi sikap dan perilakunya yang disesuaikan dengan taraf harga diri yang dimilikinya.

Fleming dan Courtney (dalam Wulandari, 2000) melihat harga diri dari faktor demi faktor atau dipandang sebagai sesuatu yang multifaktor yang mencakup antara lain adalah lingkungan sosial, lingkungan keluarga, faktor internal individu, kondisi fisik dan jenis kelamin.

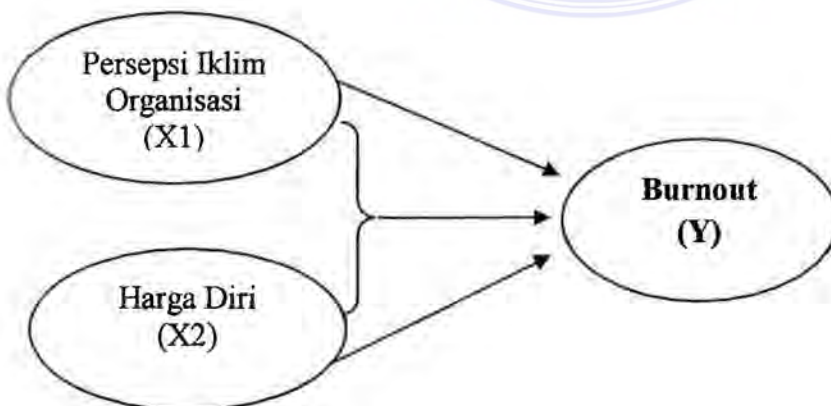
Coopersmith (1967) menunjukkan bahwa perilaku kerja seorang karyawan pada dasarnya didasarkan pada pelaksanaan konsep diri, karyawan tersebut bekerja dengan menggunakan variasi dalam melaksanakan tugasnya agar sesuai dengan evaluasi dirinya baik positif maupun negative sehingga dalam taraf harga dirinya dibagi dalam tiga kelompok yaitu kelompok tinggi, sedang dan rendah. Kelompok tinggi dicirikan dengan individu yang cenderung aktif, ekspresif, berhasil dalam bidang akademik dan social, mempunyai dorongan yang kuat untuk mengutarakan pendapatnya, tidak peka terhadap kritik, mudah menolak, jarang tergantung pada perasaan cemas dan mempunyai pandangan positif terhadap orang lain. Kelompok sedang bercirikan seorang individu yang memiliki gejala sama dengan individu yang mempunyai harga diri tinggi, perbedaannya adalah individu yang mempunyai harga diri sedang cenderung untuk bergantung pada penerimaan social dan sangat mendukung system nilai masyarakat menengah.

Kelompok individu dengan harga diri rendah dicirikan dengan individu yang diliputi dengan kekhawatiran tentang interaksi social dan tidak yakin akan

keberhasilannya. Orang dengan harga diri yang rendah digambarkan mempunyai sifat-sifat depresif, terlalu lemah untuk melawan kekurangan diri, disibukkan oleh persoalan pribadi, cenderung terisolir, tidak mampu mengekspresikan diri dan peka terhadap kritik. Lebih lanjut menurut Townend (dalam Afiatin, 2003) individu yang kurang percaya diri memiliki harga diri rendah akan cenderung menilai diri dan orang lain secara negative sehingga mengalami kesulitan berhubungan dengan orang lain.

Hubungan antara harga diri dengan burnout bahwa jika seseorang tersebut mengevaluasi dirinya secara negatif, tidak mampu dalam bekerja, kurang percaya diri, kurang dihargai rekan kerjanya, maka hal tersebut apabila dipikirkan akan timbul tekanan-tekanan yang dapat menguras tenaga sehingga dapat menimbulkan kelelahan baik secara fisik, emosional maupun mental, munculnya gejala tersebut dalam diri karyawan disebut dengan burnout

