

**KONTRIBUSI *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP  
*BURNOUT* PADA KARYAWAN BANK DI KOTA MAKASSAR**

**SKRIPSI**

**Pembimbing :**

**Sri Wahyuni, S. Psi., M.Psi., Psikolog**

**Suryadi Tandiayuk, S.Psi., M.Psi., Psikolog**

**Oleh :**

**Anneke Putri**

**Q11113004**



**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**2019**



**Optimization Software:  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)**

**KONTRIBUSI *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP  
*BURNOUT* PADA KARYAWAN BANK DI KOTA MAKASSAR**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana  
Pada Fakultas Kedokteran  
Program Studi Psikologi  
Universitas Hasanuddin

**Pembimbing :**

**Sri Wahyuni, S. Psi., M.Psi., Psikolog**

**Suryadi Tandiayuk, S.Psi., M.Psi., Psikolog**

**Oleh :**

**Anneke Putri**

**Q11113004**



**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI  
FAKULTAS KEDOKTERAN  
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**2019**



Halaman Persetujuan

**KONTRIBUSI *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* TERHADAP  
*BURNOUT* PADA KARYAWAN BANK DI KOTA MAKASSAR**

Disusun dan diajukan oleh:

ANNEKE PUTRI  
NIM Q11113004

Telah disetujui untuk diajukan dihadapan Dewan Penguji Skripsi Program Studi  
Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Hasanuddin

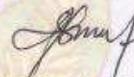
Makassar, Januari 2019

Pembimbing I



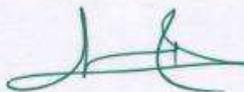
Sri Wahyuni, S.Psi., M.Psi, Psikolog  
NIP. 198410292015042001

Pembimbing II



Suryadi Tandiyuk, S.Psi., M.Psi, Psikolog  
NIP. 8895650017

Ketua Program Studi Psikologi  
Fakultas Kedokteran  
Universitas Hasanuddin



Dr. Muhammad Tamar, M. Psi  
NIP. 196412311990021004



SKRIPSI

**KONTRIBUSI PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT TERHADAP  
BURNOUT PADA KARYAWAN BANK DI KOTA MAKASSAR**

Disusun dan diajukan oleh:

Anneke Putri  
Q11113004

Telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi  
Pada tanggal 24 Januari 2019

Menyetujui,  
Panitia Penguji

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr. Muhammad Tamar, M.Psi	Ketua	1. 
2.	Nirwana Permatasari, S.Psi., M.Psi., Psikolog	Sekretaris	2. 
3.	Hilman Wirawan, S.Psi., MM., M.A	Anggota	3. 
4.	Sri Wahyuni, S.Psi., M.Psi., Psikolog	Anggota	4. 
5.	Elvita Bellani, S.Psi., M.Sc	Anggota	5. 
6.	Suryadi Tandiyuk, S.Psi., M.Psi., Psikolog	Anggota	6. 

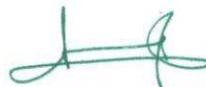
Mengetahui

Wakil Dekan Bidang Akademik, Riset,  
dan Inovasi  
Fakultas Kedokteran



Dr. dr. Irfan Idris, M.Kes  
NIP. 19671103 199802 1 001

Ketua Program Studi Psikologi  
Fakultas Kedokteran



Dr. Muhammad Tamar, M.Psi  
NIP. 19641231 199002 1 004



## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan atau doktor), baik di Universitas Hasanuddin maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitisaya sendiri, tanpa bantuak pihak lain, kecuali Tim Pembimbing dan masukan Tim Penelaah/Tim Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah yang disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini telah saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Makassar, 14 Maret 2019

Yang membuat pernyataan,

METERAI  
TEMPEL  
No. 06DDAFF565413718  
6000  
ENAM RIBURUPAH  
Anneke Putri



## ABSTRAK

Anneke Putri, Q11113004, Kontribusi *Perceived Organizational Support* Terhadap *Burnout* pada Karyawan Bank Di Kota Makassar, Skripsi, Fakultas Kedokteran, Program Studi Psikologi, Universitas Hasanuddin, Makassar, 2018. xiv+56 halaman, 4 lampiran.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi persepsi dukungan organisasi (*perceived organizational support*) terhadap *burnout* pada karyawan bank. Subjek dalam penelitian ini berjumlah 256 orang yang berasal dari tiga Bank di Kota Makassar. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Teknik analisis yang digunakan yaitu uji regresi linier sederhana. Hasil penelitian ditemukan bahwa nilai *R square* yang diperoleh sebesar 0.054 dan nilai *sig.* sebesar 0.001 ( $R < 0,05$ ) yang berarti bahwa terdapat kontribusi *perceived organizational support* terhadap *burnout* pada karyawan bank di kota Makassar dengan nilai kontribusi sebesar 5%.

**Kata Kunci :** *Perceived Organizational Support*, *Burnout*, Pegawai Bank Di Kota Makassar.

Daftar Pustaka



## Abstract

Anneke Putri, Q11113004, Contribution of *Perceived Organizational Support* Toward *Burnout* in Bank Employee in Makassar City, Bachelor Thesis, Medical Faculty, Psychology Department, Hasanuddin University, Makassar, 2018. xiv+56 pages, 4 attachment.

This research was aimed at analyzing to what extent the contribution of perceived organizational support toward burnout in bank employee. The subject of the study consist of 256 employees from three Bank in Makassar City. Data were obtained using *purposive sampling*. In addition, the analysis technique used were simple linear regression. As the results of this research found that the R square value was 0.054 and the sig. 0,001 ( $R < 0.05$ ) which means that there is a contribution of perceived organizational support toward burnout on bank employees in Makassar City with a value of contribution of 5%.

**Kata Kunci** : *Perceived Organizational Support*, *Burnout*, Bank Employee in Makassar City.  
Bibliography.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kontribusi *Perceived Organizational Support* Terhadap *Burnout* Pada Karyawan Bank di Kota Makassar” dapat diselesaikan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi di Program Studi Psikologi Fakultas Kedokteran Universitas Hasanuddin. Sholawat serta salam tak lupa peneliti haturkan kepada baginda Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, dan umatnya.

Penulis berharap bahwa hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak, khususnya pada bidang keilmuan Psikologi Industri dan Organisasi, serta pihak terkait yakni Bank. Penulis juga menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karenanya, peneliti mengharapkan adanya saran dan masukan untuk penyempurnaan skripsi ini.

