

JURNAL PSIKOLOGI MANDALA

Volume 4, Nomor 1, Mei 2020

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

Orientasi *Social Desirability* Pada Skala Psikologis di Industri Perhotelan

Rian Ganggas Puspata¹; Listiyani Dewi Hartika¹; Supriyadi²

Multitasking Sebagai Gaya Hidup, Apakah Dapat Meningkatkan Kinerja: Sebuah Kajian Literatur

Diana Putri Arini

Penyesuaian Diri Orang Tua yang Memiliki Anak dengan Gangguan *Autism Spectrum Disorder* di Pusat Layanan Autis Kota Denpasar

Komang Rima Triani

Regulasi Emosi Orang Tua yang Mempunyai Anak Autis di Pusat Layanan Autis Kota Denpasar

Sinta Wahidayanti

Diterbitkan Oleh
LP2M
Universitas Dhyana Pura Bali

JURNAL PSIKOLOGI MANDALA

ISSN 2580 - 4065



Ketua Redaksi:

Listiyani Dewi Hartika

Anggota Redaksi:

Dermawan Waruwu
I Gde Dhika Widanandana
I Rai Hardika

Editor (Design, Layout):

Agnes Utari Hanum Ayuningtias

Sekretariat (Administrasi dan Distribusi):

Misael Mahendras Bokoua Labulu

Mitra Bestari:

Anton Tjahjo Anggoro
Candra Indraswari
Darmawan Muttaqin
Nyoman Trisna Aryanata

Penerbit:

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat
Universitas Dhyana Pura - Bali

Alamat Redaksi:

Fakultas Ilmu Kesehatan, Sains dan Teknologi Universitas Dhyana Pura
Jl. Raya Padang Luwih, Dalung, Badung, Bali
Telp: (0361) 426450, Faks (0361) 241929

Email:

mandala@undhirabali.ac.id

Pedoman penulisan artikel (*Guidlines for author*) terdapat pada halaman belakang jurnal

Jurnal Psikologi MANDALA adalah wadah informasi hasil penelitian dan artikel konseptual psikologi dan terbit pertama kali pada bulan Juli tahun 2016. Tim penyunting menerima tulisan yang belum pernah dipublikasikan di media lain. Naskah dapat dikirim ke alamat redaksi di bawah ini serta harus mengikuti pedoman penulisan yang tertera di halaman belakang.

JURNAL PSIKOLOGI MANDALA

Volume 4, Nomor 1, Mei 2020



- 1 **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
- 19 **Orientasi *Social Desirability* Pada Skala Psikologis di Industri Perhotelan**
Rian Ganggas Puspata¹; Listiyani Dewi Hartika¹; Supriyadi²
- 35 ***Multitasking* Sebagai Gaya Hidup, Apakah Dapat Meningkatkan Kinerja: Sebuah Kajian Literatur**
Diana Putri Arini
- 43 **Penyesuaian Diri Orang Tua yang Memiliki Anak dengan Gangguan *Autism Spectrum Disorder* di Pusat Layanan Autis Kota Denpasar**
Komang Rima Triani
- 57 **Regulasi Emosi Orang Tua yang Mempunyai Anak Autis di Pusat Layanan Autis Kota Denpasar**
Sinta Wahidayanti

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 Freudenberg, menurutnya *burnout* adalah suatu kondisi kelelahan yang terjadi karena seseorang bekerja terlalu intens tanpa memperhatikan kebutuhan pribadinya (Freudenberg 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 keputusan. 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 penggalan 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 $\text{sig}(2\text{-tailed}) = \text{sig} < 0,001$. 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*. $\text{Sig}(2\text{-tailed})$ 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.

Orientasi *Social Desirability* Pada Skala Psikologis di Industri Perhotelan

Rian Ganggas Puspatara¹; Listiyani Dewi Hartika¹; Supriyadi²

Program Studi Psikologi, Fakultas Kesehatan, Sains dan Teknologi, Universitas Dhyana Pura¹

Program Studi Psikologi, Fakultas Kedokteran, Universitas Udayana²

E-mail: listiyani.dh@gmail.com

Abstrak. Penelitian ini bertujuan memahami orientasi *social desirability* pada skala psikologis di industri perhotelan. Penelitian dilakukan dengan mengkorelasikan variabel kepuasan komunikasi dan kepuasan kerja dengan *social desirability*. Variabel kepuasan komunikasi dan kepuasan kerja dianggap mampu mewakili variabel-variabel psikologis yang umumnya diukur dalam penelitian di industri perhotelan. Total sampel yang digunakan adalah sebanyak 349 responden, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *sampling* kuota. Teknik pengumpulan data menggunakan skala yang telah diadaptasi dari penelitian sebelumnya, yaitu skala *Communication Satisfaction Questionnaire (CSQ)*, skala kepuasan kerja, dan skala *Social Desirability (MC-SD)* versi bahasa Indonesia. Hasil penelitian menemukan bahwa responden di industri perhotelan cenderung melakukan praktik *social desirability* dalam merespon skala psikologis.

Kata kunci: *social desirability*, kepuasan komunikasi, kepuasan kerja

Abstract. This study aims to comprehend social desirability orientation on psychological scale in the hospitality industry. The study was conducted by using correlation of communication satisfaction variables and job satisfaction with social desirability. Communication and Job Satisfaction Variables are considered to represented psychological variables which is measured in the Hotel Industry field. The participant of this study were 349 respondents which taken from Quota Sampling. The data were collected from the scale which had been adapted from previous research; Communication Satisfaction Questionnaire (CSQ) Scale, Job Satisfaction Scale, and Social Desirability (MC-SD) Scale in Bahasa. The findings of this research revealed that the respondents in hospitality industry tend to do social desirability in responding to psychological scale.

Keywords: Social Desirability, Communication Satisfaction, Job Satisfaction

Pendahuluan

Kinerja karyawan menjadi satu hal yang cukup penting dalam menilai kualitas seorang pekerjanya. Azwar (2015) meneliti kinerja karyawan di hotel menggunakan skala Likert lima poin. Hasil pengukuran menunjukkan sebanyak 31,63% karyawan merespon Sangat Baik, 68,36% karyawan merespon Baik, dan tidak ada satupun dari responden yang memberikan respon Cukup, Buruk, ataupun Sangat Buruk. Berdasarkan data tersebut, diketahui karyawan pada hotel tersebut memiliki persepsi kinerja yang tinggi.

Wahyudi dan Sudibya (2016) meneliti variabel kepuasan kerja di hotel. Pengukuran menggunakan skala likert lima poin. Hasil pengukuran menunjukkan sebesar 10,47% responden merespon Sangat Setuju, 62,53% merespon Setuju, 21,26% merespon Netral, hanya 5,71% responden merespon Tidak Setuju, dan tidak ada responden yang memberikan respon Sangat Tidak Setuju. Hasil pengukuran tersebut menunjukkan bahwa karyawan pada hotel tersebut cenderung puas pada pekerjaan mereka.

Fajri (2015) dalam penelitiannya mengukur kepuasan kerja karyawan di industri perhotelan. Alat ukur yang digunakan adalah skala Likert lima poin. Hasil pengukuran menunjukkan sebanyak 7% karyawan merespon Sangat Baik dan 93% merespon Baik. Tidak ada satupun karyawan yang memilih respon Cukup, Buruk, ataupun Sangat Buruk. Hasil pengukuran menunjukkan karyawan merasa puas akan pekerjaan mereka.

Arbiyanto (2016) meneliti variabel kepuasan kerja karyawan di industri perhotelan. Pengukuran variabel menggunakan skala Likert empat poin. Dari pengukuran yang dilakukan, sebanyak 3,23% responden memberikan respon Sangat Tidak Setuju, 14,25% responden memberikan respon Tidak Setuju, 50,38% responden memberikan respon Setuju dan sebanyak 32,12% responden merespon Sangat Setuju. Hasil pengukuran menunjukkan mayoritas responden di hotel tersebut puas akan pekerjaan mereka.

Rosita (2016) dalam penelitiannya juga mengukur kepuasan kerja karyawan. Alat ukur yang digunakan adalah Likert lima poin. Hasil pengukuran tersebut menunjukkan responden menjawab Sangat Tidak Setuju dan Tidak Setuju sebesar 15,37%, responden yang merespon Netral sebanyak 22,48%, dan responden yang merespon Setuju dan Sangat Setuju sebanyak 62,13%. Artinya, lebih dari setengah responden memilih respon Setuju atau Sangat Setuju dalam menilai kinerja karyawan.

Beberapa penelitian di atas, baik mengenai kepuasan kerja ataupun persepsi kinerja semuanya dilakukan di lingkup industri perhotelan. Peneliti melihat adanya pola temuan yang sama, yang secara konsisten muncul dalam penelitian di industri perhotelan. Hasil pengukuran dengan skala menunjukkan respon partisipan penelitian yang dominan Setuju atau Puas. Hanya sedikit dari responden yang merespon Tidak Setuju atau Sangat Tidak Setuju.

Pengukuran mengenai kepuasan komunikasi pada survei awal yang

peneliti lakukan di suatu hotel juga menemukan hal yang serupa. Alat ukur yang digunakan adalah skala Likert tujuh poin. Dari 39 responden, sebanyak 71,17% merespon Sangat Setuju, Setuju, atau Sedikit Setuju, 14,14% responden merespon Netral, dan hanya 2,705% responden yang merespon Kurang Setuju, Tidak Setuju atau Sangat Tidak Setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden di lokasi pengambilan data merasa puas akan komunikasi di tempat kerja mereka.

Temuan ini justru bertolak belakang dengan hasil wawancara terhadap karyawan di hotel tersebut. Berdasarkan hasil wawancara, peneliti menemukan beberapa permasalahan komunikasi, seperti pemberian informasi kamar yang salah kepada tamu (*guest*), hingga tamu (*guest*) yang tidak mendapatkan *welcome drink* karena koordinasi yang mendadak dari departemen *Front Office* kepada departemen *Food & Beverage Service*. Koordinasi yang buruk antar departemen ketika menangani tamu (*guest*) menyebabkan pelayanan yang diberikan kurang maksimal. Kesalahan komunikasi (*miscommunication*) tidak hanya terjadi antar departemen, namun juga terjadi antar karyawan dalam satu departemen. Hal ini terjadi ketika Informasi antar karyawan pada satu *shift* ke karyawan pada *shift* berikutnya tidak tersampaikan. Akibatnya, pekerjaan pada departemen tersebut tumpang tindih.

Beberapa keterangan dari narasumber menunjukkan bahwa terdapat permasalahan komunikasi pada hotel tersebut. Akan tetapi, hal ini bertolak belakang dengan hasil

pengukuran yang dilakukan. Hasil pengukuran menggunakan skala kepuasan komunikasi menunjukkan kepuasan karyawan terhadap komunikasi di hotel tersebut tinggi. Hal ini berarti ada kesenjangan mengenai kebenaran informasi yang diberikan responden.

Widhiarso (2011) menjelaskan bahwa instrumen pengukuran yang disajikan dalam bentuk pelaporan mandiri (*self-reporting*) dapat memberikan peluang pada responden yang memiliki motif-motif tertentu untuk memberikan informasi palsu. Fenomena ini disebut sebagai *social desirability*. *Social desirability* mengacu pada kecenderungan seseorang untuk merespon laporan diri (*self report*) dengan cara menampilkan yang baik daripada menjawab dengan akurat dan jujur. Individu akan cenderung menunjukkan perilaku sosial yang diinginkan, dan menghindari menunjukkan perilaku sosial yang tidak diinginkan (Hotlgraves, 2004). Dengan kata lain, respon *social desirability* berusaha untuk menegaskan yang baik dan menyembunyikan yang buruk (Widhiarso, 2011).

Beberapa studi terdahulu mencoba mengembangkan instrumen yang dapat mengukur *social desirability*. Tujuannya adalah untuk dapat melihat seberapa jauh responden menampilkan dirinya baik pada pengukuran psikologis. Salah satu instrumen *social desirability* yang paling populer adalah *Marlowe-Crowne Social Desirability Scale* atau *MC-SD*. Skala *MC-SD* digunakan untuk meninjau apakah responden menunjukkan dirinya secara jujur atau memanipulasi dalam

menggambarkan hal tentang dirinya (Widhiarso, 2011).

Crowne dan Marlowe (1960) skala *MC-SD* dapat diaplikasikan dalam pengambilan data dengan memasang skala *MC-SD* dengan pengukuran variabel penelitian, sehingga memungkinkan responden memberikan respon pada kedua skala tersebut. Hasil pengukuran *MC-SD* dan variabel penelitian kemudian dikorelasikan untuk melihat apakah responden melakukan praktik *social desirability* dalam merespon skala penelitian. Variabel yang hasil pengukurannya berkorelasi dengan skala *MC-SD* dapat dianggap *bias*. Sebaliknya, tidak adanya korelasi yang signifikan pada hasil pengukuran variabel penelitian dengan skala *MC-SD* menunjukkan responden memberikan respon yang murni.

Berdasarkan uraian fenomena di atas, peneliti menduga bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian di industri perhotelan rentan akan *social desirability*. Hasil dari suatu pengukuran mungkin saja dipengaruhi oleh *social desirability* dari responden, sehingga tidak dapat mengukur dengan akurat. Banyak penelitian pada bidang industri perhotelan tidak memberikan perhatian akan hal ini. Padahal, setengah dari beberapa studi yang menggunakan skala *social desirability* untuk mendeteksi dan mengontrol perilaku *social desirability* menemukan bahwa hasil penelitian mereka dipengaruhi oleh *social desirability* (Mortel, 2008).

Beberapa penelitian sebelumnya menemukan bahwa responden cenderung melakukan praktik *social desirability* pada *self-inventory* dalam

bentuk laporan diri atau *self-reporting*. Pengukuran variabel yang berkaitan dengan usaha, motivasi, kinerja, sikap (Abu Bakar, Walters, dan Halim, 2014), kompetensi (Blair dan Coyle, 2005), dan isu-isu sensitif seperti perilaku seksual dan obat-obatan terlarang (Mortel, 2008) sangat rentan dipengaruhi oleh *social desirability*. Pada penelitian ini, peneliti ingin memahami *social desirability* pada dua variabel psikologis yang umumnya diukur di industri perhotelan.

Variabel yang pertama adalah kepuasan komunikasi. Gray dan Laidlaw (2004), Okay dan Okay (2009), Jaupi F dan Iaci S (2015), dan Abu Bakar Walters dan Haslina (2014) meneliti kepuasan komunikasi sebelumnya dengan menggunakan instrumen pengukuran CSQ milik Downs dan Hazen. Variabel kedua adalah kepuasan kerja. Risqi, Ushada, dan Supartono (2015) mengukur kepuasan kerja menggunakan skala kepuasan kerja yang mereka kembangkan menggunakan teknik *Kansai Engineering*.

Kepuasan komunikasi sebelumnya telah ditemukan menjadi prediktor dari kepuasan kerja (Goris, 2007; Carriere & Bourque, 2009), akan tetapi kedua variabel tersebut tetap diukur secara terpisah. Beberapa penelitian, seperti Carriere dan Bourque (2009) dan Purwanto (2013) mengukur kepuasan komunikasi dan kepuasan kerja secara terpisah. Kedua penelitian tersebut menemukan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap komitmen ataupun motivasi yang dimediasi oleh kepuasan kerja. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa kepuasan komunikasi dan

kepuasan kerja merupakan dua variabel yang mengukur domain yang berbeda.

Kewley, Miyoshi & Larson (2007) dalam studinya berhasil mengungkap bahwa responden lebih terbuka pada pengukuran yang diadministrasikan secara komputerisasi (*computerized*) daripada dengan kuisioner cetak (*paper-pencil questionnaire*). Hasil penelitian menemukan responden melaporkan tingkat konsumsi alkohol dan perilaku seksual beresiko lebih tinggi pada skala yang diadministrasikan secara komputerisasi daripada skala cetak. Penelitian ini berhasil menemukan bahwa responden lebih terbuka mengenai isu-isu sensitif pada pengukuran berbasis daring (*computer based*).

Berdasarkan uraian di atas, peneliti melakukan pengukuran terhadap variabel kepuasan komunikasi dan kepuasan kerja. Kedua variabel tersebut kemudian dikorelasikan dengan *social desirability*.

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menjawab apakah responden penelitian di industri perhotelan cenderung melakukan praktik *social desirability* pada saat mengisi skala penelitian. Peneliti juga melakukan pengambilan data menggunakan skala cetak dan skala *online*. Kedua hasil pengukuran tersebut kemudian dibandingkan untuk memahami perbandingan perilaku *social desirability* responden pada skala cetak dan *online*. Hipotesis penelitian ini adalah *ada kecenderungan responden di industri perhotelan melakukan praktik social desirability dalam merespon skala kepuasan komunikasi dan ada*

kecenderungan responden di industri perhotelan melakukan praktik social desirability dalam merespon skala kepuasan kerja.

