

Instrumen Pengukuran *Burnout* Pada Pekerja Industri Pariwisata di Badung

I Made Feby Anggara, Ni Luh Wahyu Santika Sari, Fidhya Dwiputra,
Kadek Indah Yanti, I Gde Dhika Widarnandana

Program Studi Psikologi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Sains dan Teknologi,
Universitas Dhyana Pura

Email: febyanggara8@gmail.com

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan skala psikologi yang akurat dalam mengukur *burnout* dan mengetahui gambaran *burnout* pada pekerja industri pariwisata di Badung. Peneliti mengadaptasi *Maslach Burnout Inventory* (MBI) dan *Oldenburg Burnout Inventory* (OLBI). Data yang terkumpul dari penyebaran skala melalui *Google Form* sebanyak 100 orang pekerja industri pariwisata di Badung. Responden penelitian ini ditentukan dengan menggunakan metode *quota sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode korelasi *Pearson* untuk menganalisis adanya hubungan antara *burnout* dengan *job satisfaction*. Metode tabulasi silang digunakan untuk mengetahui gambaran *burnout* pada pekerja. Hasil analisis menemukan bahwa skala MBI merupakan alat ukur yang dapat digunakan untuk mengukur gambaran *burnout* pada pekerja industri pariwisata di Badung. Penelitian ini juga menunjukkan tingkat *burnout* pada pekerja tergolong sedang dilihat dari kategorisasi.

Kata kunci: *Burnout, Industri pariwisata, MBI, OLBI*

Abstract. This research aims to find an accurate psychological scale in measuring burn out and knowing the description of employee burnout in tourism industry workers in Badung Bali. This research adaptation scale from *Maslach Burnout Inventory* (MBI) and *Oldenburg Burnout Inventory* (OLBI). The Data collecting methods distribution with google form as many as 100 workers in the tourism industry in Badung. The research respondents were determined using the quota sampling method. The data analysis technique used the Pearson correlation method to analyze the relationship between burnout and Job Satisfaction. The cross tabulation method is used to determine the description of burnout on workers. The result of the analysis found that the MBI scale is the most appropriate measuring tool to measure the burnout in tourism industry workers. The Cross tabulation method is used to determine the description of burnout in workers. The results of the analysis found that the MBI scale is the measurement tool to

measure the image of burnout in tourism industry workers in Badung. This research shows the level of burnout in workers classified as moderate.

Keyword: *Burnout, Tourism Industry, MBI, OLBI*

Pendahuluan

Industri pariwisata berperan penting dalam meningkatkan penyerapan tenaga kerja, mendorong pemerataan pembangunan nasional, serta berperan dalam mengentaskan kemiskinan (Yudanato, 2011). Bali merupakan salah satu wilayah dengan perkembangan industri pariwisata yang cukup pesat. Pada tahun 2018, jumlah penduduk Bali sebanyak 3.890.757 (*database Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2018*). Sebelumnya pada tahun 2017, sebanyak 31,7% dari total penduduk Bali bekerja di industri pariwisata. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa industri pariwisata menyerap tenaga kerja terbesar di Bali (*NusaBali.com*). Sebagian besar industri pariwisata yang ada di Bali berupa industri di bidang perhotelan. Viakarisma (2010) menguraikan bahwa salah satu karakteristik industri perhotelan yakni adanya budaya yang memperlakukan tamu sebagai raja. Tidak jarang para pegawai atau karyawan hotel dituntut untuk tetap bersikap ramah kepada para tamu. Keadaan tersebut terasa memberatkan karena harus menekan perasaan mereka demi menjaga kualitas pelayanan.

Temuan Viakarisma (2010) diperkuat dengan hasil penggalan data sekunder melalui wawancara dimana karyawan di bagian resepsionis harus selalu mempertahankan sikap ramah tamah dalam melayani tamu. Menurut

Badan Pusat Statistik Kabupaten Badung tahun 2018 mengenai peningkatan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Badung dari tahun 2016 sampai 2017 mengalami peningkatan sejumlah 37,37%. Jumlah pengunjung tersebut menimbulkan tingginya tuntutan kerja pada karyawan yang secara tidak langsung dapat memicu timbulnya *burnout*. Bernardin (1993) menggambarkan *burnout* sebagai suatu keadaan yang mencerminkan reaksi emosional pada orang yang bekerja di bidang pelayanan kemanusiaan (*human services*) dan berkaitan erat dengan masyarakat.

Pemahaman awal mengenai *burnout* dikemukakan oleh Freudenberger, menurutnya *burnout* adalah suatu kondisi kelelahan yang terjadi karena seseorang bekerja terlalu intens tanpa memperhatikan kebutuhan pribadinya (Freudenberger dalam Farber, 1991). Sedangkan Pines dan Aroson mendefinisikan *burnout* sebagai suatu keadaan kelelahan secara fisik, emosi dan mental yang disebabkan keterlibatan dalam jangka waktu yang panjang pada situasi yang secara emosional penuh dengan tuntutan (Pines & Aroson, dalam Cooper, dkk 1996). *Burnout* didefinisikan pula sebagai sindrom kelelahan emosional, depersonalisasi, dan *reduced personal accomplishment* yang terjadi diantara individu-individu yang melakukan pekerjaan yang memberikan pelayanan

kepada orang lain dan sejenisnya (Maslach & Jackson dalam Cooper, dkk 1996).

Burnout pertama kali dikemukakan oleh Maslach pada tahun 1981. Maslach melakukan studi literatur untuk mengamati fenomena stres kerja yang sangat umum dijumpai pada orang yang bekerja dibidang pelayanan kemanusiaan (*human services*). Hadirnya stres secara terus-menerus menimbulkan resiko *burnout* yang berdampak serius bagi staf, klien dan institusi tempat mereka berinteraksi. Berdasarkan studi literatur yang dilakukan, Maslach menciptakan skala MBI (*Maslach Burnout Inventory*). Skala ini dirancang untuk mendiagnosis aspek sindrom *burnout* pada berbagai pekerja layanan kemanusiaan di Amerika Serikat (Maslach, 1981). Skala ini kemudian menjadi acuan yang sering digunakan dalam berbagai penelitian untuk mengukur *burnout* pada pekerja industri (Loera, Converso, & Viotti, 2014).