Makassar, Januari 2019

Penulis,

Anneke Putri



## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang selalu memberikan kasih dan rahmat-Nya hingga penuli dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa selama proses menyelesaikan skripsi ini tidak terhindar dari banyaknya hambatan yang penulis alami. Oleh karena itu, dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan serta dukungan yang diberikan dari berbagai pihak. Maka dari itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Kedua Orangtua tercinta, yang telah banyak memberikan dukungan kepada penulis, baik dukungan moril maupun materil demi kelancaran proses penyusunan skripsi ini.
2. Tete saya, Cintihia Nurfajria terima kasih atas dukungan dan semangat yang selalu diberikan.
3. Bapak Dr. Muhammad Tamar, M.Psi., selaku ketua Program Studi Psikologi Universitas Hasanuddin dan dosen penguji. Terima kasih untuk semua ilmu, masukan, serta nasihat-nasihat yang telah diberikan selama penulis berkuliah hingga menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Sri Wahyuni, S.Psi., M.Psi., Psikolog, selaku pembimbing I skripsi saya. Terima kasih banyak untuk setiap ilmu, arahan, nasihat, dan bimbingan yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih juga untuk selalu memberikan semangat serta dukungannya.
5. Bapak Suryadi Tandiyuk S.Psi., M.Psi., Psikolog, selaku pembimbing II skripsi saya. Terima kasih banyak untuk setiap ilmu, arahan, nasihat, dan bimbingan yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Hilman Wirawan, S.Psi., MM,.M.A, selaku dosen penguji. Terima kasih untuk setiap ilmu, arahan, nasihat, dan bimbingan yang diberikan dalam proses penyempurnaan skripsi ini.
7. Seluruh dosen Program Studi Psikologi, Fakultas Kedokteran, Universitas Hasanuddin. Terima kasih atas segala ilmu yang telah diberikan selama

is mengemban ilmu sebagai mahasiswa Psikologi.

uh staff Program Studi Psikologi, Fakultas Kedokteran, Universitas  
nuddin yang telah memberikan bantuan untuk penulis.



9. Terima kasih kepada sahabat-sahabat penulis ( Cindy, Nisa, Shany, Nuron, Irma, Ilmi, Dicky, Eko, Wulan, Nava, Nadiyah) yang telah banyak membantu saya selama penyusunan skripsi dan selalu ada untuk mendengarkan keluh kesah saya. Terima kasih juga untuk selalu memberikan semangat dan dukungan.
10. Terima kasih untuk Dhita, Nadya, dan Putri. Terima kasih untuk selalu mendengarkan keluh kesah saya, dan selalu memberikan dukungannya selama saya menyelesaikan proses skripsi.
11. Terima kasih kepada DIVERSITY, teman-teman psikologi angkatan 2013. Terima kasih untuk segala *support*, dukungan, dan untuk setiap kenangan yang kita buat bersama selama menempuh pendidikan sebagai mahasiswa Psikologi.
12. Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu saya, yang tidak dapat dan tidak sempat saya sebutkan satu persatu.

Semoga segala bantuan, dukungan, bimbingan, ilmu yang telah diberikan kepada penulis dapat bernilai lbadan dan semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat-Nya untuk setiap urusan yang kita kerjakan.

Makassar, Januari 2019

Penulis,

Anneke Putri



## DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	i
Daftar Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Halaman Pernyataan Orisinalitas .....	iv
Abstrak.....	v
<i>Abstract</i> .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
Ucapan Terima Kasih .....	viii
Daftar Isi .....	x
Daftar Tabel.....	v
Daftar Gambar.....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Persoalan .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	7
1.4.2 Manfaat Praktis .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1 Burnout .....	8
2.1.1 Definisi <i>Burnout</i> .....	8
2.1.2 Dimensi <i>Burnout</i> .....	9
2.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi <i>Burnout</i> .....	10
2.1.4 Dampak <i>Burnout</i> .....	13
2.2 <i>Perceived Organizational Support</i> (POS) .....	14
2.2.1 Definisi <i>Perceived Organizational Support</i> (POS).....	14
2.2.2 Dimensi <i>Perceived Organizational Support</i> (POS) .....	15
2.2.3 Indikator <i>Perceived Organizational Support</i> (POS).....	18
2.2.4 Konsekuensi dari <i>Perceived Organizational Support</i> (POS) .....	19
2.3 Hubungan Antara <i>Perceived Organizational Support</i> (POS) dan <i>Burnout</i> .....	21
Kerangka Konseptual .....	22
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
Jenis Penelitian .....	24
Identifikasi Variabel .....	24



3.3 Definisi Operasional .....	24
3.3.1 <i>Perceived Organizational Support</i> (POS) .....	25
3.3.2 <i>Burnout</i> .....	25
3.4 Subjek Penelitian .....	25
3.4.1 Populasi Penelitian .....	25
3.4.2 Sampel Penelitian .....	26
3.5. Hipotesis Penelitian .....	26
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	26
a. Skala <i>Perceived Organizational Support</i> (POS) .....	27
b. Skala <i>Burnout</i> .....	28
3.7 Validitas dan Reliabilitas .....	28
3.7.1 Validitas alat ukur <i>Perceived Organizational Support</i> (POS) .....	28
3.7.2 Validitas Alat Ukur <i>Burnout</i> .....	29
3.7.3 Reliabilitas .....	29
1. Reliabilitas Skala <i>Burnout</i> .....	30
2 Reliabilitas Skala <i>Perceived Organizational Support</i> (POS) .....	30
3.7. Teknik Analisis Data .....	31
3.8 Tahap Pelaksanaan Penelitian .....	31
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
4.1 Profil Responden Berdasarkan Karakteristik Personal Data .....	33
4.1.1 Profil Karakteristik Responden .....	33
4.2 Profil Responden Berdasarkan <i>Burnout</i> .....	35
4.2.1. Profil Responden Berdasarkan Demografi .....	37
4.2.1.1 <i>Burnout</i> Berdasarkan Lama Bekerja .....	38
4.2.1.2 <i>Burnout</i> Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
4.2.1.3 <i>Burnout</i> Berdasarkan Usia .....	39
4.2.1.4 <i>Burnout</i> Berdasarkan Status Pernikahan .....	40
4.3 Profil Responden Berdasarkan <i>Perceived Organizational Support</i> (POS) .....	40
4 Hasil Penelitian .....	42
4.4.1 Hasil Uji Hipotesis .....	42



4.5 Pembahasan.....	44
4.6 Limitasi Penelitian .....	51
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>51</b>
5.1 Kesimpulan.....	51
5.2 Saran.....	51
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Persebaran Sampel Masing-Masing Bank .....	27
Tabel 3.2 <i>Blueprint</i> Skala <i>Perceived Organizational Support</i> (POS) .....	28
Tabel 3.3 <i>Blue Print</i> Skala <i>Burnout</i> .....	28
Tabel 3.4 Kriteria Reliabilitas <i>Cronbach's Alpha</i> .....	30
Tabel 3.5 Reliabilitas Skala <i>Burnout</i> .....	30
Tabel 3.6 Reliabilitas Skala <i>Perceived Organizational Support</i> (POS) .....	31
Tabel 4.1 Profil Karakteristik Responden .....	34
Tabel 4.2 Analisis Deskriptif <i>Burnout</i> .....	36
Tabel 4.3 Skor Standar <i>Burnout</i> .....	37
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif <i>Perceived Organizational Support</i> (POS).....	40
Tabel 4.5 Skor Standar <i>Perceived Organizational Support</i> (POS) .....	41
Tabel 4.6 Model Regresi.....	42
Tabel 4.7 Analisis Regresi .....	43
Tabel 4.8 Persamaan Garis Regresi.....	43
Tabel 4.9 <i>Bootstrap</i> .....	44