Metode

Penelitian dilaksanakan di industri perhotelan menggunakan metode kuantitatif korelasional. Pengambilan data dilakukan melalui dua cara, yaitu menggunakan skala cetak dan skala *online*. Sampel penelitian berjumlah 349 orang dengan taraf kesalahan lima persen (Sugiyono, 2014). Pengambilan sampel menggunakan teknik *quota sampling*.

Untuk instrumen pengukuran, variabel kepuasan komunikasi diukur menggunakan *Communication Satisfaction Questionnaire (CSQ)* yang dikembangkan oleh Down dan Hazzen (1977). Skala ini terdiri dari 40 butir pernyataan, dengan tujuh pilihan jawaban. *CSQ* mengukur delapan aspek-aspek kepuasan komunikasi, yaitu iklim organisasi dan integrasi organisasi, pengawasan komunikasi, kualitas media, komunikasi horizontal (karyawan), perspektif organisasi (informasi perusahaan), komunikasi subordinat dan umpan balik personal.

Variabel kepuasan kerja diukur menggunakan skala kepuasan kerja milik Risqi, Ushada dan Supartono (2015). Skala kepuasan kerja berisikan 20 butir pernyataan yang mengukur lima aspek kepuasan kerja, yaitu fisiologis, keselamatan dan keamanan, faktor sosial, faktor penghargaan serta faktor aktualisasi diri. Skala kepuasan kerja telah diuji cobakan pada karyawan hotel (N=50). Pengujian reliabilitas

menggunakan teknik *Cronbach's alpha*, menghasilkan nilai $\rho_{xx} = 0,929$. Dua butir pernyataan pada skala ini, yaitu butir empat dan 15 digugurkan karena memiliki nilai *item-total correlation* di bawah 0,30. Jumlah akhir pernyataan pada skala kepuasan kerja sebanyak 18 butir.

Pengukuran *social desirability* menggunakan *Marlowe-Crowne Social Desirability Scale* atau *MC-SD* versi Bahasa Indonesia yang dikembangkan oleh Widhiarso (2011). Ada beberapa alasan peneliti menggunakan *MC-SD* Bahasa Indonesia. Pertama, skala ini sudah melalui translasi sebanyak dua kali, yaitu dari Bahasa Inggris ke Bahasa Indonesia, kemudian dari Bahasa Indonesia ke Bahasa Inggris untuk menjaga validitas isi. Kedua, butir-butir *MC-SD* sudah disesuaikan dengan budaya dan norma di Indonesia. Beberapa butir yang tidak mewakili budaya Indonesia telah diganti dengan butir yang serupa (Widhiarso, 2011). Terakhir, *MC-SD* telah diuji reliabilitasnya pada sampel mahasiswa ($N=197$) menggunakan teknik estimasi reliabilitas skor komposit dengan hasil sebesar 0,8201 (Widhiarso dan Suharti, 2007). Peneliti juga telah melakukan uji coba *MC-SD* Bahasa Indonesia sebelum digunakan dalam pengambilan data penelitian. Uji coba dilakukan pada sampel karyawan hotel ($N=50$). Analisis reliabilitas menggunakan teknik *cronbach alpha* menunjukkan nilai $\rho_{xx} = 0,680$. Tiga butir pernyataan dinyatakan gugur karena memiliki nilai *item-total correlation* yang rendah. Jumlah butir skala *MC-SD* Bahasa Indonesia pada pengambilan data sebanyak 17 butir.

Terkait teknik analisis, data penelitian dianalisis menggunakan *Pearson's Product Moment* versi 20. Peneliti juga melakukan analisis korelasi pada skala cetak dan skala daring secara terpisah. Hasil analisis dikatakan signifikan apabila nilai signifikansi (r) lebih kecil dari 0,05 (Chee, 2015).

Hasil dan Pembahasan

Hubungan antara kepuasan komunikasi dengan social desirability. Peneliti melakukan analisis korelasi untuk melihat apakah responden melakukan praktik *social desirability* dalam merespon skala kepuasan komunikasi. Hasil analisis korelasi menunjukkan hasil yang signifikan. Analisis menggunakan *Pearson's product moment* menghasilkan nilai *sig. (2-tailed)* sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil analisis dapat dilihat pada tabel 1.

Kemudian, peneliti melakukan analisis kategorisasi skor pada masing-masing unsur kepuasan komunikasi. Analisis pada masing-masing unsur dilakukan untuk melihat pada unsur mana responden melakukan praktik *social desirability*. Kategorisasi skor responden pada variabel kepuasan komunikasi dapat dilihat pada Tabel 2. Berdasarkan hasil analisis, peneliti menemukan mayoritas responden masuk ke dalam kategori yang tinggi pada setiap unsur kepuasan komunikasi.

Hubungan antara kepuasan kerja dengan social desirability. Analisis korelasi antara kepuasan kerja dengan *social desirability* dilakukan untuk melihat apakah responden melakukan praktik *social desirability* dalam

merespon skala kepuasan kerja. Analisis korelasi kepuasan kerja dengan *social desirability* dapat dilihat pada Tabel 1. Analisis menunjukkan hasil yang signifikan. Hasil korelasi menunjukkan nilai signifikansi (*2-tailed*) sebesar $0,000 < 0,05$.

Peneliti kemudian melakukan analisis kategorisasi skor pada masing-

masing aspek kepuasan kerja, sama seperti yang dilakukan pada variabel kepuasan komunikasi sebelumnya. Hasil kategorisasi skor dapat dilihat pada tabel 3. Berdasarkan hasil kategorisasi, peneliti menemukan mayoritas responden masuk dalam kategori tinggi pada semua aspek kepuasan kerja.

Tabel 1.
Hasil Analisis Pearson's Product Moment

		K.Komunikasi	K.Kerja	<i>Social Desirability</i>
<i>Social Desirability</i>	<i>Pearson Correlation</i>	0,247**	0,236**	1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0,000	0,000	
	N	349	349	349

Tabel 2.
Kategorisasi Skor Pada Unsur-Unsur Kepuasan Komunikasi

No	Aspek	Rentang	Kategorisasi Skor	Jumlah	Persentase
1	Iklim organisasi dan integrasi organisasi	$X < 28$	Rendah	7	2,00%
		$28 \leq X \leq 44$	Sedang	143	40,97%
		$45 \leq X$	Tinggi	199	57,02%
2	Pengawasan Komunikasi	$X < 21$	Rendah	2	0,57%
		$21 \leq X \leq 35$	Sedang	108	30,94%
		$36 \leq X$	Tinggi	239	68,48%
3	Kualitas media	$X \leq 15$	Rendah	3	0,85%
		$15 \leq X \leq 25$	Sedang	90	25,78%
		$25 \leq X$	Tinggi	256	73,35%
4	Komunikasi horizontal	$X \leq 15$	Rendah	2	0,57%
		$15 \leq X \leq 25$	Sedang	99	28,36%
		$25 \leq X$	Tinggi	248	71,06%
5	Perspektif organisasi (informasi perusahaan)	$X \leq 15$	Rendah	5	1,43%
		$15 \leq X \leq 25$	Sedang	116	33,23%
		$25 \leq X$	Tinggi	228	65,32%
6	Komunikasi subordinat	$X \leq 15$	Rendah	2	0,57%
		$15 \leq X \leq 25$	Sedang	106	30,37%
		$25 \leq X$	Tinggi	241	69,05%
7	Umpan balik personal	$X \leq 15$	Rendah	10	2,86%
		$15 \leq X \leq 25$	Sedang	105	30,08%
		$25 \leq X$	Tinggi	234	67,04%

Tabel 3.

Kategorisasi Skor Pada Aspek-Aspek Kepuasan Kerja Perbandingan Hasil Skala Cetak dan Hasil Skala Online.

No	Aspek	Rentang	Kategorisasi Skor	Jumlah	Persentase
1	Fisiologis	$X < 9$	Rendah	8	2,29%
		$10 \leq X \leq 15$	Sedang	83	23,78%
		$15 \leq X$	Tinggi	258	73,92%
2	Keselamatan & keamanan	$X < 6$	Rendah	7	2,00%
		$6 \leq X \leq 10$	Sedang	81	23,20%
		$10 \leq X$	Tinggi	261	74,78%
3	Faktor sosial	$X < 18$	Rendah	3	0,85%
		$18 \leq X \leq 30$	Sedang	66	18,91%
		$30 \leq X$	Tinggi	280	80,22%
4	Faktor penghargaan	$X < 9$	Rendah	16	4,58%
		$10 \leq X \leq 15$	Sedang	110	31,51%
		$15 \leq X$	Tinggi	223	63,89%
5	Faktor aktualisasi diri	$X < 12$	Rendah	8	2,29%
		$12 \leq X \leq 20$	Sedang	79	22,63%
		$20 \leq X$	Tinggi	262	75,07%

Pengambilan data penelitian dilakukan melalui dua cara, yaitu melalui skala cetak dan skala daring. Peneliti kemudian melakukan analisis korelasi pada masing-masing metode, untuk melihat perbandingan perilaku *social desirability* responden pada cetak dan *online*.

Skala cetak. Analisis korelasi antara kepuasan komunikasi dan kepuasan kerja dengan *social desirability* menunjukkan hasil yang signifikan. Hasil analisis variabel kepuasan komunikasi dengan *social desirability* menunjukkan nilai signifikansi (*2-tailed*) sebesar $r = 0,000$ dengan taraf signifikansi sebesar $\alpha =$

0,290. Selanjutnya, uji korelasi antara kepuasan kerja dengan *social desirability* menghasilkan nilai signifikansi (*2-tailed*) $r = 0,000$ dengan taraf hubungan 0,305. Hasil analisis dapat dilihat pada Tabel 6.

Skala online. Analisis korelasi pada skala *online* menemukan hasil yang berbeda dengan skala cetak. Hasil korelasi menunjukkan nilai signifikansi (*2-tailed*) pada skala kepuasan komunikasi dengan *social desirability* sebesar $r = 0,215$. Sebaliknya, hubungan antara skala kepuasan kerja dengan *social desirability* menghasilkan nilai signifikansi (*2-tailed*) sebesar $r = 0,298$. Hasil analisis dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 4

Hasil Analisis Pearson's Product Moment Skala Cetak

		Kepuasan Komunikasi	Kepuasan Kerja	<i>Social Desirability</i>
<i>Social Desirability</i>	<i>Pearson Correlation</i>	0,290**	0,305**	1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0,000	0,000	
	N	267	267	267

Tabel 5

Hasil Analisis Pearson's Product Moment Skala Online

		Kepuasan Komunikasi	Kepuasan Kerja	<i>Social Desirability</i>
<i>Social Desirability</i>	<i>Pearson Correlation</i>	0,138	0,116	1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	0,215	0,298	
	N	82	82	82

Diskusi

Dua hipotesis yang diajukan dapat dibuktikan dalam penelitian ini. Peneliti menemukan adanya hubungan antara pengukuran kepuasan komunikasi dan kepuasan kerja dengan *social desirability*. Ditemukan taraf hubungan sebesar 6,10% berkaitan dengan perilaku *social desirability* responden dalam merespon skala kepuasan komunikasi. Kemudian, ditemukan taraf hubungan sebesar 5,56% dalam memprediksi perilaku *social desirability* responden dalam merespon skala kepuasan kerja. Temuan ini menandakan responden secara konsisten melakukan praktik *social desirability* dalam merespon kedua skala yang peneliti gunakan.

Social desirability sejatinya ditemukan berkorelasi pada berbagai pelaporan diri (*self-reporting*) pada banyak penelitian. Beberapa diantaranya, seperti; pengukuran aktivitas fisik (*physical activity*; Adam et

al, 2005), pengukuran harga diri (*self esteem*; Magnus et al, 2006), hingga pengukuran kecerdasan emosional (*emotional intelligence*; Kluemper, 2008). Berdasarkan penelitian terdahulu dan temuan pada penelitian ini, peneliti melihat adanya kecenderungan responden melakukan praktik *social desirability* pada semua jenis pengukuran, baik pada pengukuran aktivitas fisik, sikap, ataupun kognitif. Dengan demikian, pengukuran psikologis yang selama ini dilakukan di industri perhotelan sebenarnya rentan akan *social desirability*.

Temuan selanjutnya, hanya dua dari 349 responden mendapatkan skor maksimal (merespon Sangat Setuju pada seluruh butir) pada pengukuran kepuasan komunikasi. Hal serupa juga ditemukan pada pengukuran kepuasan kerja, hanya enam dari 349 responden yang memperoleh skor maksimal. Temuan ini menunjukkan bahwa

responden memperkirakan seberapa jauh dalam melakukan praktik *social desirability*. Widhiarso (2011) menjelaskan perilaku tersebut dilakukan untuk menghindari kecurigaan peneliti ketika responden mendapatkan skor yang sempurna.

Berdasarkan temuan pada penelitian ini, peneliti berhasil merumuskan beberapa penjelasan mengenai munculnya perilaku *social desirability*. Pertama, responden cenderung memberikan respon tanpa terlebih dahulu membaca pernyataan dengan seksama. Peneliti berhasil mengamati perilaku tersebut selama masa pengambilan data berlangsung. McCue dan Tartaglia (2010) menjelaskan perilaku tersebut sebagai persetujuan atau *acquiescence*. Persetujuan atau *acquiescence* ialah kecenderungan untuk menjawab setuju pada butir tanpa menghiraukan isinya (McCue dan Tartaglia, 2010). Oleh sebab itu, responden dapat dengan sangat cepat memberikan respon pada skala penelitian ketika pengambilan data di lapangan.

Kedua, *halo effect*. Respon responden pada skala penelitian dipengaruhi oleh respon yang diberikan sebelumnya. Dengan kata lain, *halo effect* terjadi ketika respon yang diberikan responden terhadap pernyataan sebelumnya berfungsi sebagai pemicu dalam menentukan respon pada pernyataan berikutnya (McCue dan Tartaglia, 2010). Hal ini berkaitan dengan penjelasan sebelumnya mengenai persetujuan atau *acquiescence*. Responden yang sudah memberikan persetujuan pada butir sebelumnya akan

cenderung memberikan respon setuju pada butir-butir selanjutnya.

Ketiga, waktu pengerjaan. Kominska dan Foulsham (2013) menemukan responden yang membaca pernyataan-pernyataan skala penelitian dengan cepat berkorelasi dengan *social desirability*. Bukan hanya pengerjaan yang cepat, pengerjaan skala penelitian dalam waktu yang lama juga tidak menjamin terbebas dari *social desirability*. Tourangeau, Rips dan Rasinski (2000) menjelaskan empat tahap pengolahan kognitif, yaitu pemahaman, pengambilan, penilaian, dan respon. *Social desirability* terjadi pada saat respon akan diambil. Waktu dalam mengisi skala penelitian yang cukup lama akan memberikan responden kesempatan untuk menyunting respon mereka ke arah yang menguntungkan, melalui proses mengingat kembali informasi-informasi yang terdapat pada ingatan/memori. Dengan demikian, sangat penting bagi peneliti untuk memastikan responden merespon skala penelitian dalam rentang waktu yang tepat.

Keempat, kehadiran sosial atau *social presence*. Couper, Singer dan Tourangeau (2001) menyatakan kehadiran peneliti dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan mengganggu privasi responden, sehingga menghalangi responden dalam memberikan informasi yang benar. Pada konteks penelitian ini, peneliti menilai kehadiran sosial (*social presence*) lebih mengarah pada kehadiran pihak yang terkait dengan hasil penilaian. Dalam hal ini ialah pihak atasan ataupun pihak-pihak yang memiliki kontrol atas

karyawan di tempat kerjanya. Responden memberikan penilaian yang tinggi agar dinilai baik oleh pihak-pihak terkait (*significant others*) di lingkungan kerjanya.

Tourangeau, Couper, dan Steiger (2003) dalam penelitiannya menemukan administrasi survei melalui komputer dapat mengurangi atau menghilangkan efek *social desirability*. Peneliti juga menemukan hasil yang serupa, dimana respon yang diberikan responden pada skala daring tidak berhubungan dengan *social desirability*. Hal ini karena penyebaran skala penelitian versi daring dilakukan lebih personal melalui media sosial dan tidak melibatkan atasan (*significant others*) dalam penyebaran. Responden dapat dengan leluasa mengisi skala penelitian tanpa harus terikat waktu dan tidak harus dilakukan di tempat kerja. Tidak adanya kehadiran sosial (*social presence*) dari pihak atasan (*significant others*) membuat responden tidak termotivasi menampilkan perilaku yang sesuai norma, sehingga memberikan respon dengan akurat dan murni.