Menurut Maslach & Jackson, *Burnout* terdiri dari tiga dimensi yaitu (1) kelelahan emosional ketika individu merasa terkuras secara emosional karena banyaknya tuntutan pekerjaan. Pada dimensi ini, akan muncul perasaan frustrasi, putus asa, sedih, tidak berdaya, tertekan, apatis terhadap pekerjaan dan merasa terbelenggu oleh tugas-tugas dalam pekerjaan sehingga seseorang merasa tidak mampu memberikan pelayanan secara psikologis; (2) depersonalisasi adalah *coping* (proses mengatasi ketidakseimbangan antara tuntutan dan kemampuan individu) yang dilakukan individu untuk mengatasi

kelelahan emosional; (3) *Reduced Personal Accomplishment*. Aspek ini ditandai dengan adanya perasaan tidak puas terhadap diri sendiri, pekerjaan, dan bahkan kehidupan, serta merasa bahwa ia belum pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat (Pines dan Aronson dalam Sutjipto, 2001). Hal ini mengacu pada penilaian yang rendah terhadap kompetensi diri dan pencapaian keberhasilan diri dalam pekerjaan. Maslach (dalam Sutjipto, 2001) menyatakan *reduced personal accomplishment* disebabkan oleh perasaan bersalah telah melakukan klien secara negatif.

Smith & Segal (2008) juga menjelaskan perbedaan antara stres dan *burnout*. Apabila seseorang mengalami stres, orang tersebut akan mengalami kondisi yang mendesak dan menghasilkan tindakan yang berlebihan. Sedangkan, seseorang yang mengalami *burnout* akan mengalami ketidakberdayaan dan keputusasaan. Pada orang yang mengalami stres juga ditemukan gangguan kecemasan dan kehilangan energi. Lain halnya dengan orang yang mengalami *burnout* menunjukkan gejala paranoid, sikap acuh tak acuh dan depresi, serta kehilangan motivasi dan harapan dalam menjalankan aktivitasnya.

Fenomena *burnout* sudah banyak diteliti di Indonesia khususnya pada bidang kesehatan. Gambaran mengenai *burnout* pada pekerja industri juga cukup banyak mengarah pada bidang kesehatan. Penelitian yang dilakukan di RSUP Sanglah oleh Sari (2014) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara beban kerja

dengan *burnout syndrome* pada perawat pelaksana IRD. Sebagai daerah dengan industri pariwisata, penelitian mengenai *burnout* di bidang tersebut masih sedikit dilakukan.

Penelitian terbaru mengenai fenomena *burnout* yang dilakukan oleh Atmaja & Suana (2019) mengenai pengaruh beban kerja terhadap *burnout* pada karyawan *Rumours Restaurant* di Bali. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *burnout* pada karyawan di restoran tersebut. Beberapa penelitian tersebut, memperkuat alasan peneliti untuk meninjau lebih jauh mengenai gambaran *burnout* pada pekerja di industri pariwisata.

Penelitian mengenai fenomena *burnout* di Indonesia, sebagian besar mengadaptasi skala MBI sebagai alat ukur. Putranto (2013) dalam penelitiannya memaparkan bahwa fenomena *burnout* masih didasarkan pada penelitian yang dilakukan di budaya barat. Pada kenyataannya, budaya barat dengan budaya timur sangat berbeda. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Suminar & Apriliawati (2017), mencantumkan bahwa karakteristik budaya timur mengarah ke sikap ramah tamah dan sopan santun. Hal ini kemudian menjadikan kualitas pelayanan pada budaya timur juga mengadaptasi sikap tersebut. Salah satunya mengenai pelayanan prima yang mengutamakan kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaiknya.

Misari, dkk (2018) membandingkan stres kerja para bidan di Jepang dan Swiss. Penelitian tersebut

menemukan bahwa ada perbedaan karakteristik stres kerja antara para bidan di Jepang dan Swiss. Karakteristik stres kerja di Jepang cenderung lebih ke arah psikologis. Sementara itu, bidan di Swiss menunjukkan gejala trauma stres sekunder. Perbedaan karakteristik stres kerja tersebut mengindikasikan adanya perbedaan aspek kerja yang lain seperti *burnout* pada wilayah yang berbeda.

Hardi (2012) juga melakukan penelitian mengenai kualitas petugas pelayanan di Jepang dan Amerika. Penelitian tersebut menemukan bahwa petugas pelayanan di Amerika cenderung melayani konsumen dengan menganggap konsumen sederajat. Beberapa penelitian tersebut menunjukkan masing-masing daerah memiliki gambaran *burnout* yang berbeda. Instrumen atau cara pengukuran *burnout* juga pasti berbeda.

Spector (2008) menyebutkan *burnout* disebabkan oleh faktor individu, lingkungan, dan budaya. Peneliti melakukan penggalian data sekunder dengan mewawancarai beberapa pekerja industri pariwisata untuk memperjelas fenomena *burnout* yang terjadi. Wawancara yang dilakukan dengan beberapa pekerja menemukan beberapa faktor yang memengaruhi *burnout*. Beberapa faktor tersebut adalah jumlah tuntutan yang dibebankan kepada karyawan diluar dari *jobdesc*, adanya peran ganda dari karyawan yakni sebagai orang tua dan karyawan serta jam kerja tambahan (lembur).