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Gambaran <i>Burnout</i> Secara Keseluruhan.....	37
Gambar 4.2	<i>Burnout</i> Berdasarkan Lama Bekerja .....	38
Gambar 4.3	<i>Burnout</i> Berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
Gambar 4.4	<i>Burnout</i> Berdasarkan Usia .....	39
Gambar 4.5	<i>Burnout</i> Berdasarkan Status Pernikahan .....	40
Gambar 4.6	Gambaran <i>Perceived Organizational Support (POS)</i> Secara Keseluruhan .....	41



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, dunia industri dan organisasi semakin berkembang pesat di berbagai sektor yang berdampak pada munculnya persaingan. Salah satu sektor yang tidak luput dari persaingan yaitu sektor perbankan. Sektor perbankan merupakan sebuah unit ekonomi nasional dan internasional yang memiliki peranan penting dan berpengaruh melalui perdagangan global, keuangan, dan perencanaan ekonomi, pertanian, dan kegiatan sekutu lainnya. Bank juga menjadi salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa dan terus bersaing dalam memberikan pelayanan terbaik kepada setiap pengguna jasanya (nasabah).

Bank sebagai salah satu unit yang menopang ekonomi memiliki tuntutan yang besar dari para nasabah. Semua unit dalam bank, baik dari pemegang jabatan tertinggi hingga yang terendah, dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan terbaik yang diberikan kepada setiap nasabah merupakan prioritas bank sebagai penyedia jasa. Prioritas pelayanan kepada nasabah yang merupakan pemberian jasa yang dilakukan bank, tentunya memiliki tekanan yang tinggi, di mana tekanan tersebut mengonsumsi energi pegawai bank dalam jangka waktu yang panjang (Li, Kan, Liu, Shi, Wang, Yang, Wang, Wang, dan Wu, 2015). Hal tersebut dikarenakan, beban pekerjaan yang berhubungan dengan keuangan, sehingga pegawai bank memerlukan

asi yang tinggi saat bekerja. Ditambah lagi, pegawai bank perlu  
kan pelayanan yang optimal. Beban kerja yang tinggi, bukan hanya dari



segi pelayanan saja, melainkan internal dari bank itu sendiri (Silva, Navarro; Shahram, Somayeh, Behnam; dalam Li, dkk, 2015). Oleh karena itu, untuk memenuhi tuntutan persaingan maka dibutuhkan sumber daya manusia yang mumpuni dalam bekerja.

Sumber daya manusia yang mumpuni akan mampu untuk bekerja memberikan pelayanan yang terbaik. Arifin dan Nurmayani (2011) bahkan menyebutkan bahwa kualitas sebuah perusahaan sangat ditentukan oleh peran sumber daya manusia yang dimiliki. Hal ini dipertegas oleh Hasibuan (2000) yang menyebutkan bahwa sumber daya manusia dalam perusahaan berperan untuk membuat perencanaan dan pengendalian aktivitas perusahaan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa sumber daya manusia memiliki peran yang vital dalam perusahaan.

Dewasa ini, peran sumber daya manusia dituntut semakin besar seiring dengan ketatnya persaingan antar perusahaan, di mana tuntutan tersebut memiliki dampak kepada sumber daya manusia. Salah satu dampak yang muncul dari adanya tuntutan pekerjaan yang tinggi adalah stres kerja. Stres kerja ditimbulkan dari masalah-masalah yang umumnya dihadapi seperti tingginya tuntutan dan tanggung jawab kerja, pekerjaan yang monoton, persaingan yang ketat, bahkan gaji yang tidak sesuai memungkinkan individu mengalami stres kerja yang berakibat pada kelelahan, baik secara fisik maupun emosi (Dwivedi, dalam Diaz, 2007). Harrison dan Kinner (Mutsvunguma & Gwandure, 2011) menjelaskan bahwa karyawan yang bekerja untuk menangani keuangan dapat beresiko mengalami kelelahan emosional yang diakibatkan oleh perilaku dan

ng tidak dapat diprediksi dari klien yang dihadapi.



Sejalan dengan hal tersebut, Leatz & Stolar (1933) menjelaskan bahwa stres kerja yang dialami oleh individu dalam jangka waktu yang panjang akan mengakibatkan *burnout*. *Burnout* merupakan kondisi kelelahan fisik, mental, dan emosional. Belias, Kuostelios, Sdrolas, Koutiva, & Eleni, (2013) dalam penelitiannya juga mengungkapkan bahwa untuk dapat lebih produktif dan kompetitif, perusahaan tidak hanya memerlukan karyawan yang memiliki tingkat dan kepuasan yang tinggi, namun juga membutuhkan karyawan yang mengalami kondisi *burnout* seminimal mungkin.

Penelitian lain terkait *burnout* juga dikemukakan oleh Gorji (dalam Maharani, 2012), penelitian tersebut membahas tentang *Burnout* dengan *Job Performance* pada pegawai Bank yang menunjukkan bahwa sebanyak 30,75% pegawai rata-rata mengalami kejenuhan kerja, di mana kejenuhan kerja ini dirasakan oleh pegawai yang sudah bekerja antara 3-5 tahun, dan lebih dominan terjadi pada laki-laki. Berkaitan dengan hal di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat kesenjangan antara hasil penelitian yang didapatkan dengan kondisi karyawan ideal yang dibutuhkan oleh perusahaan. Hal ini dikarenakan, perusahaan menginginkan karyawan dengan tingkat *burnout* yang minim, namun pada kenyataannya berdasarkan hasil penelitian ditemukan yang telah disebutkan sebelumnya, bahwa banyak pegawai yang mengalami *burnout*.

Hasil wawancara telah dilakukan (Putri, 2018) terhadap 8 orang karyawan dari bank yang berbeda di Kota Makassar. Berdasarkan pada hasil wawancara, pada umumnya mereka menunjukkan indikasi kelelahan dalam bekerja seperti stres, merasakan lebih mudah lelah, sulit tidur, kejenuhan, sering merasa was-

g mempengaruhi *mood* dalam bekerja. Hal tersebut menunjukkan salah satu indikator pada *burnout* yakni kelelahan emosional.



Berkaitan dengan kelelahan emosional, Maslach & Leiter (1997) menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat menyebabkan karyawan mengalami *burnout*, diantaranya adalah kelebihan beban kerja, kurangnya kontrol, kurangnya penghargaan yang diberikan, adanya gangguan pada komunitas, tidak adanya keadilan, dan nilai yang bertentangan. *Burnout* menjadi hal yang penting untuk diperhatikan karena dampak yang ditimbulkan, baik pada perusahaan maupun karyawan. Pada karyawan dampak yang dirasakan seperti menurunnya efektivitas kinerja ataupun perubahan sikap dan perilaku, adapun dampak yang terlihat pada organisasi yakni penurunan kualitas. Lebih lanjut, penelitian yang dilakukan oleh Eze (2014) menemukan bahwa salah satu faktor yang dapat menyebabkan *burnout* pada karyawan yaitu *perceived organizational support* (POS). *Perceived organizational support* (POS) sendiri didefinisikan sebagai persepsi karyawan terkait sejauh mana organisasi menghargai kontribusi dan kepedulian organisasi terhadap kesejahteraan karyawan (Eisenberger, 2018).