Kelima, fase kerja. Tampubolon (2008) karyawan pada masa awal kerja akan cenderung memenuhi kebutuhan akan rasa aman. Hal ini berkaitan dengan tahap perencanaan karir, yaitu tahap penegakan yang berlangsung pada satu hingga lima tahun pertama bekerja. Pada penelitian ini, mayoritas responden memiliki masa kerja pada rentang satu hingga lima tahun dengan persentase 62,58%. Widhiarso (2011) menjelaskan pada kondisi motivasional, responden akan cenderung melakukan praktik *social desirability*. Karyawan yang

membutuhkan rasa aman akan termotivasi untuk menampilkan respon yang dianggap baik secara sosial, agar terhindar dari gejala dalam pekerjaan. Kondisi ini disebut sebagai kondisi motivasional.

Hasil korelasi skala cetak dan skala online. Analisis korelasi pada skala cetak dan skala daring menunjukkan hasil yang berbeda. Responden ditemukan melakukan praktik *social desirability* dalam merespon skala kepuasan komunikasi dan kepuasan kerja pada skala cetak. Taraf signifikansi korelasi bergerak pada $r = 0,290$ hingga $0,305$. Artinya, responden berusaha menampilkan respon yang dianggap baik oleh lingkungan tempat kerja.

Berbeda dengan skala cetak, peneliti tidak menemukan adanya korelasi antara variabel kepuasan komunikasi dan kepuasan kerja dengan *social desirability* pada skala *online*. Nilai r kedua variabel bergerak antara $0,215$ hingga $0,298$. Hasil ini menunjukkan responden merespon skala penelitian versi daring dengan jujur. Dengan demikian, hasil pengukuran variabel kepuasan komunikasi dan kepuasan kerja melalui skala daring dapat dipercaya.

Temuan ini mendukung hasil penelitian Tourangeau, Couper, & Steiger (2003) dan Kewley, Miyoshi & Larson (2007). Responden ditemukan lebih terbuka pada butir-butir pernyataan yang diadministrasikan secara skala *online (computerized)*. Responden memberikan respon yang akurat dan murni, bukan dengan motivasi untuk menampilkan respon yang sesuai dengan

norma dan dianggap baik oleh masyarakat. Sebaliknya, penggunaan skala cetak (*paper-pencil questionnaire*) dalam pengukuran variabel psikologis lebih rentan akan perilaku *social desirability* responden.

Sebanyak 82 responden mengisi skala penelitian dalam bentuk daring. Berdasarkan jumlah tersebut, responden dengan tahapan usia dewasa awal paling banyak mengisi skala daring, yaitu sebanyak 47 orang. Sementara itu, hanya 26 responden pada usia remaja akhir dan sembilan responden usia dewasa akhir yang memberikan respon melalui skala daring. Angka ini menunjukkan bahwa responden pada tahapan usia dewasa awal lebih aktif mengisi skala penelitian dalam bentuk daring dibandingkan dengan tahapan usia remaja awal ataupun dewasa akhir.

Evaluasi Skala MC-SD Bahasa Indonesia. Pengujian kesahihan skala *MC-SD* Bahasa Indonesia kurang memuaskan. Meskipun nilai $\rho_{xx} = 0,680$, namun hanya enam dari 20 butir yang memiliki nilai diskriminasi butir yang baik. Ada beberapa penjelasan mengenai hal ini. Pertama, butir-butir pada skala *MC-SD* Bahasa Indonesia memiliki tingkat kesulitan sedang (Widhiarso, 2011). Sehingga, *MC-SD* Bahasa Indonesia akan optimal apabila mengukur responden dengan tingkat *social desirability* yang sedang pula. Sebaliknya, ketika responden yang hendak diukur memiliki tingkat *social desirability* yang tinggi, maka skala *MC-SD* Bahasa Indonesia milik Widhiarso tidak akan dapat mengukur dengan maksimal.

Kedua, letak pilihan jawaban “Ya” pada sisi kiri. Responden akan cenderung memeriksa sisi kiri skala untuk menunjukkan persetujuan mereka daripada memeriksa sisi kanan skala untuk menunjukkan kesepakatan. Peneliti menemukan responden cenderung memberikan respon “Ya” baik pada butir *favorable* ataupun pada butir *unfavorable*. Hal itu karena responden lebih mungkin memilih respon Sangat Setuju yang berada pada sisi kiri (tepat disamping pernyataan) daripada memilih respon sangat setuju pada sisi kanan (pada ujung butir) (Friedman, Herskovitz, dan Pollack, 1994).

Berdasarkan hal tersebut, peneliti menilai cara menyiasati permasalahan ini adalah dengan mengubah letak pilihan jawaban “Ya” pada sisi kanan dan pilihan jawaban “Tidak” pada sisi kiri. Dengan begitu, responden tidak akan dengan refleks memilih jawab “Ya”. Sebaliknya, sebelum menentukan respon, responden diharapkan membaca terlebih dahulu pernyataan dan pilihan jawaban yang ada dengan seksama.

Simpulan

Penelitian mengenai orientasi *social desirability* di industri perhotelan berhasil membuktikan dua hipotesis yang diajukan. Responden secara konsisten melakukan praktik *social desirability* dalam merespon skala kepuasan komunikasi dan skala kepuasan kerja. Hasil ini menggiring peneliti pada kesimpulan bahwa adanya kecenderungan responden akan melakukan praktik *social desirability* pada saat merespon skala psikologis.

Temuan yang berbeda didapatkan dari perbandingan hasil pengukuran menggunakan skala cetak dan skala daring. Responden ditemukan melakukan praktik *social desirability* pada skala cetak kepuasan komunikasi dan kepuasan kerja. Sebaliknya, korelasi tidak ditemukan pada skala kepuasan komunikasi dan kepuasan kerja daring. Berdasarkan hasil tersebut, responden ditemukan melakukan praktik *social desirability* dalam merespon skala cetak, namun sebaliknya, memberikan respon jujur pada skala dalam bentuk daring.

Perilaku *social desirability* tidak hanya dapat dikaitkan dengan keinginan responden untuk menampilkan sesuatu sesuai dengan normal pada tempat kerja. Lebih spesifik, *social desirability* dapat dijelaskan sebagai perilaku persetujuan (*acquiescence*). Munculnya perilaku *social desirability* pada penelitian ini berhasil diidentifikasi sebagai akibat dari ada kehadiran sosial (*social presence*), *social desirability* pada penelitian ini berhasil diidentifikasi sebagai akibat dari ada kehadiran sosial (*social presence*), *halo effect*, dan waktu yang dibutuhkan dalam pengerjaan.

Pustaka Acuan

- Abu Bakar, H., Walters, T., & Halim, H. (2014). Measuring communication style in the Malaysian workplace: Instrument development and validation. *Journal of Intercultural Communication Research*, 43(2), 87-112, doi: 10.1080/17475759.2014.899580.
- Adam, S. A., Matthews, C. E., Ebbeling, C. B., Moore, C. G., Cunningham, J. E., Fulton, J., & Hebert, J. R. (2005). The effect of social desirability and social approval on self-reportings of physical activity. *American Journal of Epidemiology*, 161(4), 389-398, doi: 10.1093/aje/kwi054.
- Arbianto, Y. P. (2016). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Varna Surabaya. *UnpublishED Bachelor Degrees's Thesis*. Universitas Narotama Surabaya.
- Azwar, H. (2015). Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Grand Inna Muara Padang. *Unpublished Bachelor Degrees's Thesis*. Universitas Negeri Padang.
- Blair, D., & Coyle, C. (2005). An examination of multicultural competencies of entry level certified tharapeutic recreation specialist. *Therapeutic Reaction Journal*, 39(2), 139-157.
- Carriere, J., & Bourque, C. (2009). The effects of organizational communication on job satisfaction and organizational commitment in a land ambulance service and the mediating role of communication satisfaction. *Career Development International*, 14(1), 29-49, doi: <http://doi.org/10.1108/13620430910933565>
- Chee, J. D. (2015). Pearson's product moment: Sample analysis. *Research Gate*. Doi: 10.13140/RG.2.1.1856.2726.
- Couper, M., Singer, E., & Tourangeau, R. (2014). Social desirability effects on self-reportings of behavior: Understanding the

- effects of audio-CASI. *Research Gate*.
- Crowne, D. P., Marlowe, D. (1960). A new scale of social desirability independent of psychopathology. *Journal of Counseling Psychology*. 24(4), 349-354.
- Downs, C, W., & Hazen, M. (1977). A factor analytic study of communication satisfaction, *The Journal of Business Communication*. 14, 64-73.
- Fajri, N. (2015). Hubungan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan front office department di Hotel Rocky Plaza Padang. *UnpublishED Bachelor Degrees's Thesis*. Universitas Negeri Padang.
- Goris, J. R. (2007). Effects of satisfaction with communication on the relationship between individual-job congruence and job performance/ satisfaction. *Journal of Management Development*. 26(8), 737-752, doi: <http://doi.org/10.1108/02621710710777255>.
- Gray, J., & Laidlaw, H. (2004). Improving the measurement of communication satisfaction. *Management Communication Quarterly*. 17(3), 425-448, doi: <https://doi.org/10.1177/0893318903257980>.
- Jaupi, F., & Liaci, S. (2015). The impact of communication satisfaction and demographic variables on employee engagement, *Journal of Service Science and Management*. 8, 191-200, doi: <http://dx.doi.org/10.4236/jssm.2015.82021>.
- Kaminska, O., & Foulsham, T. (2013). Understanding sources of social desirability bias in different modes: evidence from eye-tracking. *Economic and social research council*. 4.
- Kewley, S. B., Larson, G. E., & Miyoshi, D. K. (2007). Social desirability effect on computerized and paper-and-pencil questionnaires. *Computer and Human Behavior*. 23(1), 463-477, doi: <http://doi.org/10.1016/j.chb.2004.10.020>.
- Kluemper, D. H. (2008). Trait emotional intelligence: the impact of core-self evaluation and social desirability. *Personality and individual differences*. 44(6), 1402-1412, doi: <http://doi.org/10.1016/j.paid.2007.12.008>.
- Magnus, J. M., Deshpande, S. P., Viswesvaran, C. (2006). Social desirability: The role of over-claiming, self esteem, and emotional intelligence. *Research Gate*. 48(3), 336-356.
- McCue, Diane Dodd & Alexander Tartaglia. (2010). Self report response bias: Learning how to live with its diagnosis in chaplaincy research. *Journal Chaplaincy Today*. 2 (2).
- Mortel, V. D. (2008). Faking it: Social desirability response bias in self-reporting research. *Australian Journal of Advanced Nursing*. 25(4), 40-48, doi: http://www.ajan.com.au/ajan_25.4.html.

- Okay, A., & Okay, A. (2009). An analytic study of communication satisfaction in the Turkish Postal Service. *Istanbul University Scientific Research Projects* No: 1785. 6(1), 51-66.
- Purwanto, S. B. (2013). Pengaruh komunikasi, motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan (studi pada proyek pondasi tower di Timor Leste PT Cahaya Inspirasi Indonesia). *Jurnal Aplikasi Manajemen*. 11(1).
- Riauwi, H., Hasneli, Y. N., & Lestari, W. (2014). Efektivitas pendidikan kesehatan dengan penerapan the health belief model terhadap terhadap pengetahuan keluarga tentang diare. *Jom Psik*. 1(2).
- Risqi, R. O., Usadha, M., & Supartono, W. (2015). Analisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan pendekatan kansai engineering Perusahaan XYZ. *AGRITECH*. 35(1).
- Rosita, T. (2016). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasional sebagai variabel intervening. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. 5(1)
- Tourangeuae, R., Rips, L. J., & Rasinski, K. (2000). The psychology of survey response. *New York, NY, US: Cambridge University Press*.
Doi:
<http://dx.doi.org/10.1017/CDCO9780511819322>.
- Tourangeau, R., Couper, M. P., & Steiger, D. M. (2003). Humanizing self-administered surveys: experiments on social presence in web and IVR surveys. *Computers in Human Behavior*. 19(1), 1-24, doi: [http://doi.org/10.1016/S0747-5632\(02\)00032-8](http://doi.org/10.1016/S0747-5632(02)00032-8).
- Wahyudi, N, K, S., & Sudibya, I, G, A. (2016). Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional pada kinerja karyawan di Natya Hotel, Kuta Bali. *E-jurnal Manajemen Universitas Udayana*. 5(2), 870-897.
- Widhiarso, W., & Suhapti, R. (2007). Eksplorasi karakteristik butir skala psikologis yang rentan terhadap respon tipuan. *Jurnal Psikologi*. 36(1). 73-91.
- Widhiarso, W. (2011). Orientasi kepatutan sosial dan respon tipuan pada alat ukur dalam konteks seleksi kerja. *BENEFIT Jurnal Manajemen Bisnis*. 15(2), 79-90.

Multitasking Sebagai Gaya Hidup, Apakah Dapat Meningkatkan Kinerja: Sebuah Kajian Literatur

Diana Putri Arini

Fakultas Humaniora Ilmu Pendidikan Universitas Katolik Musi Charitas

E-mail: diana_putri@ukmc.ac.id

Abstrak. Artikel ini merupakan ulasan dari sumber bacaan dari beberapa penelitian dari beberapa disiplin ilmu mengenai *multitasking*, yang merupakan aktivitas yang melakukan lebih dari satu kegiatan secara bersamaan. *Multitasking* dianggap dapat meningkatkan kinerja kerja karena dapat mengerjakan tugas secara bersamaan, namun di satu sisi lain beberapa penelitian melaporkan *multitasking* dapat mengurangi kinerja kerja. Artikel ini bertujuan untuk mengulas dan memahami perkembangan penelitian *multitasking* dari 9 tahun terakhir. Penelitian dikumpulkan dengan menggunakan pencarian google cendikia dengan kata kunci "*multitasking and performance*". Dari berbagai penelusuran ditemukan 16 jurnal yang dibahas dan didiskusikan dalam penelitian. Temuan ulasan mengungkapkan ada beberapa variabel dalam 10 tahun terakhir sering dihubungkan dengan *multitasking* yaitu gender, performansi kerja, performansi akademik, *executive functioning*, dan distraksi dalam pekerjaan.

Kata kunci: *multitasking*, distraksi, performansi kerja, performansi akademik

Abstract. This article is a review of several study resources from several disciplines regarding multitasking, which refers to an activity that performs more than one activity simultaneously. Multitasking is considered to improve work performance because it can do tasks simultaneously, but on the other some studies report multitasking can reduce work performance. This article aims to review and understand the development of multitasking research from the past 9 years. The research was collected using Google Scholar search with the keyword "multitasking and performance". From various searches found 16 journals discussed and discussed in research. The findings of the review reveal that there are several variables in the last 10 years often associated with multitasking, such as gender, work performance, academic performance, executive functioning, and distraction in work.

Keyword: Multitasking, distraction, work performance, academic performance

Pendahuluan

Multitasking dapat merujuk pada dua definisi yaitu *multitasking* sebagai

aktivitas sistem operasi komputer yang memungkinkan pengguna melakukan lebih dari satu tugas komputer secara

sekaligus. Pengertian lain merujuk pada aktivitas manusia yang melakukan lebih dari satu kegiatan dalam kurun waktu yang sama. Aktivitas multitasking sering dilakukan seperti halnya mengerjakan laporan sambil menyantap makan siang dan mendengarkan musik. Penelitian psikologi mengenai *multitasking* pertama kali dilakukan oleh Robert Rogers dan Stephen Mossels di tahun 1995, yang menemukan bahwa manusia seringkali beralih dari tugas utama ke aktivitas lainnya (Rogers & Mossels, 1995).

Fenomena aktivitas *multitasking* bukanlah fenomena baru. Aktivitas multitasking merupakan aktivitas yang biasa dilakukan oleh manusia dalam setiap aktivitas apapun saat bekerja, makan ataupun sedang dalam kondisi santai. Aktivitas *multitasking* yang melakukan pekerjaan dua atau tiga bersamaan atau cepat beralih dari pekerjaan utama ke pekerjaan baru atau sampingan diduga menjadi penyebab distraksi. Survey dari Russ dan Crews (2014) melaporkan rata-rata manusia membutuhkan waktu sekitar 9,28 menit untuk beralih lagi dari tugas sampingan ke tugas utama.

Disisi lain pekerjaan *multitasking* tidak bisa dilepaskan di kehidupan modern saat ini. Bagi sebagian individu *multitasking* merupakan kebiasaan dan tuntutan yang harus dikerjakan. Melalui *multitasking* individu mampu mengerjakan dua sampai tiga tugas secara bersamaan, sehingga dianggap dapat menghemat waktu pengerjaan. Ada banyak pro dan kontra mengenai *multitasking*, ada kelompok yang beranggapan *multitasking* dapat

mengganggu performa kerja, namun ada juga sekelompok ahli yang mendukung aktivitas *multitasking* sebagai peningkatan kinerja.