Ditinjau dari beberapa penelitian dan hasil wawancara yang peneliti lakukan, adaptasi beberapa alat ukur sangat diperlukan untuk menentukan alat

ukur yang paling sesuai digunakan di Bali. Alat ukur yang sesuai akan mengukur secara akurat gambaran *burnout* yang terjadi. Peneliti memutuskan untuk mengadaptasi *Maslach Burnout Inventory* yang ditemukan oleh Maslash (1981) dan *Oldenburg Burnout Inventory* yang ditemukan oleh Bakker, dkk (2004). Alasan peneliti memilih alat ukur tersebut karena alat ukur tersebut paling banyak digunakan dalam industri pariwisata. Peneliti hanya membatasi pengukuran *burnout* yang terjadi pada pekerja pariwisata yang tinggal di Kabupaten Badung.

Peneliti juga menggunakan skala *Job Satisfaction* susunan Dolbier, dkk. (2005). Skala tersebut terdiri dari hanya satu butir pernyataan. Skala *Job Satisfaction* peneliti gunakan untuk membandingkan skala mana yang paling sesuai digunakan untuk mengukur *burnout* antara MBI dengan OLBI. Peneliti memilih skala *Job Satisfaction* sebagai pembanding sesuai penelitian yang dilakukan oleh Talachi & Gorji (2013). Penelitian tersebut menemukan bahwa *burnout* dengan kepuasan kerja berkorelasi negatif signifikan. Hasil menunjukkan bahwa kelelahan emosional dan penurunan prestasi pribadi dapat mengurangi kepuasan kerja. Sehingga, alat ukur yang dipilih untuk mengukur *burnout* pekerja pariwisata di Badung menghasilkan temuan yang lebih akurat.

Metode

Partisipan Penelitian

Populasi merupakan kumpulan elemen yang memiliki sejumlah karakteristik umum, terdiri dari bidang-bidang untuk diteliti. Sedangkan sampel merupakan sub kelompok dari populasi yang dipilih dan digunakan dalam penelitian (Amirullah, 2015).

Populasi dalam penelitian ini adalah pekerja industri pariwisata yang tinggal di wilayah Badung. Sampel dalam penelitian ini diperoleh dengan metode *Quota Sampling*. Metode sampling tidak memperhitungkan besaran luas populasi. Peneliti menentukan sendiri jumlah sampel dalam penelitian ini (Margono, 2004). Roscoe (1982) menyarankan bahwa jumlah penelitian kuantitatif 30 sampai 500. Berdasarkan hal tersebut peneliti menentukan jumlah dalam penelitian ini sebanyak 100 orang.

Instrumen Penelitian

Definisi operasional dalam penelitian ini Schultz dan Schultz (2010) menyatakan *burnout* adalah hasil dari psikologis dan fisik yang memiliki stres tinggi di tempat kerja. Karyawan yang biasanya tidak mampu menghadapi tekanan dalam tugas yang memerlukan waktu, energi, sumber daya dan berhadapan dengan orang-orang akan lebih memungkinkan mengalami *burnout*. Pekerja yang mengalami *burnout* memungkinkan mengalami penurunan kualitas kerja dan performa menjadi tidak maksimal.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan dua skala yang sama-sama mengukur tingkat *burnout* pada pekerja yaitu *Maslach*

Burnout Inventory (MBI) dan *Oldenburg Burnout Inventory* (OLBI).

1. *Maslach Burnout Inventory* (MBI)

Peneliti melakukan adaptasi skala yang disusun oleh Maslach & Jackson (1981) ke dalam Bahasa Indonesia. *Maslach Burnout Inventory* (MBI) terdiri dari empat aspek (*emotional exhaustion*, *personal accomplishment*, *depersonalization*, serta satu item pilihan yaitu *involvement*). Aspek tersebut disusun menjadi skala Likert yang terdiri dari 25 butir pernyataan.

2. *Oldenburg Burnout Inventory* (OLBI)

Peneliti menggunakan skala OLBI yang yang dikembangkan oleh Bakker, dkk (2004). *Oldenburg Burnout Inventory* terdiri dari dua aspek yaitu *disengagement* dan *exhaustion*. Masing-masing aspek terdiri dari 8 butir pernyataan.

3. *Single item measure of Job Satisfaction*

Pada skala kepuasan kerja ini menggunakan skala yang disusun oleh Dolbier, dkk (2005) diadaptasi ke dalam Bahasa Indonesia. *Single-item Measure of Job Satisfaction* terdiri dari satu butir pernyataan. Skala ini merupakan skala *likert* dengan rentang skor 1 (sangat tidak terpuaskan) sampai dengan 7 (sangat terpuaskan).

Prosedur Analisis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, merupakan pendekatan yang menekankan analisis pada data berupa angka dan diolah dengan metode statistika (Azwar, 2010). Peneliti menggunakan metode survei dengan analisis korelasional. Menurut

Sugiyono (2009), metode survei bertujuan memberikan gambaran terkait latar belakang, sifat serta karakter khas dari kasus atau kejadian suatu hal yang bersifat umum.

Gambaran *burnout* pekerja industri pariwisata di Badung dapat dideskripsikan dengan metode survei. Sedangkan analisis korelasional peneliti gunakan untuk menguji korelasi skala MBI dan OLBI dengan skala kepuasan kerja. Skala *burnout* yang berkorelasi signifikan negatif dengan skala kepuasan kerja merupakan skala yang paling sesuai untuk mengukur *burnout* pekerja pariwisata di Badung.

Variabel penelitian merupakan suatu atribut, nilai atau sifat dari objek, individu atau kegiatan yang mempunyai banyak variasi tertentu antara satu dan yang lainnya yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan dicari informasinya serta ditarik kesimpulannya (Ridha, 2017). Penelitian ini hanya fokus pada satu variabel (variabel tunggal). *Burnout* merupakan variabel tunggal yang hasil analisis datanya akan dideskripsikan dalam penelitian ini.