### G. Kerangka Konseptual



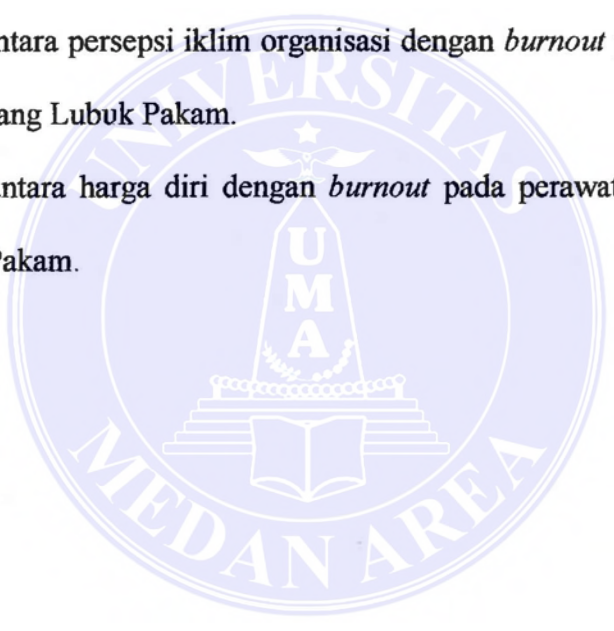
Gambar 1. Kerangka konseptual



## H. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah penelitian ini maka dirumuskan hipotesis dalam penelitian, yaitu hipotesis mayor dan hipotesis minor.

1. Ada hubungan negatif antara persepsi iklim organisasi dan harga diri dengan *burnout* pada perawat RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam, dengan asumsi bahwa semakin baik persepsi iklim organisasi dan harga diri perawat, maka semakin kecil kemungkinan mengalami *burnout* dan sebaliknya.
2. Ada hubungan antara persepsi iklim organisasi dengan *burnout* pada perawat RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam.
3. Ada hubungan antara harga diri dengan *burnout* pada perawat RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Tempat dan waktu Penelitian

##### 1. Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan Pada RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam, Jl. Thamrin Lubuk Pakam Deli Serdang, Sumatera Utara, Indonesia. Phone : 061-7952068

##### 2. Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada bulan Mei 2015 sampai dengan bulan Juni 2015.

#### B. Jenis Penelitian

Penelitian ini berorientasi deskriptif korelasional yakni ingin melihat hubungan antara dua variabel bebas dengan satu variabel terikat dan penelitian ini mengungkapkan data yang telah ada (*expost facto*).

#### C. Variabel Penelitian

Terdapat 2 variabel dalam penelitian ini, yaitu :

##### 1. Variabel bebas (*independent*), meliputi :

- a. Persepsi Iklim Organisasi (X1)
- b. Harga Diri (*Self Esteem*) (X2)

##### 2. Variabel terikat (*dependent*) : Burnout (Y)

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 5/8/24

## D. Definisi Operasional

### 1. *Burnout*

Adalah keadaan stres yang dialami individu dalam jangka waktu yang lama dan dengan intensitas yang cukup tinggi, ditandai dengan kelelahan fisik, mental, dan emosional, serta rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri yang mengakibatkan individu merasa terpisah dari lingkungannya. Data mengenai burnout akan diungkap melalui skala burnout yang disusun sendiri oleh peneliti berdasarkan dimensi menurut Freudenberger (1991) yaitu, kelelahan fisik, kelelahan emosional, kelelahan mental, rendahnya penghargaan terhadap diri, dan depersonalisasi

### 2. Persepsi Iklim Organisasi

Merupakan persepsi anggota karyawan terhadap kualitas lingkungan internal organisasinya, yang diasumsikan mempengaruhi sikap dan perilaku serta dapat tergambar dalam nilai-nilai seperangkat karakteristik-karakteristik khusus organisasi. Data mengenai Iklim Organisasi akan diungkap melalui skala Iklim Organisasi yang disusun sendiri oleh peneliti berdasarkan 6 dimensi yaitu ; struktur, standar-standar, tanggung jawab, pengakuan, dukungan dan komitmen.

### 3. Harga Diri

Adalah penilaian seseorang terhadap keberhargaan dirinya baik secara fisik, intelektual, emosional, maupun moral yang diperoleh dari hasil interaksinya dengan lingkungannya dan penghargaan, penerimaan serta perlakuan orang lain terhadap dirinya. Data mengenai Harga Diri akan

diungkap melalui skala Harga Diri yang disusun sendiri oleh peneliti berdasarkan aspek-aspek Harga Diri menurut Coopersmith yaitu aspek kemampuan, keberartian, ketaatan dan keberhargaan.

### **E. Populasi dan Sampel**

Populasi penelitian ini adalah seluruh perawat di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam yang berjumlah 135 orang.

### **F. Tehnik Pengambilan Sampel**

Subyek yang dipilih sebagai sampel penelitian ini adalah perawat di RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam yang berjumlah 85 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Random Sampling*, dimana setiap perawat memiliki kesempatan untuk menjadi sampel. Menurut Arikunto (2002) bahwa apabila jumlah populasi diatas 100 orang maka sampel yang digunakan minimal 10% - 15% dari jumlah populasi.