Multitasking

Multitasking menurut kamus daring bahasa Inggris Merriam-Webster (2019) merujuk pada dua pengertian, yaitu penggunaan kinerja operasi komputer secara bersamaan. Pengertian kedua merujuk pada pekerjaan yang dilakukan lebih dari satu dalam kurun waktu yang sama. Pengertian *multitasking* dalam artikel ini adalah multitasking yang merujuk pada aktivitas manusia.

Multitasking merupakan kegiatan yang menggabungkan banyak tugas, cukup sulit melakukan penelitian tersebut karena berhubungan dengan tugas pemrosesan kognitif yang memiliki batasan dalam riset. Penelitian mengenai *multitasking* banyak menasar pada aspek perilaku yang diselidiki lewat sudut pandang penelitian eksperimen (Strobach, Wendt, & Janczyk, 2018). Kesulitan lainnya adalah peneliti sering bingung mendefinisikan apa yang disebut dengan tugas. Kiesel dkk (2010) menyebutkan tugas adalah bentuk dari respon yang diberikan oleh stimulus. Tugas yang dimaksud apakah tugas utama ataukah tugas peralihan.

Multitasking dapat diartikan sebagai perilaku mengerjakan tugas secara bersamaan. Salvucci dan Taatgen (2011) membedakan ada dua jenis *multitasking* yaitu *concurrent multitasking* dan *sequential multitasking*. *Concurrent multitasking* adalah mengerjakan tugas bersamaan dengan intrupsi singkat tanpa menghambat proses kerja utama.

Aktivitas *multitasking* tipe *concurrent* memungkinkan individu mengerjakan tugas bersamaan secara efisien dan meningkatkan performansi kerja. Contoh aktivitas *current multitasking* adalah mencatat sambil mendengarkan diskusi saat rapat, atau menyetir sambil membaca peta dari Google.

Multitasking tipe kedua adalah *sequential* merupakan aktivitas *multitasking* yang membuat individu beralih tugas setelah mengerjakan satu tugas utama. Sebagian orang mengerjakan tugas sembari melaksanakan tugas lain dengan cara bergantian. Aktivitas *multitasking* tipe *sequential* merupakan aktivitas yang membutuhkan kemampuan fokus dan perhatian saat melaksanakannya. Contoh aktivitasnya adalah mengetik tugas lalu beralih ke tugas lain untuk mengoreksi pekerjaan, menunggu air masak sambil membaca buku.

Menurut Salvucci dan Taatgen (2011) aktivitas *multitasking* adalah aktivitas yang membantu dan meningkatkan produktivitas manusia secara efisien dan efektif. Aktivitas manusia tidak bisa terlepas dari tindakan *multitasking* karena *multitasking* dapat membantu mempercepat pengerjaan tugas atau sarana penyegaran dari tugas ataupun sekedar hiburan. Bekerja sambil mendengarkan musik seringkali

dilakukan oleh sebagian besar orang. Aktivitas *multitasking* dalam artikel ini adalah mengerjakan aktivitas bersamaan atau berpindah mengerjakan tugas lain yang tidak ada hubungannya dengan tugas utama. Aktivitas *multitasking* tidak hanya dilihat dari sudut pandang ilmu psikologi. Beberapa disiplin ilmu juga banyak meneliti mengenai *multitasking* seperti pedagogi, ilmu komputer, ekonomika dan bisnis, serta sumber daya manusia.

Metode

Artikel ini berasal dari kumpulan penelitian mengenai *multitasking* yang dicari melalui penelusuran Google Cendikia dengan beberapa kata kunci dari 10 tahun terakhir mulai tahun 2009-2019. Kata kunci pertama menggunakan "*multitasking and performance*" dengan hasil penelusuran artikel sebanyak 101.00 artikel. Kata kunci kedua adalah "*multitasking in psychology*" ditemukan 40.300 artikel. Kemudian dari temuan artikel tersebut kembali disaring untuk menemukan jurnal yang sesuai dengan pengertian *multitasking* yang dimaksud dalam penelitian ini. Artikel juga disaring berdasarkan metode dan variabel yang ingin dikaji yaitu performansi. Berdasarkan hasil penyaringan terdapat beberapa artikel .

Hasil

Tabel 1

Peneliti	Tahun	N	Variabel	Disiplin Ilmu
End, Worthman & Wetterrav	2010	71	Dering telpon, kinerja kerja	Psikologi
Ellis, Daniels & Jauregui	2010	62	<i>Multitasking</i> , penilaian kinerja	Pendidikan
Zivcakova	2011	145	<i>Multitasking</i> , interaksi belajar dengan teknologi	Pendidikan
Lee, Lin & Robertson	2011	130	<i>Multitasking</i> , belajar	Media dan teknologi
Barks, Searight & Ratwik	2011	37	Mengirim pesan, kinerja belajar	Pedagogi dan psikologi
Junco & Cotten	2012	3866	<i>Multitasking</i> , kinerja belajar	Komputer dan Pendidikan
Le, Haller, Langer & Courvoisier	2012	75	<i>Mindful flexibility</i> , media <i>Multitasking</i>	Psikologi
Sanbonmatsu, Strayer, Ward-Medeira, Watson	2013	310	Kemampuan <i>multitasking</i> , persepsi <i>multitasking</i> , kemampuan untuk memahami sensasi	Psikologi
Wetherell & Carter	2013	20	Beban kerja dan reaksi stress biopsikologi	Psikologi
Russ & Crews	2014	643	<i>Multitasking</i> , kinerja organisasi	Sumber daya manusia
Dietz & Henrich	2014	99	Mengirim pesan, distraksi belajar	Komputer dan ilmu perilaku manusia
Park	2014	35	<i>Multitasking</i> , distraksi belajar	Pendidikan
Adler & Finch-Benbunan	2015	636	<i>Multitasking</i> , kinerja kerja	Ilmu komputer
Srna, Schrift & Zauberman	2017	120	<i>Multitasking</i> , kinerja kerja	Psikologi
Rosen, et al...	2018	216	Peran fungsi eksekutif otak dan kecemasan teknologi, penggunaan teknologi, kebiasaan <i>multitasking</i>	Psikologi
Demirbilek & Talan	2017	121	<i>Multitasking</i> di media sosial dan kinerja akademik	Pendidikan

Pembahasan

Berdasarkan hasil dari beberapa riset, *multitasking* dianggap memberikan dampak buruk pada kinerja kerja (End, Worthman & Worthray, 2010; Ellis, Daniels & Jauregui, 2011; Russ & Crews, 2014; Adler & Finch-Benbunan, 2015), kinerja belajar karena adanya distraksi dalam perhatian sehingga menghasilkan buruknya kinerja akademik (Park, 2014; Diets & Henrich, 2014; Demirbilek & Talan, 2017) dan menghasilkan permasalahan psikologis yang berdampak pada stress dan kecemasan (Wethereller & Carter, 2013; Rosen dkk, 2018). Hal ini ditandai dengan adanya produktivitas kerja yang menurun, turunnya nilai akademik siswa, serta permasalahan reaksi psikologis.

Multitasking dalam bekerja dianggap menurunkan performansi belajar dan bekerja adalah aktivitas mengirim dan membalas pesan, membuka media sosial seperti instagram dan Facebook untuk membalas komentar atau mengunggah kiriman, menelpon dan membalas *email*. Aktivitas membalas *chat* ataupun membuka media sosial merupakan aktivitas yang sering dilakukan oleh para pelajar dan pekerja. Junco dan Cotton (2012) melakukan survei pada 1774 siswa menunjukkan rata-rata siswa menghabiskan waktu 1 jam 41 menit untuk melakukan aktivitas *multitasking* seperti membalas email, menelpon, melakukan selancar di mesin pencarian dan membuka media sosial.

Aktivitas *multitasking* dalam bersosial media sambil mengerjakan tugas utama dianggap bukanlah aktivitas produktif. Park (2014) melaporkan

82,4% pelajar menggunakan media sosial untuk mencari informasi di luar perkuliahan sehingga menyebabkan prokrastinasi dan mudahnya terdistraksi. Russ dan Crews (2014) melakukan survey pada 175 siswa menunjukkan rata-rata diperlukan waktu kurang lebih 9 menit untuk kembali fokus pekerjaan utama setelah berganti dari pekerjaan.

Penelitian melaporkan aktivitas *multitasking* berpengaruh terhadap kemampuan fungsi kognitif seperti perhatian, konsentrasi, daya fokus dan ingatan. Menurut Pietz dan Henrich (2014), aktivitas berkirim pesan saat memperhatikan pelajaran cenderung mengalami hambatan dalam memproses informasi belajar. Penelitian dari Barks, Searight dan Ratwik (2011) menunjukkan membalas pesan sambil memperhatikan perkuliahan mengakibatkan kesulitan dalam memanggil memori pelajaran yang tadinya dijelaskan.

Berdasarkan hasil riset tersebut dapat disimpulkan distraksi melakukan aktivitas bersosial media selama mengerjakan tugas utama berdampak pada hambatan fungsi kognisi otak. Zivcakova (2011) melaporkan aktivitas *multitasking* cenderung membuat individu melewati informasi yang penting,

Adler dan Finch Benbunan (2015) melaporkan individu yang sering melakukan pengalihan dari tugas utama dan mengerjakan tugas bersamaan memiliki kesulitan dalam mengerjakan tugas utama. Riset dari Zivcakova (2011) menunjukkan perilaku *multitasking* membuat individu cenderung menghilangkan atau melewati informasi

penting sehingga mempengaruhi kinerja kerja. *Multitasking* menyebabkan adanya beban kerja, ketika beban kerja dipersepsikan sebagai ancaman dapat menimbulkan stress pada individu (Wetherell & Carter, 2013).

Russ dan Crews (2014) melaporkan 72% partisipan penelitiannya mengaku dapat mengerjakan pekerjaan multitasking sebanyak dua sampai tiga pekerjaan sekaligus, namun hanya 30% mengaku melakukan pekerjaan yang produktif. Survei dari Russ dan Crews memberikan pandangan bahwa *multitasking* dapat dilakukan oleh semua orang, namun tidak semua orang dapat melakukan pekerjaan tambahan yang produktif. Aktivitas yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan utama seperti membalas *email*, menelpon, mengirim kiriman ke media sosial ataupun melakukan pencarian di mesin pencarian dapat menyebabkan pekerjaan utama terhambat.

Penelitian Zivcakova (2011) menunjukkan aktivitas *multitasking* tidak sepenuhnya buruk, individu yang mampu mengerjakan tugas bersamaan dengan satu tujuan dapat menghasilkan performansi yang baik. Le, Haller, Langer dan Courvoiseier (2012) melakukan penelitian tiga kelompok dengan tiga perlakuan, satu kelompok memperhatikan materi sambil membalas pesan *chat*, kelompok kedua diberikan tugas untuk memperhatikan materi sambil mencatat dan kelompok kontrol yang tidak diberi perlakuan apapun. Hasil penelitian menunjukkan kelompok yang diberikan tugas *multitasking* memperhatikan materi sambil mencatat memiliki hasil akademik yang baik

daripada kelompok lainnya. Sanbotmatsu dan Strayer (2013) melaporkan *multitasking* dapat menghasilkan performansi baik tergantung siapa individu yang mengerjakan *multitasking*. Kemampuan individu yang terbiasa dengan pekerjaan *multitasking* dan mampu membuat prioritas dapat menghasilkan performansi yang baik

Gender tidak bisa menjadi salah satu faktor penguat *multitasking* menghasilkan performansi yang baik. Hipotesis beranggapan perempuan memiliki kemampuan *multitasking* yang lebih baik daripada laki-laki. Penelitian melaporkan gender tidak mempengaruhi efektivitas *multitasking* terhadap kinerja kerja (Strayer, 2013; Zivcakova, 2011).

Menurut Scrna, Schrif dan Zauberman (2017) individu yang mempersepsikan dirinya bisa melakukan *multitasking* dapat menghasilkan performansi kerja yang baik dibandingkan individu yang beranggapan tidak mampu mempersepsikan sebagai pekerja yang *multitasking*. Le, Haller, Langer dan Caurvoiser (2015) *mindful multitasking* sebagai aktivitas yang menyadari dan melakukan kebermaknaan atas tugas yang diberikan dapat menjadi faktor peningkatan kinerja kerja.

Penelitian mengenai *multitasking* di Indonesia sepanjang pengetahuan peneliti belum terpublikasi dalam laporan jurnal ilmiah. Fenomena mengenai *multitasking* menjadi perhatian besar di bidang industri dan pendidikan. Hasil ulasan penelitian melaporkan *multitasking* memiliki dampak buruk pada performansi kerja.

Variabel dalam penelitian yang tidak diperhitungkan dalam beberapa riset yang ditampilkan dalam artikel ini adalah kecerdasan, persepsi terhadap tugas, keahlian/pengalaman individu. Usia partisipan penelitian berasal dari kalangan pelajar dengan rentang usia 18-30 tahun. Berdasarkan ulasan penelitian terdahulu, untuk peneliti selanjutnya ada baiknya untuk mempertimbangkan variabel lain yang diduga mempengaruhi *multitasking* seperti tingkat kecerdasan, pendidikan, kematangan emosi ataupun keahlian.

Kesimpulan

Multitasking adalah pekerjaan yang mengerjakan dua atau tiga tugas dalam waktu bersamaan. Penelitian melaporkan aktivitas *multitasking* dapat menghambat dan memperburuk kinerja kerja karena menyebabkan permasalahan pada atensi, ingatan dan daya fokus. Aktivitas *multitasking* dapat menghasilkan performansi baik jika individu mampu memahami dan menyadari tugas yang diberikan.

Penelitian sebelumnya melaporkan gender tidak mempengaruhi efektivitas dari *multitasking*. Hal yang mempengaruhi efektivitas *multitasking* terhadap performansi kerja berdasarkan penelitian sebelumnya adalah persepsi terhadap multitasking dan kemampuan untuk memaknai pekerjaan. Penelitian sebelumnya tidak memperhitungkan variabel kecerdasan yang mempengaruhi efektivitas multitasking terhadap kinerja kerja.

Pustaka Acuan

- Adler, R.F., & Finch-Benbunan, R. (2015). The Effect of Task Difficulty and Multitasking on Performance. *Interacting with Computers* 27 (4), 430-439.
- Barks, A., Searight, H.R., & Ratwik, S. (2011). The Effect of Text Messaging on Academic Performance. *Journal of Pedagogy and Psychology* 4 (1), 4-9.
- Demirbilek, M., & Talon, T. (2017). The Effect of Social Media Multitasking and Academic Performance. *Active Learning in Higher Education*, 1-13.
- Dietz, S., & Henrich, C. (2014). Texting as a Distraction to Learning in College Students. *Computers in Human Behavior* 36, 163-167.
- Ellis, Y., Daniels, B., Jauregui, A. (2010). The Effect of Multitasking on the Grade Performance of Business Students. *Research in Higher Education on Journal* 8.
- End, C.M., Worthman, S., Mathews, M.B & Wetterau. (2010). Costly Cell phones: The Impact of Cell Phone Rings on Academic Performance. *Teaching Psychology* 37 (1), 55-57.
- Junco, R., & Cotton, S.R. (2012). No A 4 U: The Relationship between Multitasking and Academic Performance. *Computer and Education* 59, 505-514.
- Kiesel, A., Steinghauser, M., Wendt, M., Falkenstein, M., Jost, K., Philipp, A. M & Koch, I. (2010). Control and Interference in Task Switching-A Review.

- Psychological Bulletin* 136(5).849-874.
- Lee, J.,Lin,L.,& Robertson,T. (2011). The Impact of Media Multitasking on Learning. *Media and Technology*, 1-11.
- Le,A.,Haller, C.S.,& Carter, K. (2012). Mindful Multitasking: The Relationship between Mindful Multitasking: The Relationship between Mindful Flexibility and Media Multitasking. *Computers in Human Behavior* 28, 1526-1537.
- Merriam-Webster.com.(2019). "Definition of Multitasking". Merriam-Webster. Tersedia pada://www.merriam-webster.com. Diakses pada 03 Oktober 2019
- Park,S. (2014). Switching between productive multitasking and distraction: A Case study of how users adapt to mobile tablet devices. *Digital Culture and Education* 6 (2), 120-133.
- Rogers, R.,& Monsell, S. (1995). The Casts of Predictable Switch between Simple Cognitive Tasks. *Journal of Cognitive Neuroscience* 6.
- Rosen, L.,Carriier, L.M.,Pedroza,J.A.,Ellias, S.,O'Brien,K.M.....Ruiz (2018). The Role of Executive Functioning and Technological Anxiety (FOMO) in College Course Performance as Mediated by Technology Usage and Multitasking Habits. *Psicologia Educativa* 24 (1), 14-25.
- Russ, M.,& Crews,D. (2014). A Survey of Multitasking Behaviors in Organizations. *International Journal of Human Resources Studies* 4 (1).
- Salvucci, D.,&Taaten,N.A. (2011). *The Multitasking Mind*. New York:Oxford University Press
- Sanbonmatsu, D.M.,Strayer,D.L.,Ward-Medeira,IV.,&Watson, J.M (2013). Who Multitasking and Why? Multitasking Ability, Perceived Multitasking Ability, Impulsivity and Sensation Seeking *PLoS One* 8 (1).
- Scrna, S.,Schrift,R.Y.,&Zauberman,G. (2017). The Illusion of Multitasking and its Positive Effect on Performance. *Psychological Science* 29 (12).
- Strayer, D.L.,Medeiras-Ward, N.,& Watson, J.M. (2013). Gender Invariance in Multitasking: A Commeny on Mantyla. *Psychological Science* 20 (10), 1-2.
- Strobach, T.,Wendt,M.,&Janczyk, M.(2018). Multitasking: Executive Functioning in Dual-Task and Task Switching Situations. *Front Psychology* 9.
- Wetherell, M.A.,& Carter, K. (2013). The Multitasking Framework: The Effect of Increasing Workload on Acute Psychobiological Stress Reactivity. *Stress and Health* 30 (2), 103-109.
- Zivcakova, L. (2011). Multitasking: The Effects of Interacting with Technology on Learning in Real Time Classroom Lecture. *Disertasi*. Wilfrid Laurier University: Canada.