Peneliti melakukan *pilot study* sampai skala yang sudah di adaptasi memenuhi kriteria untuk dikatakan sah dan ajeg. Skala baru akan digunakan untuk mencari data yang sebenarnya saat skala tersebut sah (valid) dan ajeg (reliabel).

Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji untuk mengetahui sejauh mana keakuratan alat ukur dalam mengukur atribut yang seharusnya diukur. Uji validitas alat ukur dalam penelitian ini menggunakan uji

validitas isi (*content validity*) yang berkaitan dengan kemampuan suatu instrument mengukur isi (konsep) yang harus diukur. Ini berarti bahwa suatu alat ukur mampu mengungkap isi suatu konsep atau variabel yang hendak diukur (Azwar, 2012).

Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan konsistensi, keterandalan, keterpercayaan, kestabilan maupun keajegan alat ukur dalam melakukan pengukuran (Azwar, 2012). Suatu tes dapat dikatakan reliabel apabila dilakukan beberapa kali pengujian menunjukkan hasil yang relatif sama (Purwanto, 2011). Data yang didapat dari pilot studi diuji menggunakan metode *descriptive statistic* pada SPSS untuk mengetahui reliabilitas skala ini.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dalam beberapa tahapan. Tahap pertama peneliti melakukan uji reliabilitas dan validitas pada skala MBI dan OLBI. Tahap kedua, peneliti mengkorelasikan hasil skoring MBI dan OLBI itu sendiri untuk mengetahui apakah kedua skala tersebut sama-sama layak dalam melakukan pengukuran. Peneliti juga mengkorelasikan data hasil skoring skala kepuasan kerja dengan hasil skoring MBI dan OLBI. Uji korelasi tersebut dilakukan untuk mengetahui skala yang paling layak digunakan antara MBI dan OLBI. Peneliti menggunakan uji korelasi *pearson* untuk menemukan korelasi

antara skala MBI dan OLBI dengan kepuasan kerja serta antara skala MBI dengan OLBI.

Selanjutnya, data dari skala dengan reliabilitas dan validitas yang paling baik dan berkorelasi signifikan negatif dengan skala kepuasan kerja (MBI dan OLBI) akan dianalisis kembali untuk mengetahui kategori skor *burnout* responden. Tabulasi silang antara jenis kelamin dengan frekuensi kategori skor *burnout* juga dilakukan. Sarangkaian analisis tersebut bertujuan untuk mengetahui gambaran *burnout* yang terjadi secara lebih rinci. Peneliti menggunakan program bantuan program IBM SPSS 22 untuk melakukan analisis data.

Hasil dan Bahasan

Pada bagian ini peneliti mencantumkan hasil analisis validitas dan reliabilitas skala OLBI dan MBI dari *pilot study*. Skala tersebut peneliti sebarakan pada 30 pekerja industri pariwisata di wilayah Badung. Data yang peneliti dapat dianalisis menggunakan program IBM SPSS 22. Hasil analisis validitas dan reliabilitas skala OLBI yang sudah diadaptasi ke dalam Bahasa Indonesia disajikan dalam bentuk tabel. Skala tersebut tersusun atas 16 butir pernyataan (8 butir *favourable* dan 8 butir *unfavourable*). Hasil analisis dapat di lihat pada Tabel 1.

Tabel 1

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sebelum Butir Digugurkan

| No Butir | Pernyataan | Koefisien Cronbach's Alpha (α) | Koefisien Cronbach's Alpha (α) Jika Butir digugurkan | Korelasi Butir-Total Terkoreksi |
|----------|---|---|---|---------------------------------|
| 1 | Saya selalu menemukan hal yang baru dan menarik dalam pekerjaan saya | | 0,537 | 0,349 |
| 2 | Ada hari dimana saya merasa lelah sebelum sampai di tempat kerja | | 0,560 | 0,149 |
| 3 | Saya sering membahas tentang pekerjaan saya dengan cara yang negatif | | 0,528 | 0,374 |
| 4 | Setelah bekerja, saya cenderung membutuhkan lebih banyak waktu untuk bersantai dan merasa lebih baik | | 0,608 | -0,147 |
| 5 | Saya dapat mentoleransi tekanan pekerjaan dengan baik | | 0,554 | 0,206 |
| 6 | Akhir-akhir ini, saya cenderung bekerja tanpa berpikir dan melakukan pekerjaan secara berulang | 0,566 | 0,524 | 0,356 |
| 7 | Saya menganggap pekerjaan saya sebagai tantangan yang positif | | 0,527 | 0,306 |
| 8 | Selama bekerja, saya sering merasa lelah secara emosional | | 0,502 | 0,462 |
| 9 | Seiring berjalannya waktu, saya merasa orang lain akan meninggalkan jenis pekerjaan yang saya lakukan | | 0,605 | -0,104 |
| 10 | Setelah bekerja, saya memiliki cukup energi untuk bersantai | | 0,529 | 0,320 |
| 11 | Saya terkadang merasa muak dengan pekerjaan saya | | 0,481 | 0,533 |
| 12 | Setelah bekerja, saya biasanya merasa lelah dan letih | | 0,551 | 0,198 |
| 13 | Hanya jenis pekerjaan ini yang saya bayangkan dapat saya lakukan | | 0,645 | -0,270 |

| | | | |
|----|---|-------|-------|
| 14 | Biasanya saya bisa mengatur jumlah pekerjaan yang saya kerjakan dengan baik | 0,533 | 0,292 |
| 15 | Saya merasa lebih terlibat dalam pekerjaan saya | 0,512 | 0,393 |
| 16 | Ketika saya bekerja, saya biasanya merasa bersemangat | 0,552 | 0,193 |

Dari hasil analisis tersebut peneliti menemukan beberapa butir pernyataan yang tidak memiliki konsistensi dengan butir lainnya yang memuaskan. Butir tersebut dikatakan tidak memuaskan karena koefisien korelasi butir totalnya <0,3. Secara keseluruhan reliabilitas skala ini juga masih kurang baik yaitu 0,566 (koefisien *Cronbach's Alpha* yang baik >0,6). Peneliti memutuskan untuk menggugurkan beberapa butir yang tidak valid untuk menaikkan koefisien *Cronbach's Alpha* skala ini. Ada beberapa butir pernyataan yang peneliti

gugurkan yaitu: butir 4; butir 9; dan butir 13. Butir-butir pernyataan yang sudah valid akan peneliti analisis kembali untuk melihat peningkatan koefisien *Cronbach's Alpha* yang menunjukkan reliabilitas skala ini.