Peran *perceived organizational support* (POS) pada perusahaan dianggap penting. Hal ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tabacchi, Krore, dan Farber (dalam Eze, 2014) yang menjelaskan bahwa tingkat *perceived organizational support* (POS) yang tinggi, terutama pada aspek yang berkaitan dengan dukungan pengawasan, berfungsi sebagai anteseden yang penting dalam mencegah *burnout*. Persepsi yang dibangun oleh karyawan terkait bagaimana dukungan organisasi yang diterima bukan hanya berpengaruh terhadap kesejahteraan emosional karyawan melainkan dapat pula berpengaruh

bagaimana performa kinerja karyawan di tempat kerja.



Pentingnya dukungan organisasi (*organizational support*) rupanya tidak sejalan dengan apa yang terjadi dalam dunia industri dan organisasi. Khususnya di Indonesia, dikutip dari laman *CNNIndonesia.com* berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Job Street terhadap 4.331 responden selama tahun 2015 hingga tahun 2016, didapatkan hasil bahwa saat ini banyak karyawan yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya, hal ini dikarenakan oleh berbagai macam hal, diantaranya yaitu mulai dari tunjangan yang tidak sesuai, dan didapatkan pula sebanyak 83% koresponden merasa perusahaan tidak menganggap prestasi karyawan sebagai faktor pertimbangan pemberian tunjangan tambahan.

Hal tersebut didukung pula oleh penelitian yang dilakukan oleh Ozyer, Berk, dan Polatc (2016) yang menunjukkan hasil, bahwa terdapat efek *perceived organizational support* (POS) terhadap *burnout* yakni sebesar 35,3%. Secara lebih spesifik pada setiap dimensi *burnout*, menunjukkan hasil pada masing-masing dimensi *burnout* yakni 25% dampak yang terlihat pada dimensi *emotional exhaustion*, 16% dampak yang terlihat pada dimensi *depersonalization*, dan 10,1% dampak yang terlihat pada dimensi *personal accomplishment*. Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat diketahui bahwa saat ini dukungan organisasi (*organizational support*) dalam suatu perusahaan dapat dikatakan kurang, sehingga hal tersebut berdampak pada kondisi karyawan.

Berdasarkan pada hasil wawancara, 2 dari 8 partisipan mengungkapkan bahwa keduanya merasa bahwa perusahaan lebih mementingkan pencapaian dari perusahaan dan kurang memperhatikan bagaimana kondisi kesejahteraan

wawannya. Penelitian lain yang dilakukan oleh Eze (2014) pada perawat  
kan hasil bahwa perawat dengan tingkat pengalaman *organizational*



*support* yang rendah memiliki level *burnout* yang tinggi dibandingkan dengan mereka yang memiliki tingkat pengalaman *organizational support* yang tinggi.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka dapat diketahui bahwa *perceived organizational support* (POS) memiliki peran penting dalam kemajuan suatu perusahaan. Rhoades dan Eisenberger (2002) menemukan bahwa *perceived organizational support* berhubungan dengan berbagai hasil yang penting, termasuk kepuasan kerja, *mood* positif, komitmen afektif, kinerja, dan mengurangi perilaku penarikan. Lebih lanjut, dengan adanya *perceived organizational support* (POS) dapat mengurangi resiko terjadinya *burnout* yang dialami oleh karyawan, hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Tabacchi, Krore, dan Farber (dalam Eze, 2014) yang menjelaskan bahwa tingkat *perceived organizational* (POS) yang tinggi, terutama pada aspek yang berkaitan dengan dukungan pengawasan, berfungsi sebagai anteseden yang penting dalam mencegah *burnout*.

Mengingat pentingnya peranan *perceived organizational support* (POS) terhadap terjadinya *burnout* pada karyawan, peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian terkait dengan seberapa besar kontribusi *perceived organizational support* (POS) terhadap *burnout* pada karyawan bank.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini akan berfokus untuk mengetahui seberapa besar Kontribusi *Perceived Organizational Support* (POS)

*Burnout* pada karyawan Bank di Kota Makassar ?



### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kontribusi *perceived organizational support* (POS) terhadap *burnout* pada karyawan Bank di Kota Makassar.

### 1.4 Manfaat Penelitian

#### 1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman lebih mendalam pada bidang ilmu psikologi terkhusus Psikologi Industri dan Organisasi, utamanya terkait dengan pemahaman *perceived organizational support* dan *burnout*.
2. Penelitian ini nantinya juga diharapkan mampu untuk dijadikan bahan acuan ataupun referensi bagi para peneliti lainnya untuk mengkaji hal yang sama dengan penambahan variabel-variabel lainnya yang mungkin ditemukan diluar penelitian ini.

#### 1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini nantinya diharapkan mampu menjadi bahan informasi tambahan bagi perusahaan, dalam hal ini khususnya bank untuk kedepannya mengetahui bagaimana mengelola sumber daya manusianya agar dapat mengurangi resiko terjadinya *burnout* melalui pemberian dukungan dari perusahaan.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 *Burnout*

##### 2.1.1 Definisi *Burnout*

*Burnout* didefinisikan sebagai suatu sindrom psikologis yang umumnya ditandai dengan kelelahan emosi, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian pribadi yang dapat terjadi pada individu yang bekerja dengan orang lain dalam kapasitas tertentu (Maslach, 2015). Definisi lain menyebutkan bahwa *burnout* merupakan efek dari stres kerja akibat dari pekerjaan yang berlebihan sehingga individu akan mengalami kurangnya energi dan minatnya terhadap pekerjaan (Schultz & Schultz, 2010). Definisi serupa juga menjelaskan bahwa *burnout* merupakan suatu bentuk kelelahan psikologis yang diakibatkan karena tuntutan kerja yang berlebihan dan relatif tinggi, dan munculnya keluhan terkait beban kerja sehingga mampu menciptakan iklim kerja yang negatif (Bakker & Schaufeli, 2007; Freudenberger).

Cherniss (1987) menjelaskan bahwa kondisi karyawan yang menunjukkan ciri-ciri *burnout* akan mengakibatkan perubahan sikap dan perilaku dalam bentuk reaksi menarik diri secara psikologis dari pekerjaan, seperti misalnya menjaga jarak pada klien. Kondisi *burnout* tidak lagi hanya terbatas pada pekerjaan dengan latar belakang *human service* tapi juga bisa terjadi pada segala jenis pekerjaan bila memang ada tekanan, dan juga semakin berkurangnya energi yang dihasilkan bila terjadi frustrasi yang berkelanjutan

ky dalam Rosyid & Farhati, 1996).