Penyesuaian Diri Orang Tua yang Memiliki Anak dengan Gangguan *Autism Spectrum Disorder* di Pusat Layanan Autis Kota Denpasar

Komang Rima Triani

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

Email: krimatriani@gmail.com

Abstrak. Kondisi yang dimiliki anak *Autism Spectrum Disorder* (ASD) berbeda dengan anak normal pada umumnya, sehingga membuat orang tua perlu menyesuaikan diri dengan kondisi anaknya tersebut. Hal ini orang tua diharapkan mampu menyesuaikan dirinya dalam mendidik, mengasuh dan merawat anaknya dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penyesuaian diri dan menemukan aspek-aspek serta faktor-faktor yang mendukung penyesuaian diri orang tua yang memiliki anak dengan gangguan *Autism Spectrum Disorder* (ASD) di Pusat Layanan Autis Kota Denpasar. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini menggunakan narasumber yaitu dua orang tua yang memiliki anak dengan gangguan *Autism Spectrum Disorder* (ASD) di Pusat Layanan Autis Kota Denpasar. Hasil yang didapat dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kedua orang tua dapat melakukan penyesuaian diri terhadap kondisi anaknya yang mengalami ASD dengan mengacu pada keempat aspek dari penyesuaian diri dan empat faktor yang mendukung penyesuaian diri.

Kata Kunci: *Orang Tua, Penyesuaian Diri, Pusat Layanan Autis Kota Denpasar, Kualitatif: Studi Kasus.*

Abstract. The condition of a child with Autism Spectrum Disorder (ASD) is different from normal children in general, so it makes parents need to adjust to the condition of the child. It is expected that parents can adjust themselves in educating and caring for their children properly. This study aims to describe the adjustment of aspects and also to find factors that support the adjustment parents who have children with Autism Spectrum Disorder (ASD) at the Autism Service Center in Denpasar. This study uses a qualitative research which is a case study approach. Researchers used two parents who have children with Autism Spectrum Disorder (ASD) as informants at the Autism Service Center in Denpasar. The results obtained in this study indicate that both parents can make adjustments to the

condition of their children who experience ASD by referring to the four aspects of adjustment and four factors that support adjustment.

Keywords: Parents, Self-Adjustment, Denpasar City Autism Service Center, Qualitative: Case Study.

Pendahuluan

Kehidupan di lingkungan masyarakat tidak jarang kita menjumpai anak biasa atau normal dan anak berkebutuhan khusus (ABK). Anak berkebutuhan khusus (ABK) didefinisikan sebagai anak yang memerlukan pendidikan dan layanan khusus untuk mengembangkan potensi kemanusiaan mereka secara sempurna. Adapun jenis dari ABK, diantaranya yaitu anak retardasi mental, anak tidak mampu belajar, anak dengan gangguan emosional, anak dengan gangguan bahasa dan wicara, mengalami disabilitas dan autisme. Autisme merupakan salah satu jenis ABK yang sering disebut dan dimengerti kebanyakan orang (Hadis, 2006). Autisme merupakan gangguan proses perkembangan yang terjadi dalam tiga tahun pertama yang menyebabkan gangguan pada bahasa, kognitif, sosial dan fungsi adaptif, sehingga anak-anak tersebut semakin lama tertinggal perkembangannya dibandingkan teman-teman seusia mereka (Sujarwanto, 2005).

Orang tua yang mendapati salah satu dari anaknya mengalami berkebutuhan khusus akan mengalami perubahan yang lebih kompleks dan lebih berat baik dari segi fisik maupun psikis, sehingga diharapkan orang tua perlu melakukan penyesuaian diri terhadap kondisi anaknya (Mangunsong, 2009). Orang tua perlu memiliki informasi yang benar terkait

dengan keadaan yang dialami anaknya, cara penanganan yang tepat untuk gangguan *Autism Spectrum Disorder* (ASD) dan menjalankan peran serta fungsi mereka dengan baik. Orang tua juga perlu untuk mempelajari keterampilan dan pengetahuan baru terkait gangguan ASD yang diperlukan dalam mendidik, mengasuh dan membimbing anaknya tersebut. Pada umumnya, orang tua yang memiliki anak dengan gangguan ASD akan mengalami suatu hambatan atau tantangan yang lebih besar dalam merawat anaknya karena anak dengan gangguan ASD memiliki perilaku yang membuat orang tua harus ekstra dalam pengasuhan (Chodidjah & Kusumasari, 2018).

Orang tua yang memiliki anak dengan gangguan ASD sering berhadapan dengan begitu banyak permasalahan. Permasalahan tersebut tidak hanya berasal dari anak, tetapi juga bercampur dengan masalah-masalah lainnya yang dapat membebani orang tua. Permasalahan yang dialami oleh orangtua yang memiliki anak ASD seperti masalah perilaku anak, kemampuan anak, masalah biaya yang diperlukan, pendidikan dan terapi, serta masalah hubungan dengan anggota keluarga yang lain atau kurang adanya dukungan sosial yang menyebabkan stres (Ginancar, 2002), sehingga orang tua perlu untuk melakukan penyesuaian diri agar mampu mengupayakan usaha

yang tidak mengenal menyerah untuk mengoptimalkan potensi anaknya.

Penyesuaian diri dilakukan oleh orang tua yang memiliki anak dengan gangguan ASD sebagai interaksi yang kontinu dengan diri sendiri, yaitu apa yang telah ada pada diri sendiri, tubuh, perilaku, pemikiran serta perasaan dengan orang lain dan dengan lingkungan (Kumalasari & Ahyani, 2012). Proses penyesuaian diri bukanlah suatu proses yang mudah dilalui bagi sebagian orang tua yang memiliki anak dengan gangguan ASD. Hal ini disebabkan karena adanya hambatan-hambatan dalam penyesuaian diri yaitu munculnya reaksi emosi yang negatif seperti merasakan stres dan kurangnya pengaturan dalam emosional seperti marah-marah dan kesal (Safaria, 2004).

Hambatan dalam penyesuaian diri ini didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada dua orang tua yang memiliki anak dengan gangguan ASD di PLA Kota Denpasar. Dari hasil wawancara, didapatkan bahwa orang tua (TU) mengatakan bahwa anaknya sulit untuk diatur dan ia sempat mengalami stres. Pada orang tua (IK) mengatakan bahwa ia sering merasa kesal dan marah terhadap anaknya.

Jumlah kasus penyandang ASD mengalami peningkatan di tahun 2012 yang cukup memprihatinkan dengan rasio 1 : 88 orang anak yang mengalami ASD. Pada tahun tersebut, jumlah penduduk Indonesia mencapai 237,5 juta orang dengan laju pertumbuhan 1,14%. Pada tahun 2013, diperkirakan terdapat lebih dari 112.000 anak yang mengalami ASD dalam usia 5-19 tahun (Syahrir, 2012). Angka kejadian ASD di

provinsi Bali mencapai 5,8% setiap tahunnya. Jumlah data anak yang mendapatkan pelayanan di PLA Kota Denpasar di tahun 2020 yaitu sebanyak 58 orang (Laporan Data PLA, 2020). Hal tersebut menunjukkan bahwa cukup banyak terdapat anak-anak yang menjadi penyandang ASD. Motivasi awal berdirinya Pusat Layanan Autis (PLA) yang dulunya bernama Pusat Tumbuh Kembang Anak Berkebutuhan Khusus (PTK-ABK) Kota Denpasardatang dari Ibu Walikota Denpasar, Ida Ayu Selly Fajarini, S.E yang merupakan Ketua Tim Penggerak PKK Kota Denpasar. Beliau tergugah melihat semakin banyaknya ditemui anak-anak berkebutuhan khusus dan jumlahnya cenderung meningkat dari waktu ke waktu (Tim PLA Direktorat PKLK Dikdas, 2013).

Berdasarkan fenomena semakin banyaknya ditemui anak-anak penyandang ASD dan jumlahnya cenderung meningkat dari waktu ke waktu, maka penulis tertarik melakukan penelitian mengenai penyesuaian diri orang tua yang memiliki anak dengan gangguan ASD di PLA Kota Denpasar dikarenakan kondisi anak ASD berbeda dengan anak normal pada umumnya, sehingga orang tua perlu menyesuaikan diri dengan kondisi anaknya tersebut.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Fenomenologi merupakan studi yang mempelajari mengenai fenomena, segala hal yang muncul dalam pengalaman individu, cara individu mengalami sesuatu, dan

makna yang individu miliki dalam pengalamannya. Fokus perhatian fenomena tidak hanya sekedar fenomena, akan tetapi pengalaman sadar dari sudut pandang orang pertama atau yang mengalaminya secara langsung (Kuswarno, 2009).

Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Unit analisa dalam penelitian ini yaitu penyesuaian diri orang tua yang memiliki anak dengan gangguan *Austism Spectrum Disorder* (ASD) dengan unit amatan di Pusat Layanan Autis (PLA) Kota Denpasar. Adapun karakteristik unit yang akan diamati yaitu orang tua yang memiliki anak dengan gangguan ASD di PLA Kota Denpasar yang menjalankan kelas atau terapi di Pusat Layanan Autis (PLA) Kota Denpasar.

Sumber informasi yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu narasumber penelitian adalah dua orang tua (selanjutnya disebut dengan Orang Tua 1 dan Orang Tua 2) yang memiliki anak dengan gangguan ASD di PLA Kota Denpasar dan informan penelitian yaitu satu orang terdekat (keluarga) dari masing-masing narasumber. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data model Miles dan Huberman (dalam Herdiansyah, 2015) yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Teknik validasi yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu triangulasi metode. Triangulasi metode berarti penulis menggunakan teknik pengumpulan data

yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk mendapatkan data dari sumber yang sama (Sugiyono, 2012).

Hasil dan Pembahasan

Pada aspek kematangan emosional, kedua orang tua memiliki kematangan emosional. Hal ini ditunjukkan pada Orang Tua 1 dan Orang Tua 2 ketika sama-sama mampu dalam mengontrol emosi dan bersabar saat merawat anaknya yang mengalami gangguan ASD. Sabar dan menahan emosi ini mengacu pada penyesuaian diri positif yaitu tidak menunjukkan adanya ketegangan emosional yang berlebihan, mekanisme pertahanan yang salah dan adanya frustrasi pribadi (Fatimah, 2006). Kemudian kedua orang tua juga sama-sama mampu dalam menunjukkan perasaan jengkel, senang dan bangga terhadap anaknya. Hal ini mengacu pada pernyataan dari Desmita (2011) bahwa individu harus dapat mengontrol tingkat emosi dalam diri agar terjadi keseimbangan emosi yang baik. Hal ini dapat terlihat ketika individu mampu untuk santai, gembira dan menyatakan kejengkelan. Kedua orang tua menampilkan kematangan emosional yang baik, hal ini terlihat dari sikap penguasaan diri secara positif, sehingga dapat berespon yang tepat pada situasi-situasi yang emosional. Hal ini berguna agar individu dapat menyelaraskan diri dengan tuntutan sosial yang dihadapi (Sunarto dan Hartono, 2013). Kemampuan dalam mengontrol emosi, mampu berpikir realistis, memahami diri sendiri, dan mampu menempatkan

emosi di saat dan tempat yang tepat merupakan salah satu pendukung terbentuknya penyesuaian diri seseorang (Sutirna, 2014).

Pada aspek kematangan intelektual, kedua orang tua memiliki kematangan intelektual. Dalam kematangan intelektual, kedua orang tua memiliki kesamaan dan juga perbedaan dalam menambah wawasan dirinya. Persamaannya, Orang Tua 1 dan Orang Tua 2 sama-sama berusaha dalam menambah wawasan dirinya dengan berusaha mencari informasi mengenai pengobatan dan tempat terapi kepada orang lain. Kemudian adapun cara yang berbeda-beda dilakukan oleh masing-masing orang tua yaitu Orang Tua 1 juga menambah wawasan dirinya dengan membaca buku-buku, mengikuti seminar-seminar terkait anak ASD dan meminta saran atau petunjuk dengan mengkomunikasikannya pada keluarga dan teman. Pada Orang Tua 2, mereka juga menambah wawasan dirinya dengan melakukan konsultasi dengan bunda-bunda di PLA terkait kondisi anaknya.

Luasnya wawasan dan pengetahuan yang dimiliki seseorang dapat memudahkan dirinya untuk melakukan penyesuaian diri dalam situasi apapun dan tahu bagaimana mengoperasionalkan tahapan-tahapan yang hendak dilakukannya (Surya, 2009). Kedua orang tua tersebut juga telah mampu memahami anaknya, baik Orang Tua 1 yaitu dalam cara memahami bahasa yang dimaksudkan anaknya ataupun pada Orang Tua 2 yaitu dalam cara menegur atau menasihati anaknya agar mau

mendengarkan. Kedua orang tua memiliki kematangan intelektual karena individu mampu untuk mencapai wawasan tentang diri sendiri, yang nantinya hal ini akan berpengaruh ketika individu mencoba memahami orang lain dan keragamannya. Individu diharapkan untuk mampu mengambil keputusan dalam hidupnya sendiri dan pengambilan keputusan yang tepat akan memberi dampak keterbukaan dalam mengenal lingkungan dimana individu hidup (Desmita, 2011).

Kemudian pada aspek kematangan sosial, kedua orang tua memiliki kematangan sosial. Hal ini ditunjukkan pada Orang Tua 1 dan Orang Tua 2 yang sama-sama mampu menjalin hubungan baik dengan orang lain. Kedua orang tua mampu memiliki relasi yang baik dengan orang-orang di lingkungan PLA maupun di lingkungan tempat tinggalnya, Orang Tua 1 sering melakukan konsultasi dengan bunda-bunda di PLA dan begitu pula dengan Orang Tua 2. Selain itu, Orang Tua 2 juga sering melakukan konsultasi dengan orang tua lain yang sama-sama memiliki anak ASD serta berperan aktif dalam kegiatan yang diadakan oleh PLA.

Kedua orang tua juga memiliki relasi yang baik di lingkungan tempat tinggal, tetangga dari kedua orang tua tersebut memahami dan mengerti terkait kondisi anak mereka dan tidak pernah mengalami masalah. Kedua orang tua memiliki kematangan sosial karena memiliki hubungan interpersonal yang baik berkaitan dengan hakekat individu sebagai makhluk sosial, yang sejak lahir tergantung pada orang lain. Individu

yang memiliki penyesuaian diri yang baik mampu membentuk hubungan dengan cara yang berkualitas dan bermanfaat (Haber dan Runyon, 1984). Kemampuan individu untuk mampu terlibat dalam partisipasi sosial yang ada disekitar individu bertujuan untuk dapat menjalin kerja sama dengan orang lain. Dengan individu mampu bekerja sama dengan berbagai macam sifat orang lain, maka individu mampu untuk bersikap toleransi terhadap berbagai perbedaan orang lain, sehingga akan timbul keakraban dalam pergaulan individu (Desmita, 2011). Jadi kematangan sosial pada kedua orang tua tersebut dapat dikatakan telah terbentuk dan mendukung proses penyesuaian diri.