Pada bagian ini dicantumkan hasil analisis setelah beberapa butir digugurkan karena tidak valid. Data dari 13 butir pernyataan yang sudah dinyatakan valid dalam analisis sebelumnya kembali diuji. Hasil analisis dari 13 butir tersebut dapat di lihat pada Tabel 2.

Tabel 2
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas setelah Butir Digugurkan

| No Butir | Pernyataan | Koefisien Cronbach's Alpha (α) | Koefisien Cronbach's Alpha (α) Jika Butir digugurkan | Korelasi Butir-Total Terkoreksi |
|----------|--|---|---|---------------------------------|
| 1 | Saya Selalu menemukan hal yang baru dan menarik dalam pekerjaan saya | 0,731 | 0,718 | 0,353 |
| 2 | Ada hari dimana saya merasa lelah sebelum sampai di tempat kerja | | 0,754 | 0,028 |
| 3 | Saya sering membahas tentang pekerjaan saya dengan cara yang negatif | | 0,723 | 0,273 |
| 5 | Saya dapat mentoleransi tekanan pekerjaan dengan baik | | 0,735 | 0,105 |

| | | | |
|----|--|-------|-------|
| 6 | Akhir-akhir ini, saya cenderung bekerja tanpa berpikir dan melakukan pekerjaan secara berulang | 0,712 | 0,374 |
| 7 | Saya menganggap pekerjaan saya sebagai tantangan yang positif | 0,689 | 0,528 |
| 8 | Selama bekerja, saya sering merasa lelah secara emosional | 0,709 | 0,396 |
| 10 | Setelah bekerja, saya memiliki cukup energi untuk bersantai | 0,696 | 0,504 |
| 11 | Saya terkadang merasa muak dengan pekerjaan saya | 0,712 | 0,372 |
| 12 | Setelah bekerja, saya biasanya merasa lelah dan letih | 0,750 | 0,042 |
| 14 | Biasanya saya bisa mengatur jumlah pekerjaan yang saya kerjakan dengan baik | 0,690 | 0,540 |
| 15 | Saya merasa lebih terlibat dalam pekerjaan saya | 0,678 | 0,626 |
| 16 | Ketika saya bekerja, saya biasanya merasa bersemangat | 0,704 | 0,436 |

Data diatas menunjukkan bahwa ada peningkatan yang signifikan pada koefisien *Cronbach's Alpha* menjadi 0,731. Koefisien tersebut menunjukkan bahwa reliabilitas dari skala ini sudah cukup baik. Namun, masih ada butir pernyataan yang koefisien korelasi butir-totalnya <0,3. Peneliti tidak menggugurkan butir yang kurang valid

karena secara keseluruhan tidak terlalu berpengaruh pada reliabilitas skala.

Hasil analisis validitas dan reliabilitas skala MBI yang sudah diadaptasi ke dalam Bahasa Indonesia disajikan dalam bentuk tabel. Skala tersebut tersusun atas 25 butir pernyataan (15 butir *favourable* dan 10 butir *unfavourable*). Hasil analisis dapat di lihat pada Tabel 3.

Tabel 3.
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas skala MBI

| No Butir | Pernyataan | Koefisien Cronbach's Alpha (α) | Koefisien Cronbach's Alpha (α) Jika Butir digugurkan | Korelasi Butir-Total Terkoreksi |
|----------|---|---|---|---------------------------------|
| 1 | Saya merasa lelah secara emosional pada pekerjaan saya | | 0,889 | 0,528 |
| 2 | Saya merasa lelah di akhir hari kerja | | 0,888 | 0,556 |
| 3 | Saya merasa lelah ketika bangun di pagi hari dan harus menghadapi hari lain di tempat kerja | | 0,891 | 0,477 |
| 4 | Bekerja dengan orang lain sepanjang hari sangat menyusahkan bagi saya | | 0,889 | 0,540 |
| 5 | Saya merasa lelah oleh pekerjaan saya | | 0,883 | 0,739 |
| 6 | Saya merasa frustrasi atas pekerjaan saya | | 0,885 | 0,777 |
| 7 | Saya merasa bekerja terlalu keras pada pekerjaan saya | 0,894 | 0,891 | 0,437 |
| 8 | Bekerja dengan orang-orang secara langsung memberi terlalu banyak tekanan pada saya | | 0,887 | 0,586 |
| 9 | Saya merasa seperti berada di ujung tanduk | | 0,887 | 0,697 |
| 10 | Saya merasa dapat dengan mudah memahami bagaimana perasaan konsumen tentang berbagai hal | | 0,895 | 0,249 |
| 11 | Saya dapat menangani masalah konsumen saya dengan sangat efektif | | 0,890 | 0,501 |
| 12 | Saya merasa saya secara positif memengaruhi kehidupan orang lain melalui pekerjaan saya | | 0,891 | 0,466 |
| 13 | Saya merasa sangat energik | | 0,890 | 0,494 |