Berdasarkan dari beberapa definisi yang telah disebutkan maka dapat disimpulkan bahwa *burnout* merupakan kondisi kejenuhan pada karyawan baik secara fisik maupun psikis yang ditandai dengan kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian pribadi yang dapat disebabkan dari beberapa faktor dan tidak lagi terbatas pada bidang pekerjaan *human service*.

### 2.1.2 Dimensi *Burnout*

Maslach dan Jackson (Ivansevich dkk, 2010) menjelaskan dimensi *burnout* sebagai berikut :

#### a. Kelelahan Emosional (*Emotional Exhaustion*)

Kelelahan emosional merupakan suatu dimensi dari kondisi *burnout* yang berwujud perasaan dan energi terdalam sebagai hasil dari *excessive psychoemotional demands* yang ditandai dengan hilangnya perasaan dan perhatian, kepercayaan, minat dan semangat. Karyawan yang mengalami *emotional exhaustion* akan merasakan hidupnya kosong, lelah dan tidak dapat lagi mengatasi tuntutan pekerjaannya.

#### b. Depersonalisasi (*Depersonalization*)

Depersonalisasi merupakan tendensi kemanusiaan terhadap sesama karyawan yang merupakan pengembangan sikap sinis mengenai karir dan kinerja diri sendiri. Karyawan yang mengalami depersonalisasi merasa tidak ada satupun aktivitas yang dilakukannya bernilai atau berharga. Sikap ini ditunjukkan melalui perilaku yang acuh, bersikap sinis, tidak berperasaan, menjaga jarak antara diri sendiri pada klien dan tidak memperhatikan kepentingan orang lain.



### c. Penurunan Prestasi Individu (*Reduced Personal Accomplishment*)

Penurunan prestasi individu merupakan atribut dari tidak adanya aktualisasi diri, rendahnya motivasi kerja dan penurunan rasa percaya diri. Individu juga mulai merasa tidak puas dengan hasil karya dirinya sendiri, tidak mampu melakukan tugas yang diberikan dan, dan merasa tidak mampu bekerja secara efektif.

### 2.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi *Burnout*

Maslach (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2011) menjelaskan faktor yang dapat mempengaruhi munculnya *burnout* dapat dibedakan menjadi dua yaitu :

#### a. Faktor Situasional

Faktor ini berasal dari karakteristik pekerjaan dan karakteristik organisasi. Karakteristik pekerjaan meliputi tuntutan kerja termasuk di dalamnya ambiguitas peran dan konflik peran serta beban kerja yang berlebih. Hal ini bisa terjadi karena kurangnya informasi yang memadai untuk melakukan pekerjaan dengan baik serta tuntutan yang saling bertentangan dengan pekerjaan. Selain itu, komunikasi interpersonal dengan klien seperti pada pekerjaan *helping profession* memiliki hubungan yang kuat terhadap munculnya *burnout*. Situasi dan kondisi organisasi pada saat ini menuntut karyawan untuk lebih memberikan banyak waktu, tenaga, sehingga kesejahteraan mereka akan terkikis dan menghasilkan *burnout*.

#### b. Faktor Individu

Faktor individu berasal dari faktor demografis dan faktor kepribadian.

Demografis meliputi usia, jenis kelamin, dan status perkawinan. Lebih Maslach menjelaskan bahwa usia merupakan penyebab yang konsisten



berhubungan dengan *burnout*, khususnya pada individu yang lebih muda dalam karir pekerjaannya.

Faktor kepribadian dapat digunakan sebagai prediktor terjadinya *burnout*. Misalnya, individu yang memiliki *locus of control* eksternal akan lebih tinggi mengalami *burnout* daripada yang memiliki *locus of control* internal.

Faktor lain terkait penyebab *burnout* dijelaskan pula dalam jurnal penelitian milik Purba, Yulianto, dan Widyanti (2007), diantaranya yakni :

**a. Jenis Kelamin**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *burnout* lebih mudah terjadi pada pria dibandingkan dengan Wanita ( Anderson & Iwanicki, Birmingham, dalam Farber, 1991).

**b. Usia**

Faktor usia juga memiliki pengaruh terhadap *burnout*. Di USA *burnout* paling sering terjadi pada karyawan yang muda dengan usia dibawah 30 tahun atau 40 tahun, yang mempunyai pengalaman pekerjaan yang secara relatif sedikit (Byrne dalam Cooper et al, 1996)

**c. Tingkat Pendidikan**

*Burnout* berhubungan dengan tingginya tingkat pendidikan. Stres yang sering terjadi pada para pekerja terkait dengan lemahnya pendidikan dan status yang rendah (Maslach & Jackson, Fletcher dalam Cooper et al, 1996).

**d. Ketidakpuasan Kerja**

Ketidakpuasan kerja berhubungan positif dengan *burnout*. Penelitian longitudinal pada guru menunjukkan bahwa *burnout* lebih sering ebabkan ketidakpuasan kerja (Greenglass dalam Cooper et al, 1997).



#### e. Komitmen Organisasi

Hasil observasi yang dilakukan pada karyawan yang lemah komitmen menunjukkan level *burnout* yang tinggi. Mereka tidak peduli terhadap pekerjaan dan organisasinya dan menarik diri secara kognitif.

#### f. Ambiguitas dan Konflik Peran

Masalah peran, khususnya ambiguitas peran dan konflik peran, secara positif berhubungan dengan *burnout* pada banyak profesi termasuk perawat, guru, petugas penjara, personalia dan pekerja sosial. Baru-baru ini, penelitian menemukan pengaruh negatif dari ambiguitas peran dan konflik peran terhadap *burnout* pada sejumlah profesi pelayanan.

#### g. Beban Kerja

Beberapa penelitian menunjukkan *burnout* berhubungan positif dengan beban kerja. Hal ini secara meyakinkan menunjukkan stres yang dirasakan secara positif berhubungan dengan *burnout* (Cooper et al, 1996).

#### h. Dukungan Sosial

Penelitian empiris menguatkan hubungan yang negatif antara *burnout* dan dukungan sosial pada perawat. Pada kasus belakangan ini, menunjukkan dukungan sosial mempunyai pengaruh yang menguntungkan terhadap *burnout*. Dukungan supervisor dinilai lebih efektif dalam mengurangi *burnout* dibandingkan dengan rekan kerja (Constable & Russel dalam Cooper et al, 1996).

#### i. Kelompok kerja dan Gaya kepemimpinan

Kesatuan tim yang tidak baik dan konflik interpersonal dalam pekerjaan a positif berhubungan dengan *burnout*. Oleh karena itu, kualitas aksi dengan rekan kerja sangat penting. Beberapa penelitian empiris



menemukan “budaya *burnout*”: *burnout* pada karyawan khususnya kelompok kerja, mengindikasikan bahwa gaya kepemimpinan yang berorientasi pada tugas secara positif berhubungan dengan *burnout*, sedangkan gaya kepemimpinan yang berorientasi sosial secara negatif berhubungan dengan *burnout*.