Pada aspek tanggung jawab, kedua orang tua memiliki sikap tanggung jawab. Hal ini ditunjukkan pada Orang Tua 1 dan Orang Tua 2 yang sama-sama mampu menunjukkan sikap tanggung jawab dengan berusaha melakukan yang terbaik untuk anaknya, baik dari segi pengobatan atau terapi agar anaknya mengalami perubahan yang lebih baik kedepannya, mengantar jemput anaknya tepat waktu dan memenuhi kebutuhan serta keperluan anaknya dalam mengikuti terapi ataupun dalam kehidupan sehari-hari. Kedua orang tua memiliki tanggung jawab karena individu mampu untuk mempertanggung jawabkan setiap tindakan, hal ini membuat individu mampu untuk bersikap produktif dalam mengembangkan diri sendiri sehingga lebih terencana dengan hal-hal matang kedepannya dan melaksanakan rencana tersebut secara fleksibel. Individu

mampu untuk sadar akan etika dan bersikap jujur serta mampu untuk melihat perilaku dari segi konsekuensi atas dasar sistem nilai, maka akan terbentuk kemampuan bertindak secara independen terhadap individu (Desmita, 2011). Jadi sikap tanggung jawab pada kedua orang tua terbentuk dan hal ini mendukung penyesuaian diri.

Berdasarkan penjabaran aspek-aspek penyesuaian diri di atas, menunjukkan bahwa kedua orang tua sama-sama memenuhi empat aspek penyesuaian diri yang terdiri dari kematangan emosional, kematangan intelektual, kematangan sosial dan tanggung jawab. Aspek-aspek penyesuaian diri ini berinteraksi secara kontinu dengan diri sendiri, yaitu apa yang telah ada pada diri sendiri, tubuh, perilaku, pemikiran serta perasaan, dengan orang lain dan dengan lingkungan (Kumalasari & Ahyani, 2012).

Dalam melakukan penyesuaian diri, kedua orang tua terbantu dengan adanya faktor-faktor pendukung penyesuaian diri yaitu adanya faktor kepribadian, kedua orang tua sama-sama memiliki faktor kepribadian dengan sub faktor yang sama pula yaitu pengaturan diri, realisasi diri dan intelegensi. Pada faktor kepribadian dengan sub faktor pengaturan diri, Orang Tua 1 yaitu pada ayah melakukan pengaturan diri dengan menahan emosi dan menanggapi anaknya dengan penuh kesabaran dan begitu pula dengan ibunya yang juga bersabar, menahan dan mengontrol emosi serta selalu mengalah terhadap anaknya. Pada Orang Tua 2, ayah menunjukkan sikap pengaturan diri

dengan dapat menerima kondisi anaknya tersebut dan ibunya pun menunjukkan sikap menahan emosi dengan mendiamkan anaknya terlebih dahulu dan kemudian memeluknya ketika tantrum. Hal ini didukung dengan pernyataan dari Desmita (2011) bahwa kematangan suasana kehidupan emosional bagi individu, hal ini sangat berpengaruh untuk dapat individu menjalin kebersamaan dengan orang lain. Individu harus dapat mengontrol tingkat emosi dalam diri agar terjadi keseimbangan emosi yang baik. Keseimbangan emosi yang baik dapat memperlihatkan sikap dan perasaan terhadap kemampuan dan kenyataan diri sendiri. Selain itu Schneiders (1964) juga mengatakan bahwa pengaturan diri sama pentingnya dengan proses penyesuaian diri dan pemeliharaan stabilitas mental, kemampuan untuk mengatur diri dan mengarahkan diri. Kemampuan mengatur diri dapat mencegah penyimpangan kepribadian. Kemampuan pengaturan diri dapat mengarahkan kepribadian normal mencapai pengendalian diri dan realisasi diri. Dalam hal ini kedua orang tua melakukan pengaturan diri sehingga dapat mendukung penyesuaian diri.

Selanjutnya pada faktor kepribadian dengan sub faktor realisasi diri, Orang Tua 1 yaitu ayah dan ibu sama-sama melakukan realisasi diri dengan bertanggung jawab secara nyata membawa dan memeriksakan anaknya ke berbagai tempat pengobatan atau membawa anaknya untuk terapi, memenuhi keperluan dalam terapi dan kebutuhan hidup sehari-hari, mengantar jemput anaknya ketika mengikuti terapi

dan ikut berperan dalam kegiatan yang diadakan di PLA. Pada Orang Tua 2, ayah dan ibu sama-sama menunjukkan sikap realisasi diri dengan bertanggung jawab secara nyata membawa dan memeriksakan anaknya ke berbagai tempat pengobatan atau membawa anaknya untuk terapi, menyiapkan peralatan keperluan terapi, mengantar anaknya untuk terapi, melakukan *sharing* dengan orang tua lain yang juga memiliki anak dengan gangguan ASD, mengikuti *workshop* mengenai anak ASD dan berperan dalam kegiatan yang diadakan di PLA. Pengaturan diri melibatkan potensi dan kemampuan ke arah realisasi diri. Proses penyesuaian diri dan pencapaian hasilnya secara bertahap sangat erat hubungannya dengan perkembangan kepribadian. Perkembangan kepribadian berjalan normal sepanjang masa kanak-kanak dan remaja, di dalamnya tersirat potensi dalam bentuk sikap, tanggung jawab, penghayatan nilai-nilai, penghargaan diri dan lingkungan, serta karakteristik lainnya menuju pembentukan kepribadian dewasa, dari situlah unsur-unsur yang mendasari realisasi diri (Schneiders, 1964). Dalam hal ini kedua orang tua melakukan realisasi diri yang dapat membantu proses penyesuaian diri.

Selanjutnya, faktor kepribadian dengan sub faktor intelegensi pada Orang Tua 1 yaitu ayah memiliki prinsip bahwa semasih terdapat suatu cara, solusi atau petunjuk yang diberikan orang lain baik teman atau keluarga, ia akan terus mengikuti dan menjalani arahan tersebut agar anaknya dapat mengalami perubahan yang lebih

baik kedepan dan selalu berpikir positif. Individu yang memiliki konsep diri yang positif akan mampu menyesuaikan diri dan menyenangkan dibandingkan dengan individu yang memiliki konsep diri yang buruk (Soeparwoto, 2004).

Ibu menunjukkan sikap menambah wawasan diri dengan membaca-baca buku dan mengikuti seminar terkait anak ASD. Jika pada Orang Tua 2, ayah menambah wawasan dirinya dengan mencari informasi ke orang lain mengenai pengobatan atau terapi untuk anaknya, kemudian ibu dapat memahami cara menanggapi anaknya ketika mengalami tantrum, membuat keputusan untuk berhenti bekerja sebagai SPG (*Sales Promotion Girl*) dan memilih bekerja dari rumah, serta menambah wawasan diri dengan mencari informasi terkait kondisi anaknya di Google dan melakukan *sharing* dengan orang tua lain yang juga memiliki anak ASD. Kemampuan pengaturan diri sesungguhnya muncul tergantung pada kualitas dasar lainnya yang penting peranannya dalam penyesuaian diri, yaitu kualitas intelegensi. Tidak sedikit baik buruknya penyesuaian diri seseorang ditentukan oleh kapasitas intelektualnya. Intelegensi sangat penting bagi perolehan perkembangan gagasan, prinsip dan tujuan memainkan peranan penting dalam proses penyesuaian diri (Schneiders, 1964). Kedua orang tua menunjukkan sikap dalam menambah wawasan diri dan juga perkembangan gagasan serta prinsip diri yang dapat mendukung penyesuaian diri.

Dalam faktor proses belajar, kedua orang tua memiliki faktor ini dengan

sub faktor yaitu belajar dan determinasi diri. Hal ini didukung oleh pernyataan dari Ali dan Asrori (2009) yaitu mental sehat merupakan sebuah syarat dalam mencapai penyesuaian diri yang baik, tetapi jika memiliki unsur penting dalam pendidikan yaitu belajardan determinasi diri, maka akan memberikan respon yang baik dalam penyesuaian diri individu. Pada faktor proses belajar dengan sub faktor belajar, Orang Tua 1 menunjukkan sikap memahami apa yang dimaksudkan anak dalam berkomunikasi, dari yang sebelumnya orang tua belum memahami menjadi mengetahui apa yang dimaksudkan anak. Hal tersebut ditunjukkan ketika anak mengatakan kata “ea” yang dimaksudkan adalah buku pekerjaan rumahnya. Orang tua 2 menunjukkan sikap memahami cara menegur anaknya agar anaknya mau mendengarkannya. Orang tua memahami bahwa anaknya akan mendengarkan nasihat atau teguran mereka jika mereka mengucapkan dengan lantang atau dengan volume suara yang agak keras. Hal ini didukung oleh pernyataan dari Schneiders (1964) bahwa kemampuan belajar merupakan unsur penting dalam penyesuaian diri individu karena pada umumnya respon-respon dan sifat-sifat kepribadian yang diperlukan bagi penyesuaian diri diperoleh dan menyerap ke dalam individu melalui proses belajar. Kedua orang tua melakukan proses belajar sehingga dapat membantu proses penyesuaian diri.

Pada faktor proses belajar dengan sub faktor determinasi diri, Orang Tua 1 memiliki harapan untuk dapat

membawa anaknya mengikuti kursus atau kelas mewarnai dan melukis agar kemampuan anaknya semakin terasah dengan baik, memiliki harapan agar anaknya dapat mandiri kedepannya dan dapat lancar dalam berbicara serta memiliki harapan agar anaknya kelak dapat menikah dan mendapat jodoh yang baik. Pada Orang Tua 2, mereka berharap agar anaknya sebelum memasuki usia sepuluh tahun telah dapat berbicara dan juga memiliki harapan agar anaknya dapat mandiri.

Sesungguhnya, individu harus mampu menentukan dirinya sendiri untuk melakukan proses penyesuaian diri. Ini menjadi penting karena determinasi diri merupakan faktor yang sangat kuat yang digunakan untuk kebaikan atau keburukan untuk mencapai penyesuaian diri secara tuntas atau bahkan untuk merusak diri sendiri (Schneiders, 1964). Kedua orang tua memiliki harapan kedepan untuk anaknya yang dijadikan sebagai motivasi sehingga dapat mendukung dan mencapai penyesuaian diri yang tuntas.

Dalam faktor lingkungan, kedua orang tua sama-sama memiliki faktor lingkungan dengan sub faktor yaitu lingkungan keluarga, lingkungan sekolah dan lingkungan masyarakat. Pada faktor lingkungan dengan sub faktor lingkungan keluarga, Orang Tua 1 dan Orang Tua 2 sama-sama memiliki relasi yang baik dengan keluarganya. Orang tua melakukan komunikasi dengan keluarga mengenai kondisi anaknya, mulai dari mendapatkan dukungan, saran-saran terkait kondisi anaknya, sekolah dan lain-lain. Hal ini

didukung oleh pernyataan dari Schneiders (1964) yaitu lingkungan keluarga merupakan lingkungan utama yang sangat penting atau bahkan tidak ada yang lebih penting dalam kaitanya dengan penyesuaian diri individu. Unsur-unsur di dalam keluarga, seperti interaksi orang tua dengan anak, interaksi antar anggota keluarga, peran sosial dalam keluarga dan lain-lain.

Pada faktor lingkungan dengan sub faktor lingkungan sekolah, Orang Tua 1 dan Orang Tua 2 sama-sama memiliki relasi yang baik dengan orang-orang di lingkungan PLA. Pada Orang Tua 1, mereka melakukan konsultasi dengan bunda-bunda yang ada di PLA dan begitu pula dengan Orang Tua 2. Pada Orang Tua 2 juga melakukan konsultasi dengan orang tua lain yang sama-sama memiliki anak ASD serta berperan aktif dalam kegiatan yang diadakan oleh PLA. Sebagaimana lingkungan keluarga, lingkungan sekolah juga dapat menjadi kondisi yang memungkinkan berkembangnya atau terhambatnya proses perkembangan penyesuaian diri. Pada umumnya, sekolah dipandang sebagai media yang sangat berguna untuk memengaruhi kehidupan dan perkembangan intelektual, sosial, nilai-nilai, sikap, dan moral (Schneiders, 1964). Hal ini juga didukung oleh pernyataan dari Soeparwoto (2004) yaitu bahwa lingkungan sekolah yang menjadi lingkungan kondusif akan sangat mendukung individu agar dapat bertindak dalam proses penyesuaian diri dengan lingkungannya secara selaras.

Pada faktor lingkungan dengan sub faktor lingkungan masyarakat, Orang Tua 1 dan Orang Tua 2 sama-sama

memiliki relasi yang baik dengan orang-orang di lingkungan tempat tinggal, tetangga dari kedua orang tua tersebut memahami dan mengerti terkait kondisi anak mereka dan tidak pernah mempermasalahakan hal tersebut. Hal ini didukung oleh pernyataan dari Desmita (2011) bahwa kematangan sosial adalah kemampuan individu untuk mampu terlibat dalam partisipasi sosial yang ada disekitar individu. Hal ini agar individu mampu untuk bersedia bekerja sama dengan orang lain, agar terbentuk dalam diri individu jiwa kepemimpinan yang dapat diandalkan dalam kelompoknya. Dengan individu mampu bekerja sama dengan berbagai macam sifat orang lain maka individu mampu untuk bersikap toleransi terhadap berbagai perbedaan antara orang lain. Maka akan timbul sebuah keakraban dalam pergaulan individu. Jadi kematangan sosial yang terbentuk dari kedua orang tua tersebut mendukung penyesuaian diri. Kemudian didukung juga dengan pernyataan dari Schneiders (1964) yaitu keluarga dan sekolah berada di dalam lingkungan masyarakat, lingkungan masyarakat juga menjadi faktor yang dapat berpengaruh terhadap perkembangan penyesuaian diri. Konsistensi nilai-nilai, aturan-aturan, norma, moral, dan perilaku masyarakat akan diidentifikasi oleh individu yang berada dalam masyarakat tersebut sehingga akan berpengaruh terhadap proses perkembangan dirinya.

Selain itu, didukung juga dengan pernyataan dari Sunarto dan Hartono (1994) yaitu keadaan lingkungan yang damai, tenang, penuh penerimaan, pengertian dan mampu memberikan

perlindungan kepada anggota-anggotanya merupakan lingkungan yang akan memperlancar proses penyesuaian diri. Kedua orang tua sama-sama menjalin relasi yang baik sehingga mendukung penyesuaian diri.

Dalam faktor agama dan budaya, hanya satu orang tua saja yang menunjukkan adanya faktor tersebut yaitu pada Orang Tua 1. Faktor agama dan budaya yang ditunjukkan oleh Orang Tua 1 yaitu dengan sub faktor budaya di Bali. Orang tua 1 menggunakan cara pengobatan tradisional yang digunakan dalam budaya di Bali, seperti saat orang tua mengobati anaknya dengan menggunakan daun iying-ying yang diketahui bahwa digunakan dalam budaya Bali, selain itu Orang Tua 1 yang beragama Hindu memiliki budaya untuk menggunakan pengobatan secara niskala atau gaib. Orang tua 1 pun juga memiliki kepercayaan bahwa hidupnya telah ditakdirkan atau memiliki jalan hidup berdasarkan garis tangan menurut budaya Hindu.

Agama berkaitan dengan faktor budaya. Agama memberikan sumbangan nilai-nilai, keyakinan, praktek-praktek yang memberi makna yang sangat mendalam, tujuan, kestabilan dan keseimbangan hidup individu (Schneiders, 1964). Agama dan budaya ditunjukkan dengan adanya kehidupan religius yaitu kehidupan kerohanian yang tercermin dalam kehidupan keagamaan. Seseorang yang memiliki kehidupan religius biasanya menggunakan agama sebagai referensi semua perilakunya, termasuk juga dalam penyesuaian dirinya. Yusuf

(2004) menjelaskan pada dasarnya manusia adalah makhluk beragama (homoreligius). Homoreligius adalah makhluk yang memiliki rasa keagamaan dan kemampuan untuk memahami serta mengamalkan nilai-nilai religi, baik yang bersifat ritual personal maupun ibadah sosial.

Berdasarkan penjabaran faktor-faktor yang mendukung penyesuaian diri di atas, terdapat empat faktor yang mendukung penyesuaian diri pada Orang Tua 1 yaitu faktor kepribadian, proses belajar, lingkungan, serta agama dan budaya, sedangkan pada Orang Tua 2 hanya tiga faktor yaitu faktor kepribadian, proses belajar dan lingkungan.

Aspek-aspek penyesuaian diri dan faktor-faktor yang mendukung penyesuaian diri memiliki keterkaitan yang saling memperkuat, terlihat pada aspek kematangan emosional dibantu dengan adanya pengaturan diri untuk mengontrol emosi sehingga terjadinya suatu keseimbangan emosi kedua orang tua, aspek kematangan intelektual dibantu dengan adanya intelegensi untuk pengembangan gagasan dan prinsip orang tua. Pada aspek kematangan sosial dibantu dengan adanya lingkungan agar tercipta sikap bekerja sama dan partisipasi sosial orang tua. Selanjutnya pada aspek tanggung jawab dibantu dengan adanya realisasi diri agar orang tua dapat melakukan tindakan secara nyata berupa bentuk sikap dan tanggung jawab.