| | | | |
|----|--|-------|-------|
| 14 | Saya dapat dengan mudah menciptakan suasana santai dengan konsumen saya | 0,884 | 0,728 |
| 15 | Saya merasa senang setelah bekerja sama dengan konsumen saya | 0,890 | 0,521 |
| 16 | Saya telah menyelesaikan banyak hal berharga dalam pekerjaan ini | 0,892 | 0,409 |
| 17 | Dalam pekerjaan saya, saya menangani masalah emosional dengan sangat tenang | 0,890 | 0,488 |
| 18 | Saya merasa memperlakukan konsumen saya seperti “benda mati” | 0,890 | 0,516 |
| 19 | Saya menjadi lebih tidak berperasaan terhadap orang-orang sejak saya mengambil pekerjaan ini | 0,892 | 0,392 |
| 20 | Saya khawatir pekerjaan ini membebani saya secara emosional | 0,883 | 0,766 |
| 21 | Saya tidak begitu peduli dengan apa yang terjadi pada beberapa konsumen | 0,895 | 0,272 |
| 22 | Saya merasa konsumen menyalahkan saya untuk beberapa masalah mereka | 0,897 | 0,198 |
| 23 | Saya merasa mirip dengan konsumen saya dalam banyak hal | 0,895 | 0,275 |
| 24 | Saya merasa terlibat secara pribadi dengan masalah konsumen saya | 0,899 | 0,202 |
| 25 | Saya merasa tidak nyaman dengan cara saya memperlakukan beberapa konsumen | 0,892 | 0,377 |

Dari hasil analisis tersebut peneliti menemukan beberapa butir pernyataan yang kurang valid. Butir tersebut dikatakan kurang valid karena koefisien korelasi butir totalnya <0,3. Beberapa butir tersebut adalah butir 10, butir 22,

butir 23, butir 24, dan butir 25. Sementara itu, koefisien reliabilitas secara keseluruhan sudah sangat baik yaitu 0,894. Peneliti tidak menggugurkan butir-butir yang kurang valid karena tidak terlalu berpengaruh

pada koefisien reliabilitas secara keseluruhan.

Pada bagian ini dicantumkan beberapa hasil analisis data dari skala MBI, OLBI, dan *Job Satisfaction*. Pertama-tama peneliti melakukan uji korelasi hasil skoring antara skala MBI dengan OLBI. Hasil uji korelasi yang dilakukan pada kedua skala tersebut menunjukkan adanya korelasi yang signifikan dengan $sig(2-tailed) = sig < 0,001$. Nilai *Pearson Correlation* = 0,515 yang menandakan adanya korelasi positif antara skala MBI dengan OLBI.

Uji korelasi antara skala MBI dan OLBI dengan *Job Satisfaction* juga menemukan adanya korelasi negatif

signifikan antara kedua skala tersebut dengan skala *Job Satisfaction*. $Sig(2-tailed)$ antara skala MBI dan OLBI dengan *Job Satisfaction* sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut menunjukkan adanya korelasi yang signifikan antara skala MBI dan OLBI dengan skala *Job Satisfaction*. Nilai *Pearson Correlation* skala MBI dengan *Job Satisfaction* yaitu -0,787. Berbeda dengan nilai *Pearson Correlation* skala OLBI yaitu -0,507. Nilai minus (-) pada *Pearson Correlation* menunjukkan bahwa ada korelasi negatif antara skala MBI dan OLBI dengan *Job Satisfaction*. Hasil analisis korelasi secara lebih rinci dapat dilihat pada tabel di bawah:

Tabel 4
Uji Korelasi Skala MBI, OLBI dan Job Satisfaction

| | MBI dengan OLBI | MBI dengan JS | OLBI dengan JS |
|----------------------------|-----------------|---------------|----------------|
| <i>Pearson Correlation</i> | 0,515 | -0,787 | -0,507 |
| <i>Sig(2-tailed)</i> | 0,001 | 0,001 | 0,001 |

Peneliti juga melakukan tabulasi silang antara kategori tingkat *burnout* yang sudah peneliti dapat dengan menggunakan norma kelompok. Adapun tujuan tabulasi silang untuk melihat

gambaran tingkat *burnout* pada pekerja industri pariwisata di Badung khususnya dilihat dari kategorisasi jenis kelamin. Hasil analisis dapat di lihat pada Tabel 5.

Tabel 5
Gambaran Burnout dan Tabulasi Silang antara Kategori Skor Burnout dengan Jenis Kelamin

| | | laki-laki | perempuan | total |
|----------------------|---------------|-----------|-----------|-------|
| Kategori Skor | sangat rendah | 10 | 5 | 15 |
| | rendah | 0 | 0 | 0 |
| | sedang | 39 | 32 | 71 |
| | tinggi | 5 | 6 | 11 |
| | sangat tinggi | 1 | 2 | 3 |

Pada Tabel 5 dapat dilihat bahwa rata-rata responden memiliki tingkat *burnout* dalam kategori sedang (laki-laki = 39 orang; perempuan = 32 orang). Jika dipersentasekan, secara keseluruhan sebanyak 71% responden yang mengalami *burnout* dalam kategori sedang. Tidak ada satupun responden yang mengalami *burnout* dalam kategori rendah. Jumlah responden perempuan lebih sedikit dari pada laki-laki (laki-laki= 55; perempuan= 45). Namun, ada lebih banyak perempuan yang memiliki tingkat *burnout* dalam kategori tinggi. Dari 55 responden laki-laki, ada 5 orang responden yang mengalami *burnout* dalam kategori tinggi. Sementara, ada 6 responden perempuan yang mengalami *burnout* dalam kategori tinggi dari jumlah keseluruhan responden perempuan (45 responden).