Sullivan (dalam Rahmawati, Ekowati, dan Swasti, 2017) bahwa selain dari faktor lingkungan, *burnout* juga dapat dipengaruhi oleh faktor individu seperti jenis kelamin, usia, etnis, status perkawinan, tipe kepribadian, konsep diri, dan kemampuan mengendalikan emosi.

#### 2.1.4 Dampak *Burnout*

*Burnout* memiliki dampak terhadap kualitas organisasi, yaitu pemberian pelayanan yang berkualitas rendah bagi klien, menurunnya sikap keterlibatan kerja pada divisinya, bahkan meningkatnya orang yang berpindah kerja (Jackson, dalam Jewell & Siegal. 1988). Selain itu, kondisi *burnout* dapat menimbulkan kemerosotan kualitas ketelitian terhadap tugas yang diberikan oleh staff (Maslach & Jackson, 1981). Lebih lanjut Nurjayadi (2004) menjelaskan bahwa *burnout* akan menyebabkan penurunan efektivitas kinerja individu, sebagai dampak dari sikap dan perilakunya yang negatif. Dampak dari *burnout* tersebut menyebabkan karyawan menjadi kurang energik dan kurang tertarik pada pekerjaannya.



## 2.2 *Perceived Organizational Support (POS)*

### 2.2.1 Definisi *Perceived Organizational Support (POS)*

*Perceived organizational support* dapat didefinisikan sebagai persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi memberi dukungan kepada karyawan dan sejauh mana kesiapan organisasi dalam memberikan bantuan saat dibutuhkan. Eisenbeger dan Rhoades (2002) menjelaskan bahwa *perceived organizational support* mengacu pada persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli pada kesejahteraan mereka. *Perceived organizational support* juga dianggap sebagai keyakinan global yang dibentuk oleh tiap karyawan mengenai penilaian mereka terhadap kebijakan dan prosedur organisasi yang dibentuk berdasarkan pada pengalaman mereka terhadap kebijakan dan prosedur organisasi, penerimaan sumber daya, interaksi dengan agen organisasinya (misalnya, *supervisor*) dan persepsi mereka mengenai kepedulian organisasi terhadap kesejahteraan mereka (Eisenberger, dkk, 2002). *POS* juga dinilai sebagai jaminan bahwa bantuan akan tersedia dari organisasi pada saat dibutuhkan untuk menjalankan pekerjaan seseorang secara efektif dan pada saat menghadapi situasi yang sangat menegangkan (Rhoades dan Eisenberger, 2002).

Dukungan organisasi adalah keyakinan seseorang bahwa organisasi tempat dia bekerja menghargai kontribusinya dan peduli akan kesejahteranya (Rhoades, dkk, 2001). Persepsi bahwa karyawan dihargai oleh organisasi akan menguatkan keyakinannya bahwa organisasi akan memenuhi kewajibannya untuk mengenali sikap dan perilaku karyawan, memberi *rewards* yang mereka

*Rewards* tersebut bisa dalam bentuk informal seperti penghargaan dan g maupun formal seperti promosi dan kenaikan gaji (Wayne, dkk, 1997).



Persepsi dukungan organisasi mengacu pada persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi, memberi dukungan, dan peduli pada kesejahteraan mereka (Rhoades dan Eisenberg, 2002). Dengan kata lain, persepsi dukungan organisasi mengacu pada persepsi pegawai mengenai sejauhmana organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka. *Perceived organizational support* (POS) merupakan tingkat dimana karyawan merasa perusahaan memperhatikan kesejahteraan mereka dengan baik dan menilai kontribusi yang sudah mereka lakukan pada perusahaan (Bakker, dkk, 2007).

### 2.2.2 Dimensi *Perceived Organizational Support* (POS)

Menurut Rhoades dan Eisenberger (2002), terdapat tiga dimensi dari *Perceived Organizational Support*, yaitu:

#### a. *Fairness*

Keadilan prosedural fokus pada cara yang digunakan dalam menentukan pembagian sumber daya diantara karyawan (Greenberg, 1990). Shore dan Shore (1995) menyatakan bahwa keputusan yang adil dalam mendistribusikan sumber daya memiliki efek kumulatif yang kuat pada *POS*, dimana hal tersebut mengindikasikan adanya kepedulian organisasi pada kesejahteraan karyawan.

Cropanzano dan Greenberg (1997) membedakan aspek struktural dan sosial dari keadilan prosedural. Aspek struktural melibatkan peraturan formal dan kebijakan yang mempengaruhi karyawan, dimana meliputi adanya pemberitahuan yang cukup sebelum keputusan diimplementasikan, adanya

dan informasi yang akurat, dan adanya kesempatan menyuarakan pendapat dalam proses pengambilan keputusan. Sedangkan aspek sosial dari



keadilan prosedural atau yang sering disebut keadilan interaksional, seperti bagaimana organisasi memperlakukan karyawan dengan hormat dan memberikan penjelasan pada karyawan terkait penentuan keputusan.

#### **b. *Supervisory Support***

Karyawan juga mengembangkan pandangan umum mengenai sejauhmana supervisor menghargai kontribusi dan peduli pada kesejahteraannya. Hal ini dikarenakan supervisor bertindak sebagai agen dalam organisasi, dimana supervisor memiliki tanggung jawab untuk mengarahkan dan mengevaluasi kinerja bawahan. Dampak *supervisory support* pada POS bergantung pada level dari supervisor itu sendiri, dimana semakin tinggi level supervisor yang memberikan dukungan, maka akan semakin berdampak pada *perceived organizational support* yang dirasakan karyawan. Selain itu adanya penyampaian evaluasi kerja bawahan pada manajemen, juga berkontribusi pada *supervisor support* dengan POS.

#### **c. *Organizational rewards and job conditions***

Shore dan Shore (1995) menyatakan bahwa kegiatan sumber daya manusia yang menunjukkan pengakuan atas kontribusi karyawan, akan memiliki hubungan positif dengan POS. Terdapat berbagai imbalan dan kondisi kerja yang diteliti hubungannya dengan POS seperti pengakuan, gaji, promosi, *job security*, *autonomy*, *role stressors*, dan pelatihan. Uraian lebih lanjut mengenai imbalan dan kondisi kerja sebagai berikut:

##### 1) *Recognition, pay, and promotions*

Menurut pandangan *organizational support theory*, adanya kesempatan memperoleh imbalan menunjukkan pengakuan atas kontribusi karyawan berkontribusi pada peningkatan POS.



## 2) *Job Security*

Adanya jaminan bahwa organisasi akan mempertahankan keanggotaan karyawan di masa mendatang menunjukkan indikasi adanya *POS*.