### **G. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode skala dengan menggunakan skala Likert. Metode skala adalah suatu metode penelitian dengan menggunakan daftar pertanyaan yang berisi aspek-aspek yang hendak diukur, yang harus dijawab atau dikerjakan oleh subyek penelitian dan berdasarkan atas jawaban subyek, peneliti mengambil kesimpulan mengenai subyek yang diteliti (Suryabrata, 1990). Dalam penelitian ini metode skala digunakan untuk variabel bebas dan variabel tergantung.

Dipilihnya metode skala ini berdasarkan atas anggapan:

1. Bahwa subyek adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri
2. Bahwa apa yang dinyatakan oleh subyek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya.
3. Bahwa interpretasi subyek tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepadanya adalah sama dengan apa yang dimaksudkan oleh peneliti. (Hadi, 1993).

Skala yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala model Likert yang dimodifikasi. Modifikasi yang dilakukan adalah dengan tidak mengikutsertakan pilihan jawaban N (Netral) dengan alasan untuk menghindari kecenderungan subyek memilih pada satu jawaban alternatif N (netral) yang berarti tidak dapat menentukan pilihan jawaban. Menurut Hadi (1993), Skala Likert merupakan skala yang paling banyak digunakan, karena skala ini dapat dinilai setuju atau tidak setuju. Penilaian antara setuju dengan tidak setuju dapat dibagi menjadi empat kategori. Sedang bentuk pernyataannya dapat dikelompokkan menjadi 2 (dua), yaitu pernyataan yang *favorable* dan pernyataan yang *unfavorable*.

Sistem penilaian keempat kategori tersebut, untuk pernyataan yang *favourable*, yaitu: sangat setuju (SS) nilai 4, setuju (S) nilai 3, tidak setuju (TS) ,sangat tidak setuju (STS) nilai 1. Kemudian untuk pernyataan *unfavourable*, yaitu: sangat setuju (SS) nilai 1, setuju (S) nilai 2, tidak setuju (TS) nilai 3, sangat tidak setuju (STS) nilai 4.

### a. Skala Burnout

Skala Burnout disusun berdasarkan dimensi menurut Freudenberger (1991) Burnout mempunyai lima dimensi utama, yaitu: 1) Kelelahan fisik, ditandai dengan serangan sakit kepala, mual, susah tidur, kurangnya nafsu makan, dan individu merasakan adanya anggota badan yang sakit; 2) Kelelahan emosional, ditandai dengan depresi, merasa terperangkap di dalam pekerjaannya, mudah marah, dan cepat tersinggung; 3) Kelelahan mental, ditandai dengan bersikap sinis terhadap orang lain, bersikap negatif, cenderung merugikan diri sendiri, pekerjaan, maupun organisasi; 4) Rendahnya penghargaan terhadap diri, ditandai dengan individu tidak pernah merasa puas dengan hasil kerja sendiri, dan merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi dirinya maupun orang lain; dan 5) Depersonalisasi, ditandai dengan menjauhnya individu dari lingkungan sosial, apatis, dan tidak peduli dengan lingkungan dan orang-orang di sekitarnya.

### b. Skala Iklim Organisasi

Skala Iklim Organisasi disusun berdasarkan 6 dimensi iklim organisasi yaitu ; struktur, standar-standar, tanggung jawab, pengakuan, dukungan dan komitmen.

### c. Skala Harga Diri

Skala Harga Diri yang disusun berdasarkan aspek-aspek Harga Diri menurut Coopersmith yaitu kemampuan, keberartian, ketaatan dan keberhargaan.

## H. Validitas Dan Reliabilitas Alat Ukur

### 1. Validitas

Menurut Hadi (2007) suatu alat ukur dikatakan valid apabila dapat mengukur apa yang sebenarnya harus diukur. Alat ukur dikatakan teliti apabila alat itu mempunyai kemampuan yang cermat menunjukkan ukuran besar kecilnya gejala yang diukur.

Validitas menunjukkan kepada ketepatan dan kecermatan tes dalam menjalankan fungsi pengukurannya. Suatu tes dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila tes tersebut memberikan hasil ukur yang sesuai dengan tujuan diadakannya tes tersebut.