Melalui hasil uji validitas dan reliabilitas pada skala OLBI diperoleh validitas pada masing-masing butir tergolong cukup baik. Hal ini dapat dilihat pada koefisien korelasi butir total pada masing-masing butir $\geq 0,3$. Kemudian hasil uji reliabilitas menunjukkan hasil yang cukup baik dimana hal ini dapat dilihat pada koefisien *Cronbach's Alpha* sebesar 0,731 yang berarti $\geq 0,6$. Dalam hasil uji validitas dan reliabilitas skala MBI diperoleh validitas masing-masing butir yang menunjukkan koefisien korelasi butir total $\geq 0,3$. Jadi, validitas pada skala ini juga tergolong sangat baik. Hasil uji reliabilitas menunjukkan koefisien *Cronbach's Alpha* sebesar 0,894 $\geq 0,6$ yang tergolong sangat baik. Dari hasil uji analisis validitas dan reliabilitas skala

OLBI dan MBI dapat diketahui bahwa skala MBI memiliki nilai validitas dan reliabilitas yang lebih tinggi dibandingkan skala OLBI. Berdasarkan hal tersebut menunjukkan bahwa skala MBI lebih tepat digunakan untuk mengukur gambaran *burnout* pada pekerja industri pariwisata di Badung.

Berdasarkan hasil analisis data peneliti memperoleh hasil korelasi antara skala MBI dengan *Job Satisfaction* pada pekerja industri pariwisata di Badung yang menunjukkan adanya korelasi negatif signifikan antara skala MBI dengan *Job Satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa tingginya tingkat *burnout* yang dimiliki para pekerja industri pariwisata di Badung berkorelasi dengan rendahnya kepuasan kerja yang dirasakan. Berdasarkan teori Kanwar, dkk. (2009) menyatakan bahwa *burnout* dan kepuasan kerja merupakan respon kerja afektif dan memiliki hubungan negatif, yang artinya jika semakin rendah *burnout* maka kepuasan kerja akan semakin meningkat dan sebaliknya.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Reinardy, dkk. (2009) yang menyatakan terdapat hubungan negatif signifikan antara *burnout* dengan kepuasan kerja. Hal ini dibuktikan oleh Atmaja & Suana (2019) dimana adanya beban kerja yang berlebihan akan menjadi masalah besar apabila tata cara pengelolaannya tidak diperbaiki. Sehingga akan menimbulkan sikap *burnout* dari karyawan yang secara langsung akan dapat merugikan perusahaan. *Burnout* juga dipandang sebagai dimensi yang amat kritis dan

telah terbukti mempunyai keterikatan langsung dengan tingginya beban kerja (Sutjipto, 2001). Namun penelitian yang dilakukan oleh Pangemanan, dkk. (2017) menemukan hasil dimana *burnout* berkorelasi negatif tidak signifikan terhadap kepuasan kerja.

Tingginya mobilitas kerja dalam melayani wisatawan terlebih lagi disaat *high season* tentu akan dapat menguras tenaga dan pikiran sehingga dapat memicu terjadinya *burnout* (Caputo, 1991). Selain itu pekerja di industri pariwisata harus menghadapi wisatawan dengan latar belakang budaya, kultur, perilaku, dan perangai yang berbeda-beda sehingga dapat dirasakan sebagai tekanan emosi yang akhirnya mengalami kelelahan mental, kehilangan komitmen, kelelahan emosional atau *burnout* dan juga mengalami penurunan motivasi yang tentunya berdampak terhadap pelayanan yang diberikan (Baron & Greenberg, 2008) Hal ini kemudian semakin memperkuat hasil penelitian yang diperoleh.

Dari hasil tabulasi silang diperoleh hasil bahwa gambaran tingkat *burnout* pada pekerja industri pariwisata di Badung tergolong sedang. Dalam kajiannya Sholikan (2009) menyatakan bahwa budaya kerja pada industri pariwisata di Bali menuntut adanya budaya 3S yakni senyum, salam dan sapa serta *hospitality*. Dengan adanya budaya ini menuntut tugas, tanggung jawab dan beban kerja yang lebih. Dengan adanya tuntutan kerja yang sedemikian rupa maka akan berdampak pada kejenuhan yang lambat laun akan menimbulkan *burnout* pada pekerja.

Kelompok juga melakukan tabulasi silang antara *burnout* dengan jenis kelamin dan diperoleh data bahwa lebih banyak perempuan yang memiliki tingkat *burnout* dalam kategori tinggi. Dalam kajian Sutjipto, (2001) perempuan berkecenderungan lebih mudah mengalami kelelahan emosional dibandingkan laki-laki. Hal ini disebabkan karena wanita dibesarkan lebih berorientasi pada kepentingan orang lain (contoh yang paling nyata adalah membimbing anak). Sehingga sikap-sikap yang diharapkan berkembang pada dirinya adalah sikap membimbing, empati, kasih sayang, membantu, dan kelembutan. Perempuan yang lebih banyak terlibat secara emosional dengan orang lain akan cenderung rentan terhadap kelelahan emosional atau *burnout*.

Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa skala *Maslach Burnout Inventory* dan *Oldenburg Burnout Inventory* (OLBI) dapat digunakan karena memiliki reliabilitas dan koefisien korelasi yang baik. Namun alat ukur OLBI masih diperlukan penyesuaian karena terdapat beberapa butir item yang tidak dapat digunakan untuk mengukur gambaran *burnout* pada pekerja industri pariwisata di Badung.

Dalam hal ini diperoleh gambaran bahwa tingkat *burnout* pada pekerja industri pariwisata di Badung tergolong sedang. Kemudian, tingginya tingkat *burnout* yang dimiliki para pekerja berkorelasi terhadap rendahnya kepuasan kerja yang dirasakan. Selain

itu diperoleh data bahwa perempuan cenderung memiliki tingkat *burnout* yang lebih tinggi dibandingkan dengan laki-laki.

Saran yang dapat peneliti berikan untuk penelitian selanjutnya dapat melakukan uji psikometris yang lebih memadai seperti menggunakan analisis faktor eksploratori ataupun konfirmatori. Hal ini dikarenakan kedua alat ukur memiliki dimensi/aspek. Bisa memungkinkan alat ukur OLBI kurang begitu bagus pada penelitian dikarenakan pengujian dilakukan secara keseluruhan tidak bersifat dimensional.