Adapun temuan unik yang penulis dapatkan dalam penelitian ini yaitu pada Orang Tua 1 yang memiliki anak adopsi, aspek kematangan

intelektualnya paling dominan dibandingkan dengan aspek lainnya. Luasnya wawasan dan pengetahuan yang dimiliki seseorang dapat memudahkan dirinya untuk melakukan penyesuaian diri dalam situasi apapun dan tahu bagaimana mengoperasionalkan tahapan-tahapan yang hendak dilakukannya (Surya, 2009).

Simpulan dan Saran

Simpulan yang dapat penulis buat dalam penelitian ini yaitu kedua orang tua mampu sabar, mengontrol emosi dan menunjukkan perasaan yang dirasakan baik jengkel, senang maupun bangga agar terjadi keseimbangan emosi yang baik ketika melakukan penyesuaian diri. Kedua orang tua juga menambah wawasan diri dengan meminta saran pada teman atau keluarga, berkonsultasi pada bunda-bunda di PLA, membaca buku atau pun mengikuti seminar-seminar sehingga orang tua dapat memahami anaknya.

Di lingkungan sosial, kedua orang tua memiliki relasi yang baik dengan orang-orang di lingkungan PLA maupun di lingkungan tempat tinggal, kedua orang tua mampu menjalin relasi yang baik agar terciptanya sikap bekerja sama dan toleransi dalam proses menyesuaikan diri. Kedua orang tua pun melakukan yang terbaik untuk pengobatan anaknya dengan membawanya terapi, mengantar dan memenuhi kebutuhan anak sehari-hari. Hal tersebut dilakukan kedua orang tua agar kelak rencana yang disiapkan matang-matang kedepan dapat membawa dampak baik bagi kondisi

anaknyanya dan anaknyanya dapat mengalami perubahan yang lebih baik.

Dalam melakukan penyesuaian diri, kedua orang tua terbantu dengan adanya faktor kepribadian yaitu dalam melakukan pengaturan diri untuk stabilitas mental, melakukan wujud nyata tanggung jawab terhadap anak, memiliki perkembangan gagasan dan prinsip. Pada faktor proses belajar juga mendukung dalam melakukan penyesuaian diri, orang tua belajar memahami anak dan memiliki harapan serta motivasi agar anaknyanya kelak mengalami perubahan yang lebih baik. Faktor lingkungan membantu penyesuaian diri baik lingkungan keluarga, sekolah, maupun masyarakat agar terciptanya kerja sama dan toleransi. Faktor agama dan budaya pun membantu orang tua dalam memberikan nilai-nilai, keyakinan, tujuan hidup agar terciptanya kestabilan dan keseimbangan hidup.

Kedua orang tua yang memiliki anak dengan gangguan ASD di PLA Kota Denpasar dapat melakukan penyesuaian diri. Namun, penyesuaian diri yang lebih baik, terlihat jelas pada Orang Tua 1, selain memenuhi keempat aspek penyesuaian diri, juga terdapat faktor-faktor pendukung penyesuaian diri salah satunya faktor agama dan budaya yang tidak terdapat pada Orang Tua 2.

Adapun saran yang diharapkan penulis dapat tersampaikan kepada pihak-pihak yang terkait seperti berikut ini:

- 1. Bagi orang tua yang memiliki anak dengan gangguan ASD**

Diharapkan mampu melakukan penyesuaian diri pada anaknyanya dengan meningkatkan intelektual karena dalam hal ini intelektual berperan penting dalam proses penyesuaian diri orang tua.

- 2. Bagi Pusat Layanan Autis (PLA) Kota Denpasar**

Diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, tidak hanya memberikan pelayanan yang optimal kepada anak, tetapi juga mendukung dan memotivasi orang tua agar dapat menyesuaikan diri dengan baik kepada anaknyanya yang mengalami ASD.

- 3. Bagi penulis selanjutnya**

Diharapkan dapat lebih mendalami mengenai faktor agama dan budaya, sebagaimana faktor ini merupakan salah satu faktor yang penting dalam proses penyesuaian diri orang tua.

Pustaka Acuan

- Ali, M & Asrori, M. (2009). *Psikologi Remaja (Perkembangan Peserta Didik)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Chodidjah, S., & Kusumasari, A. P. (2018). Pengalaman Ibu Merawat Anak Usia Sekolah dengan Autis. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 21(2), 94-100.
- Desmita (2011). *Psikologi Perkembangan Peserta Didik: Panduan Bagi Orang Tua dan Guru dalam Memahami Psikologi Anak Usia SD, SMP dan SMA*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Fatimah, Enung. (2006). *Psikologi Perkembangan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Ginanjari, S.A. (2002). *Penanganan Stres pada OrangTua dengan Anak Autis*. Jakarta: Makalah Seminar.
- Haber&Runyon. (1984). *Psychology of Adjustment*. Illionis: TheDorsey Press.
- Hadis, A. (2006). *Pendidikan Anak Berkebutuhan Khusus Autistik*. Alfiabet. Bandung.
- Herdiansyah, H. (2015). *Wawancara, Observasi, dan Focus Groups Sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif*. Depok: PT. Rajadrafindo Persada.
- Kumalasari, F., &Ahyani, L. N. (2012). Hubungan antara Dukungan Sosial dengan Penyesuaian Diri Remaja di Panti Asuhan. *Jurnal Psikologi: Pitutur*, 1(1), 19-28.
- Kuswarno, Engkus. (2009). *Fenomenologi: Konsepsi, Pedoman, dan Contoh Penelitian*. Bandung: Widya Padjajaran
- Mangunsong, F. (2009). Psikologi dan pendidikan anak berkebutuhan khusus jilid 1. *Jakarta: Lembaga Pengembangan Sarana Pengukuran dan Pendidikan Psikologi (LPSP3) Kampus Baru UI, Depok*.
- Laporan Data PLA. (2020). *Laporan Jumlah Anak yang Mendapat Layanan di Pusat Layanan Autis Kota Denpasar*. Pusat Layanan Autis Kota Denpasar. Tidak Diterbitkan.
- Schneiders, A. (1964). *Personal Adjustment and Mental Health*. New York: Holt, Rineharr, and Winston.
- Sunarto, H., & Hartono, B. A. (1994). *Psikologi Perkembangan Peserta Didik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Soeparwoto. (2004). *Psikologi Perkembangan*. Semarang: UPT MKK UNNES.
- Safaria, T. (2004). *Autisme: Pemahaman Baru untuk Hidup Bermakna Bagi Orang Tua*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sujarwanto. (2005). *Terapi Okupasi Untuk Anak Berkebutuhan Khusus*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Dridjen Dikti.
- Surya, H. (2009). *Menjadi Manusia Pembelajar*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Syahrir, A. (2012). *Laju Perkembangan Autisme*. Makasar: Tempo
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutirna. (2014). *Perkembangan dan Pertumbuhan Peserta Didik*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sunarto, H., & Hartono, B. A. (2013). *Psikologi Perkembangan Peserta Didik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tim PLA Direktorat PKLK Dikdas. (2013). *Panduan Umum Pusat Layanan Autis (PLA)*. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Tidak Diterbitkan.
- Yusuf, S. 2004. *Mental Hygiene*. Bandung: Pustaka Bani Quraisy.

Regulasi Emosi Orang Tua yang Mempunyai Anak Autis di Pusat Layanan Autis Kota Denpasar

Sinta Wahidayanti

Program Studi Psikologi, Fakultas Ekonomika dan Humaniora,
Universitas Dhyana Pura
Email: sintawahida13@gmail.com

Abstrak. Orang tua memiliki tantangan yang lebih besar dalam merawat anak autis, karena anak autis memiliki tantangan yang membuat orang tua harus ekstra dalam pengasuhan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menemukan aspek-aspek serta faktor-faktor yang mendukung regulasi emosi orang tua yang mempunyai anak autis di PLA Kota Denpasar. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Adapun hasil penelitian ini bahwa orang tua yang mempunyai anak autis mampu meregulasi emosinya dengan mengevaluasi dan mengubah reaksi-reaksi emosional sehingga dapat bertindak laku secara adaptif sesuai dengan situasi yang terjadi yang didukung oleh keempat aspek yaitu *strategies to emotion regulation, engaging on goal directed behavior, control emotional responses, acceptance of emotional responses* serta tujuh faktor yaitu usia, jenis kelamin, religiusitas, budaya, *goals*, frekuensi dan *capabilities*.

Kata Kunci: *Orang tua, Anak Autis, Regulasi Emosi, Kualitatif: Fenomenologi.*

Abstract. Parents hold greater challenges in taking care of autistic children since they have bigger challenges which cause parents to be extra in babysitting. This study aimed at describing and finding the aspects and factors supporting the emotional regulations of parents with autistic children at PLA of Denpasar City. In this study, the researcher used qualitative method with phenomenology approach. The result of this study showed that parents who had autistic children were capable of regulating their emotions by evaluating and changing emotional reactions so that they were able to behave adaptively in accordance to the situations supported by 4 aspects namely, *strategies to emotion regulation, engaging on goal directed behavior, control emotional responses and acceptance of emotional responses* and also 7 factors including age, gender, religiousness, culture, *goals*, frequency and *capabilities*.

Keywords: *Parents, Autistic Children, Emotion Regulation, Qualitative: Phenomenology.*

Pendahuluan

Pertumbuhan dan perkembangan adalah proses yang berbeda namun keduanya saling berkaitan satu sama lain dan proses tersebut merupakan perubahan yang terjadi pada setiap makhluk hidup (Jafar & Apt, 2005). Demikian halnya, setiap anak akan melewati proses tumbuh kembang sesuai dengan tahapan usianya, akan tetapi terdapat beberapa faktor yang memengaruhi di antaranya faktor genetik dan lingkungan sejak prenatal, perinatal, dan postnatal (Usman & Sukandar, 2014). Dari beberapa faktor yang memengaruhi tumbuh kembang anak pastinya terdapat permasalahan yang berbeda-beda. Apabila dalam masa perkembangan anak terhambat atau mengalami gangguan, orang yang pertama kali akan merasakan kesedihan serta kekhawatiran terhadap anak tentunya adalah orang tua. Setiap orang tua pasti menginginkan anaknya dapat tumbuh dan berkembang dengan pesat. Menurut Lutfianawati dkk (2019) orang tua yang mempunyai anak dengan gangguan perkembangan seperti halnya retardasi mental sebagian besar mengalami stres ringan. Sedangkan, pada orang tua yang mempunyai anak dengan gangguan autis mengalami tingkat stres yang sangat tinggi, dibandingkan dengan yang dialami oleh orang tua dari anak-anak yang mengalami hampir semua jenis gangguan ataupun masalah kesehatan (Fido & Al-Saad, 2013; Osborne, dkk. 2007). Hal ini juga selaras dengan penelitian Phelps dkk (2009) membuktikan bahwa dari beberapa

orang tua yang memiliki anak disabilitas atau gangguan diantaranya *down syndrome*, *tourette syndrome*, autis dan ADHD, penelitian menemukan bahwa yang memiliki tingkat stres pengasuhan tertinggi adalah orang tua dari anak dengan gangguan autis.

Autis merupakan gangguan perkembangan yang gejalanya sudah tampak sebelum anak mencapai umur tiga tahun yaitu dengan tidak adanya kontak mata dan tidak menunjukkan respons terhadap lingkungan (Saharso, 2004). Strock (Hallahan & Kauffman, 2006) menyatakan autisme merupakan gangguan perkembangan pervasif. Tiga area yang merupakan tanda keterbatasan autis yaitu: keterampilan komunikasi, interaksi sosial, dan pengulangan pola perilaku. Kebanyakan orang tua mengalami *shock* bercampur perasaan sedih, khawatir cemas, takut dan marah ketika mengetahui anaknya mengalami gangguan autis (Safaria, 2005). Menurut Tomanik, Harris dan Hawkins (Pisula, 2011) ditemukan bahwa dua pertiga ibu dari anak autis menunjukkan adanya tingkat stres pengasuhan yang tinggi. Maka dari itu, autis merupakan gangguan yang gejalanya sudah tampak sebelum anak mencapai umur 3 tahun dengan tidak adanya kontak mata serta tidak menunjukkan adanya respons lingkungan. Selain itu, adanya 3 area tanda keterbatasan autis yakni dari segi keeterampilan komunikasi, interaksi sosial dan pengulangan pola perilaku.

Orang tua mempunyai tantangan yang lebih besar dalam merawat anak autis, karena anak autis memiliki perilaku yang membuat orang tua harus ekstra dalam pengasuhan (Chodidjah &

Kusumasari, 2018). Orang tua dituntut menerima kondisi anak dan mengenal lebih dalam mengenai autisme. Orang tua harus memikirkan reaksi lingkungan terhadap anak dan menghadapi keterbatasan-keterbatasan serta kebutuhan khusus anak. Tuntutan-tuntutan tersebut akan memengaruhi emosi orang tua dalam menghadapi anak autisme sehingga harus dikelola dengan baik. Kemampuan orang tua dalam mengelola emosi yang dirasakannya disebut regulasi emosi. Regulasi emosi didefinisikan sebagai cara individu memengaruhi emosi yang mereka miliki, kapan mereka merasakannya dan bagaimana mereka mengalami atau mengekspresikan emosi tersebut. Regulasi emosi juga dapat diartikan sebagai kemampuan untuk mengevaluasi dan mengubah reaksi-reaksi emosional untuk bertindak laku tertentu yang sesuai dengan situasi yang sedang terjadi (Gross, Thompson, Garnefski dalam Salamah 2009). Orang tua harus meregulasi emosinya seiring pengasuhan terhadap anak. Kemampuan regulasi emosi yang baik dapat membantu orang tua dalam mengatasi ketegangan, reaksi-reaksi emosional dan mengurangi emosi-emosi negatif.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan di Pusat Layanan Autis Kota Denpasar pada tanggal 23 September 2019 dengan orang tua yang mempunyai anak autisme, peneliti menemukan bahwa narasumber berusaha meregulasi emosinya dengan cara yang berbeda-beda ketika menghadapi permasalahan berkaitan dengan pengasuhan anaknya. Pada subjek KA menyatakan bahwa ketika anaknya ingin meminta sesuatu

barang yang diinginkannya dan terus mengingat akan hal tersebut secara terus menerus, KA meregulasi emosinya dengan berusaha untuk memenuhi serta mengalihkan dengan mengajaknya bermain. Sedangkan pada subjek kedua yaitu EM dalam meregulasi emosinya dengan menahan, menegur, bahkan jika sudah keterlaluhan subjek mencubit sang anak. Tekanan maupun tuntutan yang dialami orang tua selama merawat anak penyandang autisme berbeda-beda pada umumnya. Kemampuan regulasi emosi yang baik diharapkan dapat mengurangi emosi-emosi negatif. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang regulasi emosi dikarenakan anak autisme memiliki perilaku yang membuat orang tua harus ekstra dalam pengasuhan. Tantangan maupun tuntutan yang dialami tersebut akan memengaruhi emosi orang tua dalam menghadapi anak autisme sehingga harus dikelola dengan baik.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan model penelitian fenomenologi. Pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan beberapa metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Unit analisa yang peneliti kaji adalah regulasi emosi orang tua yang mempunyai anak autisme, sedangkan unit amatan dalam penelitian ini adalah Pusat Layanan Autis Kota Denpasar. Adapun karakteristik unit yang akan diamati ialah orang tua yang mempunyai anak autisme di Pusat Layanan Autis Kota Denpasar dan orang tua yang anaknya menjalankan program kelas dan terapi di

Pusat Layanan Autis Kota Denpasar. Subjek dalam penelitian ini berjumlah dua pasang orang tua atau total subjek penelitian adalah berjumlah empat orang yang mudah ditemui, lebih terbuka dan bersedia ikut serta dalam wawancara. Sedangkan, informan dalam penelitian ini ialah 1 orang terdekat yaitu keluarga dari masing-masing subjek serta satu orang informan dari PLA sebagai Koordinator Layanan Umum. Analisis data pada penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman (dalam Herdiansyah, 2015) dengan teknik pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Teknik validasi yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu triangulasi sumber data melalui penggabungan antara data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil dan Pembahasan

Perasaan yang dialami oleh kedua pasangan orang tua ketika mengetahui anak mengalami autis pada saat itu adalah sedih, marah, kecewa dan sedikit tidak terima atas kondisi sang anak. Hal ini pun juga disampaikan oleh (Safaria, 2005) dimana kebanyakan orang tua mengalami *shock* bercampur perasaan sedih, khawatir cemas, takut dan marah ketika mengetahui anaknya mengalami gangguan autis. Tuntutan-tuntutan maupun tantangan yang lebih besar ketika mempunyai anak autis membuat orang tua harus meregulasi emosinya seiring pengasuhan sang anak. Regulasi emosi merupakan suatu proses individu dalam memengaruhi emosi yang dimilikinya, kapan individu merasakan

dan bagaimana individu mengalami dan mengekspresikan emosi tersebut. Proses tersebut meliputi menurunkan dan meningkatkan emosi yang positif maupun negatif (Gross, 2007). Individu yang memiliki kemampuan meregulasi emosi dapat mengendalikan dirinya apabila sedang kesal dan dapat mengatasi rasa cemas, sedih atau marah sehingga mempercepat dalam pemecahan suatu masalah (Syahadat, 2013).