## 3) *Autonomy*

Adanya *autonomy* yaitu kewenangan yang dimiliki karyawan dalam melakukan dan menentukan pekerjaannya sendiri seperti dalam penjadwalan, prosedur kerja, dan keberagaman tugas. Kepercayaan yang diberikan pada karyawan untuk menentukan cara yang diinginkan dalam melakukan pekerjaan, dapat meningkatkan *Perceived Organizational Support* (Eisenberger, Rhoades, & Cameron, 2001).

## 4) *Role Stressors*

Stresor adalah tuntutan dari lingkungan yang individu rasa sulit untuk atasi (Lazarus & Folkman, 1984). Stressor dapat berupa beban kerja berlebih dimana tuntutan yang ada melebihi kapasitas karyawan, ambiguitas peran dimana tidak adanya informasi yang jelas mengenai tanggung jawab karyawan, dan konflik peran dimana adanya ketidakselarasan tanggung jawab kerja. Ketiga bentuk stresor ini dapat menurunkan *POS* pada karyawan.

## 5) *Training*

Menurut Wayne, dkk (1997), adanya pelatihan menunjukkan adanya kemauan organisasi memberikan investasi pada karyawan, sehingga pemberian pelatihan dapat meningkatkan *POS*.

## 6) *Organization size*

Dekker & Barling (1995) menyatakan karyawan akan merasa kurang ketika berada dalam organisasi yang besar, dimana adanya aturan dan prosedur yang secara kuat mengatur karyawan, sehingga dapat



mengurangi fleksibilitas organisasi dalam menangani kebutuhan individual karyawan. Hal ini dapat menurunkan *POS* pada karyawan.

### 2.2.3 Indikator *Perceived Organizational Support* (POS)

Variabel *perceived organizational support* diukur melalui beberapa indikator yang dikembangkan oleh Eisenberger *et al.* (1986), yakni:

1. Organisasi menghargai kontribusi karyawan
2. Organisasi tidak akan mencari orang lain untuk menggantikan posisinya dengan gaji yang lebih rendah
3. Organisasi cukup memberi pengakuan kerja ekstra yang sudah dilakukan
4. Organisasi mempertimbangkan dengan sungguh-sungguh tujuan dan nilai-nilai karyawan
5. Organisasi akan menanggapi keluhan dari karyawan
6. Organisasi menanggapi kepentingan karyawan ketika membuat keputusan yang akan mempengaruhi karyawan
7. Organisasi bersedia memberikan bantuan bila karyawan menghadapi kesulitan
8. Organisasi sungguh-sungguh peduli dengan kesejahteraan karyawan.
9. Telah berhasil dengan baik dalam pekerjaan dan organisasi memperhatikan
10. Organisasi mau membantu karyawan ketika memerlukan bantuan khusus
11. Organisasi peduli dengan dengan kepuasan kerja karyawan
12. Walaupun ada kesempatan, organisasi tidak akan mengambil keuntungan dari karyawan

Organisasi menunjukkan cukup perhatian kepada karyawan

Organisasi membanggakan keberhasilan yang sudah dicapai karyawan



15. Organisasi bersedia membuat pekerjaan menjadi semenarik mungkin

#### **2.2.4 Konsekuensi dari *Perceived Organizational Support* (POS)**

##### **a. *Organizational Commitment***

Atas dasar norma timbal balik, *POS* menciptakan kewajiban yang dirasakan untuk peduli terhadap kesejahteraan organisasi (Eisenberger, Armeli, Rexwinkel, Lynch, & Rhoades, 2001). *POS* juga meningkatkan komitmen afektif dengan memenuhi kebutuhan sosioemosional seperti afiliasi dan dukungan emosional (Armeli et al., 1998; Eisenberger et al., 1986). Pemenuhan kebutuhan tersebut menghasilkan rasa memiliki organisasi yang kuat, melibatkan penggabungan keanggotaan dan status peran karyawan ke dalam identitas sosial mereka. Selain itu, Shore and Tetrick (1991) mengemukakan bahwa *POS* dapat mengurangi perasaan terjebak yang terjadi ketika karyawan dipaksa untuk tinggal dengan organisasi karena tingginya biaya untuk pergi.

##### **b. *Job-Related Affect***

*POS* telah dihipotesiskan untuk mempengaruhi reaksi afektif umum karyawan terhadap pekerjaan mereka, termasuk kepuasan kerja dan *mood* positif. Kepuasan kerja mengacu pada sikap karyawan terhadap pekerjaan mereka secara keseluruhan (Witt, 1991). *POS* memberi kontribusi terhadap kepuasan kerja dengan memenuhi kebutuhan sosioemosional, meningkatkan harapan *performance-reward*, dan memberi isyarat ketersediaan bantuan apabila diperlukan. *POS* juga dapat berkontribusi pada perasaan dan kompetensi karyawan, sehingga meningkatkan *mood* positif (Eisenberger et al., 2001;

& Brief, 1992).



### c. *Job Involvement*

Keterlibatan kerja mengacu pada identifikasi dan minat pada pekerjaan yang dilakukan seseorang (Cropanzano et al., 1997; O'Driscoll & Randall, 1999). Kompetensi yang dirasakan telah ditemukan terkait dengan kepentingan tugas (Eisenberger et al., 1999). Dengan meningkatkan kompetensi yang dirasakan karyawan, *POS* dapat meningkatkan minat karyawan dalam pekerjaan mereka.

### d. *Performance*

*POS* meningkatkan kinerja kegiatan kerja standar dan tindakan yang menguntungkan organisasi dan melampaui tanggung jawab yang ditetapkan. Kegiatan tersebut seperti membantu rekan kerja, mengambil tindakan yang melindungi organisasi dari risiko, menawarkan saran positif, dan memperoleh pengetahuan dan keterampilan yang bermanfaat bagi organisasi (George dan Brief, 1992).

### e. *Strains*

*POS* diharapkan dapat mengurangi reaksi psikologis dan psikis yang tidak menyenangkan terhadap stres dengan menunjukkan ketersediaan bantuan material dan dukungan emosional yang diperlukan untuk menghadapi tuntutan kerja yang tinggi (George et al., 1993; Robblee, 1998). *POS* dapat menurunkan tingkat stress karyawan terhadap stressor yang tinggi maupun rendah (Viswesvaran, Sanchez, & Fisher, 1999).

### f. *Desire to Remain*

Witt, dkk (1992) meneliti hubungan antara *POS* dan keinginan karyawan untuk menetap pada organisasi. Studi ini menggunakan skala oleh Hrebiniak dan

(1972) yang menilai kecenderungan pekerja untuk meninggalkan organisasi jika menawarkan gaji yang sedikit lebih tinggi, kebebasan atau status



yang lebih profesional, atau rekan kerja yang ramah. Keinginan karyawan untuk menetap dibedakan dari persepsi yang tidak menyenangkan seperti terjebak dalam sebuah organisasi karena tingginya biaya untuk pergi.