Dalam penelitian ini skala diuji validitasnya dengan menggunakan teknik analisis *product moment* rumus angka kasar dari Pearson, yaitu mencari koefisien korelasi antara tiap butir dengan skor total (Hadi, 2007), dimana rumusnya adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{N}}{\sqrt{\left[ (\sum X^2) - \frac{(\sum X)^2}{N} \right] \left[ (\sum Y^2) - \frac{(\sum Y)^2}{N} \right]}}$$

Keterangan:

- $r_{xy}$  : Koefisien korelasi anantara variabel x (skor subjek tiap item) dengan variabel y (total skor subjek dari keseluruhan item)
- $XY$  : Jumlah dari hasil perkalian antara setiap X dengan setiap Y
- $X$  : Jumlah skor seluruh subjek tiap item
- $Y$  : Jumlah skor keseluruhan item pada subjek
- $X^2$  : Jumlah kuadrat skor X
- $Y^2$  : Jumlah kuadrat skor Y
- $N$  : Jumlah subjek

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 5/8/24

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

Nilai validitas setiap butir (koefisien  $r$  *product moment*) sebenarnya masih perlu dikorelasikan karena kelebihan bobot. Kelebihan bobot ini terjadi karena skor butir yang dikorelasikan dengan skor total ikut sebagai komponen skor total. Dan hal ini menyebabkan koefisien  $r$  menjadi lebih besar (Hadi, 2007). Formula untuk membersihkan kelebihan bobot ini dipakai Formula *Part Whole*.

Adapun Formula *Part Whole* adalah sebagai berikut:

$$r_{bt} = \frac{(r_{xy})(SD_y) - (SD_x)}{\sqrt{(SD_y)^2 - (SD_x)^2 - 2(r_{xy})(SD_x)(SD_y)}}$$

Keterangan :

- $r_{bt}$  : Koefisien  $r$  setelah dikoreksi
- $r_{xy}$  : Koefisien  $r$  sebelum dikoreksi
- $SD_x$  : Standart deviasi skor item
- $SD_y$  : Standart deviasi skor total

Dalam menentukan valid atau tidaknya suatu aitem, Azwar (2007) menyatakan jika suatu aitem memiliki nilai pencapaian koefisien korelasi minimal 0,30 dianggap memiliki daya pembeda yang cukup memuaskan atau dianggap valid.

## 2. Reliabilitas

Konsep reliabilitas alat ukur adalah untuk mencari dan mengetahui sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya. Reliabel dapat juga dikatakan kepercayaan, kejegan, 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 aspek dalam



diri subjek yang diukur memang belum berubah. Analisis reliabilitas kedua alat ukur digunakan metode *Cronbach's Alpha*, metode ini sangat populer dan *commonly* digunakan pada skala uji yang berbentuk Likert. Uji ini dengan menghitung koefisien alpha. Data dikatakan reliabel apabila "r alpha" positif atau  $r_{\alpha} \geq r_{\text{tabel}}$ . Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikansi 0,05, program SPSS secara *default* menggunakan nilai ini (Azwar, 2007).

Sekarang (dalam Azwar, 2007) menyatakan untuk melihat suatu data dikatakan reliabel dapat dilihat dengan menggunakan nilai batasan penentu, misalnya 0,6. Nilai yang kurang dari 0,6 dianggap memiliki reliabilitas yang kurang, sedangkan nilai 0,7 dianggap dapat diterima atau cukup baik, dan nilai diatas 0,8 dianggap baik.

Untuk mencari besaran angka reliabilitas dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dapat digunakan suatu rumus berikut (Azwar, 2007).

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

- $r_{11}$  = reliabilitas instrumen
- $k$  = jumlah butir pernyataan
- $\sum \sigma_b^2$  = jumlah varian pada butir
- $\sigma_t^2$  = varian total

## L Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian yaitu Hubungan antara persepsi iklim organisasi dan harda diri dengan burnout

digunakan Analisis Regresi Berganda. Penggunaan analisis Regresi Berganda

akan menunjukkan variabel yang dominan dalam mempengaruhi variabel terikat dan mengetahui sumbangan efektif dari masing-masing variabel.