Selain itu, perlunya bagi peneliti berikutnya untuk memaksimalkan jumlah responden, agar data penelitian yang didapatkan lebih akurat. Serta dalam mengadaptasi alat ukur khususnya dalam menerjemahkan butir agar menggunakan pilihan kata sederhana dan mudah dipahami oleh responden.

Pustaka Acuan

- Amirullah, SE., MM. 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Atmaja, I. G. I. W., & Suana, W. I. 2019. Pengaruh beban kerja terhadap burnout dengan role stress sebagai variabel mediasi pada karyawan rumours restaurant. *E-Journal Manajemen Unud*, 8(2), 7775-7804.
- Azwar, S. 2010. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. 2012. *Reliabilitas dan validitas*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Bakker, A.B., Demerouti, E., Verbeke, W. 2004. Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Hum. Resource. Manage.* 43,83-104.
- Baron, O.A., & Greenberg, J., 2008. *Behavior in Organization: Understanding and Managing The Human Side of Work 9 ed.* USA: Prentice Hall.
- Bernardin, H.J. 1993. *Human Resources Management: An Experiential Approach*. McGraw-Hill Book. Coy. Singapore.
- Caputo, J.S. 1991. *Stress and Burnout In Library Services*. Phoenix Canada: Oryx press.
- Cooper, C dkk. 1996. *Tourism principle and practice*. Inggris: Longman Gorup Limimited.
- Data Base Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. 2018. Dikutip dari <https://bali.bps.go.id> pada 18 Maret 2019.
- Dolbier, C. L., Webster, J. A., McCalister, K. T., Mallon, M. W., & Steinhardt, M. A. 2005. Reliability and validity of a single-item measure of job satisfaction. *American Journal of Health Promotion*, 194-198.
- Farber, B. A. 1991. *Crisis and Education: Stress and Burnout in American Teacher*. San fransisco: Jossey Bass.
- Hardi, E. 2012. Perbedaan arti pelayanan di Jepang dan Amerika. Dikutip dari <https://marketeters.com/perbedaan-arti-pelayanan-di-jepang-dan-amerika/> diakses pada 18 Maret 2019.

- Kanwar, Y. P.S., Singh, A.K., & Kodwani, A.D. 2009. Work-life balance and burnout as predictors of job satisfaction in the it-ites industry. *The Journal of Business Perspective*, 13(2), 1-12.
- Loera, B., Converso, D., & Viotti, S. 2014. Evaluating the psychometric properties of the maslach burnout inventory-human services survey among Italian nurs: how many factor must a researcher consider?. *Journal Publict Library of Science*, 9(12).
- Margono. (2004). Metodologi penelitian pendidikan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Maslach, C., & Jacson, S.E. 1981. The measurement of experience burnout. *Journal of Occupation Behaviour*, 2, 99-113.
- Misari, O., Ishida, T., Favrod, C., Martin-Soelch, C., & Horsch, A. (2018) Burnout, psychological symptoms, and secondary traumatic stress among midwives working on perinatal wards: A cross-cultural study between japan ang switzerland. *Frontiers in Psychiatry*, 9(1), 1-7.
- Pangemanan, F. L., Pio, R. J., & Tumbel, T. M. 2017. Pengaruh work-life balance dan burnout terhadap kepuasan kerja. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 5(3) 1-8.
- Putranto, C. 2013. Faktor yang memengaruhi stres kerja: studi indigenous pada guru bersuku jawa. *Journal of Social and Industrial Psychology*, 2(2), 12-17.
- Purwanto. 2011. Evaluasi Hasil Belajar. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Reinardy, Maksl, & Filak. 2009. A study of burnout and job satisfaction among high school journalism advisers. *Academic Research Library*.
- Ridha, N. 2017. Proses penelitian, masalah, variabel dan paradigm penelitian. *Jurnal Hikmah*, 14(1), 62-69.
- Roscoe. 1982. Research Methods For Business. Dalam Sugiyono, Statistika (hal. 74). Bandung: CV Alfabet.
- Sari, N.L.P.D.Y. 2014. Hubungan beban kerja terhadap burnout syndrome pada perawat pelaksana ruang intermediate RSUP sanglah. *Jurnal Dunia Kesehatan*, 5(2), 87-92.
- Schultz, D. P., & Schultz, S.E. 2010. *Psychology and work today: A introduction to industrial and organizational psychology*. Tenth Edition. United State of America: Pearson Education.
- Sholikan. 2009. Pengaruh kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 238-253.
- Smith, G. J., & Segal. 2008. Stress: preventing burnout. Dikutip dari <https://www.china/consult.com.au/2009/11/20/3240/> diakses pada 18 Maret 2019.
- Spector, P. E. 2008. *Industrial and organizational psychology*. USA: John Wiley and Sons Inc.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Suminar, R., & Apriliawati, M. 2017. Pelayanan prima pada orangtua

- siswa di sempoa SIP TC
paramount summarecon. *Jurnal
Sekretari*, 4(2), 1-25.
- Sutjipto. 2001. Apakah anda mengalami
burnout. *Jurnal Pendidikan dan
Kebudayaan*, 32(689).
- Talachi, R. K., & Gorji, M. B. (2013).
Job burnout and job satisfaction
among industry, mine, and trade
organization employees: A
questionnaire survey.
*International Journal of Academic
Research in Business and Social
Science*, 3(7), 21-41.
- Viakarisma. 2010. *Tingkat stress kerja
karyawan hotel sriwedari
Yogyakarta*. (Skripsi). Fakultas
Psikologi Universitas Sanata
Dharma. Yogyakarta.
- Yudanato, W. 2011. Peranan sektor
pariwisata terhadap perekonomian
daerah di indonesia: Analisis
interregional input-ouput. *Jurnal
Universitas Padjajaran Bandung*.
hal: 1-12.