#### **g. *Withdrawal Behavior***

*Withdrawal behavior* (perilaku penarikan) mengacu pada berkurangnya partisipasi aktif karyawan dalam organisasi. Hubungan *POS* dengan keinginan untuk pergi (misalnya, keinginan untuk pindah). *POS* juga dapat meningkatkan komitmen organisasi afektif, sehingga mengurangi perilaku penarikan diri.

### **2.3 Hubungan Antara *Perceived Organizational Supporti* (POS) dan *Burnout***

*Perceived organizational support* dinilai sebagai keyakinan global yang dibentuk oleh tiap karyawan mengenai penilaian mereka terhadap kebijakan dan prosedur organisasi yang dibentuk berdasarkan pada pengalaman mereka terhadap kebijakan dan prosedur organisasi, penerimaan sumber daya, interaksi dengan agen organisasinya (misalnya, *supervisor*) dan persepsi mereka mengenai kepedulian organisasi terhadap kesejahteraan mereka (Eisenberger, dkk, 2002). Dengan adanya *perceived organizational support*, individu percaya bahwa organisasi mereka mendukung dan akan merasa kebutuhan sosial mereka terpenuhi dalam pekerjaan mereka. Dukungan yang diberikan oleh organisasi memiliki *output* penting pada individu seperti kepuasan kerja, mood positif, komitmen afektif, kinerja, dan mengurangi perilaku penarikan, Rhoades dan Eisenberger (2002). Hal ini dapat diasumsikan bahwa semakin tinggi

dukungan organisasi yang diberikan maka akan semakin baik pula dampak yang

diperoleh oleh individu dalam lingkup pekerjaan. Apabila dukungan organisasi



yang diberikan rendah, maka akan berdampak pada individu di lingkungan kerja seperti merasa tidak dihargai dan memungkinkan individu untuk merasa tidak *engage* dengan perusahaan.

Peran *perceived organizational support* (POS) pada perusahaan dinilai penting. Hal ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Tabacchi, Krore, dan Farber (dalam Eze, 2014) yang menjelaskan bahwa tingkat *perceived organizational support* (POS) yang tinggi, terutama pada aspek yang berkaitan dengan dukungan pengawasan, berfungsi sebagai anteseden yang penting dalam mencegah *burnout*. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa ketika karyawan merasa bahwa perusahaan memberikan dukungan secara penuh individu merasa kesejahteraannya lebih diperhatikan sehingga individu dapat membangun mood yang lebih positif ketika bekerja. Dijelaskan pula bahwa dampak dari adanya POS yakni, dapat menurunkan tingkat stress karyawan terhadap stresor yang tinggi maupun rendah (Viswesvaran, Sanchez, & Fisher, 1999). Apabila tingkat stres yang dimiliki oleh individu berada dalam tahapan rendah maka dapat diasumsikan bahwa resiko untuk mengalami *burnout* di tempat kerja juga menurun.

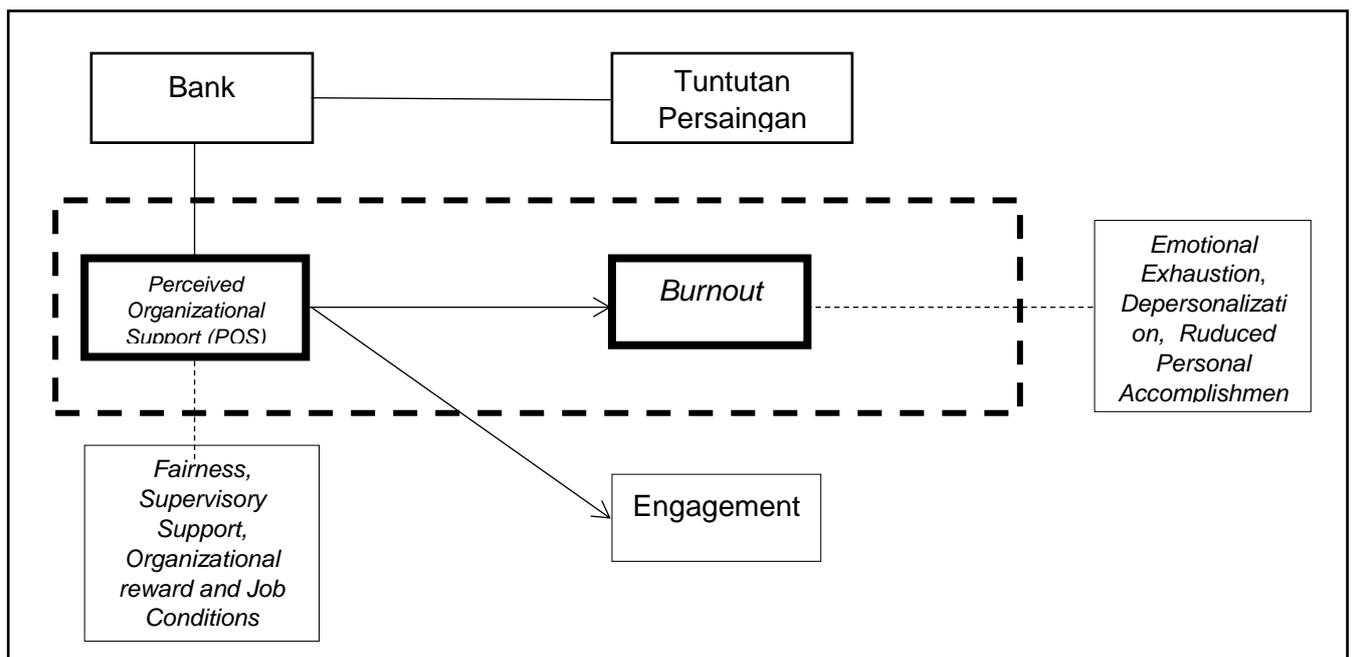
## 2.4 Kerangka Konseptual

*Perceived organizational support* (POS) merupakan persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi tempat ia bekerja memberi dukungan kepada karyawan dan sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli pada kesejahteraan karyawan. Adapun dimensi dari POS mencakup *fairness*

struktural dan aspek sosial), *supervisory support*, dan *organizational dan job conditions* (pengakuan, gaji, promosi, *job security*, *autonomy*,



role stressors, dan pelatihan). *Perceived organizational support* (POS) dapat mempengaruhi *burnout* pada karyawan. Maslach dan Jackson (Ivansevich dkk, 2010) menjelaskan dimensi dari *burnout* yakni kelelahan emosional (*emotional exhaustion*), depersonalisasi (*depersonalization*), dan penurunan pencapaian pribadi (*reduced personal accomplishment*). Adanya tuntutan persaingan terhadap bank, mengakibatkan bank perlu untuk memberikan dukungan terhadap karyawannya. Tinggi-rendahnya dukungan yang diberikan akan mempengaruhi bagaimana kondisi dari karyawan. Tingkatan *burnout* dapat dikategorikan menjadi tiga yakni kategori rendah, kategori sedang, dan kategori tinggi.



Bagan 2.1 Kerangka Konseptual

Keterangan :



: variabel yang akan diteliti



: mempengaruhi



: dimensi dari variabel