Rumus Regresi Berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana :

Y : Burnout

X1 : Persepsi Iklim Organisasi

X2 : Harga Diri (*Self Esteem*)

b<sub>0</sub> : besarnya nilai Y jika X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> = 0

b<sub>1</sub> : besarnya pengaruh X<sub>1</sub> terhadap Y dengan asumsi X<sub>2</sub> tetap

b<sub>2</sub> : besarnya pengaruh X<sub>2</sub> terhadap Y dengan asumsi X<sub>1</sub> tetap

Sebelum data dianalisis dengan teknik analisis regresi, maka terlebih dahulu dilakukan uji asumsi penelitian, yaitu:

1. Uji normalitas, yaitu untuk mengetahui apakah distribusi data penelitian masing-masing variabel telah menyebar secara normal.
2. Uji Linieritas, yaitu untuk mengetahui apakah data dari variabel bebas memiliki hubungan yang linier dengan variabel terikat.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil-hasil yang telah diperoleh dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan negatif yang sangat signifikan antara iklim organisasi dan harga diri terhadap *burnout*. Hal ini ditunjukkan dengan koefisien  $F_{reg} = 333,560$ ;  $p = 0,000$  dimana  $p < 0,050$  menandakan bahwa semakin baik iklim organisasi dan semakin baik harga diri maka akan semakin rendah kondisi *burnout*, sebaliknya semakin buruk iklim organisasi dan semakin rendah harga diri maka akan semakin tinggi *burnout*. Berdasarkan hasil penelitian ini, maka hipotesis yang diajukan dinyatakan diterima.
2. Ada hubungan negatif yang sangat signifikan antara iklim organisasi dengan *burnout* pada perawat RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam dengan sumbangan 87,0%.
3. Ada hubungan negatif yang sangat signifikan antara harga diri terhadap *burnout*, dengan sumbangan efektif yang didapatkan sebesar 62,0%. Total sumbangan efektif dari kedua variabel bebas (iklim organisasi dan harga diri) terhadap *burnout* adalah sebesar 89,1%. Dari hasil ini diketahui bahwa masih terdapat 10,9% sumbangan dari faktor lain terhadap *burnout*.
4. Hasil lain diperoleh dari penelitian ini, yakni diketahui bahwa subjek penelitian ini para perawat RSUD Deli Serdang Lubuk Pakam, memiliki persepsi

terhadap iklim organisasi yang tergolong sedang dengan kategori rendah, dan

memiliki harga diri yang tergolong rata-rata dengan kategori rendah, hal ini karena mean empirik kedua variabel tersebut berada di rentang  $-1$  standar deviasinya. sedangkan *burnout* yang diperoleh tergolong rata-rata dengan kategori tinggi, karena mean empiriknya berada pada rentangan  $+1$  standar deviasinya.

## B. Saran

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

### 1. Saran Kepada Subjek Penelitian

Melihat ada hubungan yang signifikan antara iklim organisasi dan harga diri terhadap *burnout* diharapkan agar perawat lebih mampu untuk mempersiapkan diri dan melatih kemampuan sebagai perawat yang handal dan mampu berbasis teknologi, sehingga memiliki daya saing yang tinggi, dengan demikian rasa percaya diri akan muncul dan memiliki rasa harga diri yang semakin baik.

### 2. Saran kepada organisasi

Iklim organisasi juga dapat berpengaruh terhadap kondisi *burnout* yang dirasakan oleh karyawan, oleh karena itu hendaknya secara bersama-sama untuk membangun iklim kerja yang positif, sehingga tercipta kenyamanan psikologis dalam bekerja.

### 3. Saran kepada majemen organisasi

Dengan adanya penghargaan, penerimaan serta perlakuan yang diterima dari lingkungan dalam hal ini lingkungan kerja, maka karyawan akan memiliki persensi khusus tentang dirinya sendiri yang dapat disebut sebagai harga diri.

#### 4. Saran Kepada Peneliti Berikutnya

Disarankan kepada peneliti selanjutnya yang ingin melanjutkan penelitian ini untuk mengkaji faktor-faktor lain yang mempengaruhi *burnout* individu, sehingga penelitian ini akan semakin kaya dan kompleks.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adriani, R.dan Subekti, A.,2004, Pengaruh Persepsi Mengenai Kondisi Lingkungan Kerja dan Dukungan Sosial terhadap Tingkat Burnout pada Perawat IRD RSUD dr. Soetomo Surabaya, *INSAN*, No. 1 Vol 6, hal. 50-57, Fakultas Psikologi, Universitas Airlangga
- Afiatin, T.,2003, Pengaruh Program Kelompok Aji dalam Peningkatan Harga Diri, Asertifitas dan pengetahuan Mengenai NAPZA untuk Prevensi Penyalahgunaan NAPZA pada Remaja, Disertasi tidak diterbitkan, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta
- Baron, R.A., Greenberg, J. 1995. *Behavior in Organization: Understanding and Managing The Human Side of Work*. (5<sup>th</sup> Ed). New Jersey : Prentice-Hall, inc Englewood Cliffs
- Caputo, Janette S. 2001. *Stress and Burnout in Library Service*, Canada: The Oryx Press.
- Cherniss, Cary, 2002. *Staff Burnout-Job Stress in the Human Services* , London: Sage Publications, Beverly Hills.
- Coopersmith, S.,1967, *The Antecedents Of Self Esteem*, W.H,Freeman and Company, San Fransisco.
- Davis, Keith, 2002. *Manajemen SDM Perusahaan*, Bandung : PT. Remaja Rosda Karya
- Dessler, G,2000, *Human Recaurce Management*, edisi 8, Prentice Hall International Inc, New Jersey.
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M. 1990. *Organisasi dan Manajemen* (Terjemahan: Djoerban Wahid). Jakarta.
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M. and Donnely, J.H., JR. 1987. *Manajemen Organisasi Perilaku-Struktur-Proses*. Jakarta: Erlangga.
- Luthan, F, 2003. *Organizational Behavior*, International Edition, Mc Graw – Hill
- Margiati Lulus, 1999. *Stres Kerja : Latar Belakang Penyebab dan Alternatif Pemecahannya*, *Jurnal Masyarakat, Kebudayaan dan Politik* 3 : 71-80, Universitas Airlangga, Surabaya

- Maslach, Cicilia. 2003. *Understanding Burnout: Definitional Issues in Analyzing a Complex Phenomenon*, In W. S. Paine (Ed), *Job Stress and Burnout*, Beverly Hills: Sage Publications.
- Onong, Uchjana Effendy, 2001. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*, Jakarta : Erlangga.
- Pines, Ayala and Aronson, Elliot. 2000. *Career Burnout: Causes and Cures*, New York: The Free Press, A Division of Macmillan, Inc.
- Kreitner, R., Kinicki, A. 1992. *Organizational Behavior* (2<sup>nd</sup> ed.) Boston: Richard, D. Irwin, Inc.
- Mursyidah, S.,2003, Hubungan Antara Harga Diri dengan Perilaku Diet pada Remaja
- Nitisemito, Alex, S. 1980. *Manajemen Personalita: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Robbins, 2007. *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications*, 7th Edition, Prentice Hall International, Inc
- Rosyid, H.F. 1996. *Burnout: Penghambat Produktivitas Yang Perlu Dicermati*. *Bulletin Psikologi*. IV (1): 19-25.
- Rosyid, H.F., Farhati, F. 1996. Karakteristik Pekerjaan, Dukungan Sosial dan Tingkat *Burnout* Pada Non Human Service Corporation. *Jurnal Psikologi*. 1:1-12.
- Schultz, D.P., Schultz, S.E. 1994. *Psychology and Work Today: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology* (6<sup>th</sup> Ed.). New York: MacMillan Publishing Company.
- Sihotang, Imelda Novelina, 2004. *Burnout Pada Karyawan Ditinjau Dari Persepsi Terhadap Lingkungan Kerja Psikologis Dan Jenis Kelamin (Employees' Burnout in Relation to Perception toward Psychological Work Environment and Sex)*, Jurnal PSYCHE Vol. 1 No. 1, Juli 2004, Universitas Bina Darma, Palembang
- Steers, R.M. 1985. *Organizational Effectiveness A Behavioral View* (Terjemahan: Dra. Magdalena Jamin). Jakarta: Erlangga.
- Sutjipto, 2001, Apakah Anda Mengalami Burnout?, <http://www.google.com> di unduh hari Sabtu, 11 Oktober 2014 pukul 14.15.

- Tetrich dan Quich, 2002, Job-Related Burnout, Occupational Health Psychology, American Assosiation Psychology.
- Vigoda, Eran, 2002. *Stress – Related Aftermaths to Workplace Politics : The Relationship among Politics, Job Distress and Aggressive Behavior in Organizations*, Journal of Organizational Behavior, Vol. 23, p. 571 – 591.
- Walgito, B., 1991, Hubungan Antara Persepsi Mengenai Sikap Orang tua terhadap Harga Diri Para Sisiwa SMU di Propinsi Jawa Tengah, Tesis tidak diterbitkan, Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.