Berdasarkan hasil analisis data, peneliti mendapati bahwa Orang tua 1 dan 2 telah memenuhi aspek-aspek regulasi emosi melalui berbagai macam cara seiring dengan pengasuhan sang anak. Selain itu, peneliti juga mendapati adanya faktor-faktor yang mendukung dalam memengaruhi regulasi emosi orang tua yang mempunyai anak autis di PLA Kota Denpasar yaitu usia, jenis kelamin, religiusitas, budaya, *goals*, frekuensi dan *capabilities*. Walaupun pada mulanya orang tua merasakan emosi negatif selama pengasuhan anak namun dengan seiring berjalannya waktu terlebih lagi semenjak anak terdiagnosa mengalami autis pada umur 8 dan 15 tahun yang lalu, orang tua mampu untuk mengevaluasi dan mengubah reaksi-reaksi emosional untuk bertindak laku adaptif sesuai dengan situasi yang terjadi (Gross, Thompson, Garnefski dalam Salamah 2009). Adapun aspek-aspek regulasi emosi orang tua yang mempunyai anak autis di PLA Kota Denpasar sebagai berikut:

1. *Strategies to emotion regulation*

Orang tua memiliki kemampuan dalam *strategies to emotion regulation* dengan berbagai macam cara yaitu

dengan membiarkan sang anak ketika sedang mengalami tantrum, berbagi cerita dengan pasangan maupun dengan temannya ketika mempunyai anak penyandang autisme. Selain itu orang tua juga berdoa agar diberikan kesembuhan serta kekuatan selama merawat sang anak serta dapat tetap tenang. Orang tua juga mengambil kegiatan yang positif seperti berkebun, melakukan pekerjaan rumah dengan menyapu serta mengikuti adanya kelas *parenting* yang diadakan di PLA. Ketika sedang penat di rumah pun mereka mengajak sang anak jalan-jalan dan berharap agar anak dapat bersosialisasi. Menurut Dennis (2007), regulasi emosi merupakan strategi yang digunakan oleh individu untuk mengubah jalan dan pengalaman dalam mengungkapkan emosi. Dari hal tersebut orang tua telah memenuhi aspek *strategies to emotion regulation (strategies)* yang dikemukakan oleh Gross (2007) yaitu keyakinan individu untuk dapat mengatasi suatu masalah, memiliki kemampuan untuk menemukan suatu cara yang dapat mengurangi emosi negatif serta dapat dengan cepat menenangkan diri kembali setelah merasakan emosi yang berlebihan.

2. *Engaging on goal directed behavior*

Orang tua 1 dan 2 mempunyai kemampuan *engaging on goal directed behavior* ialah kemampuan individu untuk tidak terpengaruh oleh emosi negatif yang dirasakannya sehingga dapat tetap berpikir dan melakukan sesuatu dengan baik selama mengasuh anak penyandang autisme yaitu dengan mengajak keluarga termasuk sang anak untuk bepergian atau jalan-jalan. Di sisi

lain, orang tua pernah merasa kecewa terhadap kondisi sang anak tetapi berpikir kembali bahwa ini semua adalah nasib dan merasa bangga sudah diberikan kepercayaan dalam merawat anak spesial serta tidak lupa untuk selalu menjalaninya dengan ikhlas dan tabah. Sedangkan orang tua 2 menganggap bahwa takdir yang diberikan merupakan ada pada kesalahan di dalam kehidupan terdahulu secara Hindu.

Selain itu, orang tua 1 berdoa agar diberikan kesehatan pada dirinya dalam merawat sang anak, mengikuti *sharing-sharing*, serta untuk tidak terpengaruh emosi negatif selama merawat anak terutama ketika anak tengah membuat kesalahan di lingkungan sekitar orang tua berusaha untuk meminta maaf dan menjelaskan terkait kondisi sang anak. Hal ini berbanding terbalik dengan apa yang dikatakan oleh Santrock (2007) dimana para orang tua sering kali menerapkan manipulasi fisik seperti menjauhkan anak dari aktivitas yang membahayakan ke tempat yang mereka inginkan. Sedangkan orang tua 2, pada mulanya memengaruhi emosi dalam hal menjemput anak tetapi seiring beranjaknya usia sang anak menjadikan orang tua terbiasa serta dapatnya dukungan dari teman maupun atasan dalam hal ijin ketika menjemput anak sehingga tidak mengakibatkan konflik. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang ditemukan Gottman (1997) menunjukkan bahwa dengan mengaplikasikan regulasi emosi dalam kehidupan akan berdampak positif baik dalam kesehatan fisik, keberhasilan akademik, kemudahan dalam membina hubungan dengan orang lain dan

meningkatkan resiliensi. Berdasarkan paparan di atas, seluruh subjek orang tua 1 dan 2 telah memenuhi aspek *engaging on goal directed behavior* yang dikemukakan oleh Gross (2007) yaitu kemampuan individu untuk tidak terpengaruh oleh emosi negatif yang dirasakannya sehingga dapat tetap berpikir dan melakukan sesuatu dengan baik.

3. *Control emotion responses*

Keseluruhan subjek orang tua 1 dan 2 pada mulanya tidak dapat mengontrol emosi marah maupun menangis saat anak sedang tantrum atau tidak dapat di *handle* hingga membuat orang tua melampiaskan emosi tersebut dengan memukul paha dan mencubit sang anak, namun setelah itu pada orang tua 1 dapat segera kembali memeluk sang anak berbeda dengan orang tua 2 yang seiringnya waktu tidak lagi melakukan hal tersebut dikarenakan orang tua berpikir kembali bahwa sang anak memang dalam kondisi yang tidak normal dan membiarkan atau mendinginkan sang anak agar emosi dapat terkendali karena merasa anak tidak mengerti jika mereka sedang kesal atau marah. Hal itu sejalan dengan apa yang diungkapkan oleh Gratz & Roemer (2004), bahwa seseorang hanya dalam waktu singkat merasakan emosi yang berlebihan dan dengan cepat menetralkan kembali pikiran, tingkah laku, respon fisiologis dan dapat menghindari efek negatif akibat emosi yang berlebihan.

Ketika sedang merasakan emosi negatif, orang tua pun dapat tetap menunjukkan respon emosi yang baik di lingkungan sekitar begitu pula dengan

orang tua 1 yang berusaha meminta maaf terhadap orang di sekitar jika anak membuat kesalahan. Seperti yang diungkapkan oleh Hetherington dan Parke (dalam Faridh, 2008) bahwa individu yang mampu meregulasi dirinya, maka individu tersebut akan dapat memahami dan mengetahui perilaku seperti apa yang dapat diterima oleh lingkungan. Berdasarkan hal tersebut, seluruh subjek telah memenuhi aspek *control emotional responses (impulse)* yang dikemukakan oleh Gross (2007) yaitu kemampuan individu untuk mengontrol emosi yang dirasakannya dan respon emosi yang ditampilkan (respon fisiologis, tingkah laku dan nada suara), meskipun awalnya orang tua tidak dapat mengontrol emosinya namun selepas itu mereka dapat kembali menunjukkan respon emosi yang tepat sehingga individu tidak akan merasakan emosi yang berlebihan.

4. *Acceptance of emotional response*

Berdasarkan hasil penelitian, seluruh subjek mampu dalam *acceptance of emotional response* seiring berjalannya waktu. Orang tua dapat menerima dengan sabar dan ikhlas sembari mencari berbagai pengobatan baik medis maupun non medis terlebih lagi dalam menerapkan *diet therapy*. Danuatmaja (2003) menyatakan bahwa orangtua perlu memperkaya pengetahuan mengenai autisme terlebih lagi pengetahuan mengenai terapi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan anak. Orang tua 1 pun merasa bersyukur karena sang anak tidak separah dengan anak autis lainnya, dalam merawat anak ia juga berusaha bersikap tegas, serta merasa ketika mempunyai anak autis

menjadikan mereka hemat dan tidak berfoya-foya terutama dalam mengajak jalan-jalan anak serta tidak lagi menyediakan makanan sembarangan seperti dahulu. Berbanding terbalik dengan apa yang disampaikan oleh Zager (2005) kesulitan keuangan terkait dengan membesarkan anak yang dihadapi oleh keluarga pada umumnya, seringkali lebih intens dan berlangsung secara berkelanjutan pada keluarga yang memiliki anak dengan gangguan autisme. Lain halnya dengan orang tua 2, mereka berpasrah dengan kondisi sang anak karena merasa sudah tidak bisa diperbaiki lagi dan tidak bisa berbuat banyak hal lagi atas kondisi sang anak, orang tua menganggap bahwa ia telah ditakdirkan oleh Tuhan dan dipercaya menjadi orang tua pilihan ketika mempunyai anak autisme. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Rachmayanti & Anita (2007) bahwa salah satu bentuk penerimaan yang terjadi pada orangtua adalah menyadari akan apa yang bisa dilakukan anak dan apa yang belum bisa dilakukan anak. Dalam hal tersebut, orang tua 1 dan 2 telah memenuhi aspek *acceptance of emotional response* yang dikemukakan oleh Gross (2007) kemampuan individu untuk menerima suatu peristiwa yang menimbulkan emosi negatif dan tidak merasa malu merasakan emosi tersebut.

Selain itu, adapun faktor-faktor pendukung dalam memengaruhi regulasi emosi orang tua yang mempunyai anak autisme di PLA Kota Denpasar yaitu sebagai berikut:

1. Usia

Peneliti menemukan usia pasangan yang dimiliki oleh subjek

orang tua 1 dan 2 berkisar antara 40-54 tahun. Penelitian menunjukkan bahwa bertambahnya usia seseorang dihubungkan dengan adanya peningkatan kemampuan regulasi emosi, dimana semakin tinggi usia maka semakin baik kemampuan regulasi emosinya sehingga menyebabkan ekspresi emosi semakin terkontrol (Gross, 2007). Hal itu juga selaras dengan apa yang disampaikan oleh Brenner dan Salovey (dalam Salovey & Sluyter, 1997) dimana semakin bertambahnya usia seseorang maka relatif semakin baik dalam meregulasi emosi. Selain itu Hurlock (1996) mengungkapkan bahwa usia 40-54 tahun berada dalam rentang perkembangan dewasa madya, yaitu antara usia 40-60 tahun. Sebagian besar individu telah mampu menentukan masalah-masalah mereka dengan cukup baik sehingga menjadi cukup stabil dan matang secara emosi begitu pula terhadap kemampuan regulasi emosi yang dimiliki oleh subjek orang tua 1 dan 2 yang mempunyai anak autisme di PLA Kota Denpasar.

2. Jenis Kelamin

Menurut Gross (2007) perempuan menunjukkan sifat feminimnya dengan mengekspresikan emosi sedih, takut, cemas dan menghindari mengekspresikan emosi marah dan bangga yang menunjukkan sifat maskulin (regulasi pada perasaan marah dan bangga). Sedangkan laki-laki lebih mengekspresikan emosi marah dan bangga untuk mempertahankan dan menunjukkan dominasi (regulasi terhadap emosi takut, sedih dan cemas). Pada penelitian ini, peneliti hanya

mendapati salah satu orang tua yaitu dari pihak ayah yang mengekspresikan emosi marah sedangkan 3 subjek lainnya tidak menunjukkan adanya perbedaan dalam mengekspresikan emosi baik dari perempuan dan laki-laki sama-sama memunculkan ekspresi sedih, marah maupun kecewa. Hal ini berbanding terbalik dengan penelitian Simon & Nath (2004) menemukan bahwa laki-laki dan perempuan berbeda dalam mengekspresikan emosi baik verbal maupun non-verbal sesuai dengan jenis kelaminnya.

3. Religiusitas

Faktor lainnya yang mendukung dalam regulasi emosi subjek ialah religiusitas. Seseorang yang tinggi tingkat religiusitasnya akan berusaha untuk menampilkan emosi yang tidak berlebihan bila dibandingkan dengan orang yang tingkat religiusitasnya rendah. Dengan berdoa, orang tua dapat tetap tenang ketika sedang mengalami emosi negatif selama merawat anak autis, selain itu orang tua juga memohon agar diberikan kesehatan, kesembuhan, serta kekuatan selama merawat anak yang mengalami gangguan autis. Orang tua juga menganggap bahwa Tuhan telah mempercayakannya untuk menjadi orang tua pilihan ketika mempunyai anak autis. Hal ini sesuai dengan yang dijelaskan oleh (Gross, 2007) bahwa religiusitas memengaruhi seseorang meregulasi emosinya. Begitu pula dengan apa yang dikemukakan oleh Glock dan Starck (dalam Ancok & Suroso, 2004) bahwa religiusitas individu dapat dilihat dari beberapa dimensi yang dikemukakan oleh pertama, dimensi keyakinan yakni melihat sejauh

mana seseorang menerima dan mengakui doktrin agama yang meliputi keyakinan atau kepercayaan terhadap Tuhan, sifat-sifat Tuhan, adanya utusan atau Nabi, percaya adanya surga dan neraka serta ganjaran baik atau buruk atas perilaku yang dilakukan. Begitu pula dengan subjek pada penelitian ini yang berumat Hindu, dalam meregulasi emosinya ia berpikir bahwa apa yang terjadi pada saat ini merupakan kesalahan terdahulu secara ajaran umat Hindu. Umat Hindu mempunyai keyakinan dan percaya dengan adanya Panca Sradha, yang merupakan lima keyakinan dasar umat Hindu, salah satu dalam keyakinan dasar umat Hindu tersebut merupakan ajaran karmaphala, yaitu keyakinan untuk mempercayai adanya hukum sebab akibat. Setiap perbuatan manusia secara hirarki akan mendapatkan hasil baik maupun buruk. Karena dalam ajaran karmaphala, keadaan manusia dalam suka maupun duka disebabkan oleh hasil perbuatan manusia itu sendiri yang dilakukan dalam menjalani kehidupan sekarang maupun kehidupan terdahulu (Dira & Juliantara 2019).

4. Budaya

Budaya memengaruhi regulasi emosi yang dilakukan oleh subjek orang tua yang mempunyai anak autis. Menurut Gross (2007) budaya merupakan norma atau *belief* yang terdapat dalam kelompok masyarakat tertentu dapat memengaruhi cara individu menerima, menilai suatu pengalaman emosi, dan menampilkan suatu respon emosi. Begitu pula dari penjelasan *ethnotheories* tentang emosi dipahami bahwa budaya memengaruhi

pengalaman emosi dan dengan demikian juga memengaruhi regulasi emosi (Holodyski & Friedlmeier, 2005). Dari hasil penelitian, orang tua cenderung memiliki budaya yang bersifat kolektivisme. Menurut Hofstede (1991) kolektivisme menunjukkan keadaan masyarakat dimana setiap anggotanya terintegrasi dalam ikatan kelompok yang kuat dan terpadu sepanjang rentang hidup mereka untuk saling melindungi satu sama lain. Pada negara dengan tingkat kolektivisme yang tinggi, individu mempunyai kepedulian terhadap individu lain dalam kelompok serta mengharapkan orang lain untuk peduli terhadap dirinya secara timbal balik. Hofstede (1991) menempatkan Indonesia sebagai bangsa dengan nilai budaya kolektivisme yang tinggi bila dibandingkan dengan India, Jepang, Malaysia, Philipina dan negara-negara Arab. Hal tersebut dibuktikan oleh orang tua sebagai warga negara Indonesia yang memiliki budaya kolektivisme terkait dengan kemampuannya dalam meregulasi emosi seperti berbagi cerita dengan pasangan maupun teman, mengajak keluarga jalan-jalan, mengikuti kegiatan kelas *parenting* di PLA guna mendapatkan pengetahuan dan saling berbagi solusi dengan orang tua yang sesama mempunyai anak autis. Hal tersebut sesuai dengan pendapat dari Gross (2007) yaitu apa yang dianggap sesuai oleh budaya atau *culturally permissible* dapat memengaruhi cara seseorang berespon dalam berinteraksi dengan orang lain dan dalam cara ia meregulasi emosi.

5. Goals

Goals atau tujuan dilakukannya regulasi emosi merupakan keyakinan orang tua terhadap pengalaman terdahulu yang dialaminya terutama dalam hal yang menimbulkan emosi negatif menjadikan mereka dapat menerima dan memahami kondisi sang anak dengan seiring berjalannya waktu serta orang tua dapat mampu merespon emosi yang dirasakan dengan tepat. Hal ini sejalan dengan Santrock (2007) menjelaskan regulasi emosi adalah kemampuan individu untuk mengatur rangsangan (misalnya kemarahan) dalam rangka beradaptasi dan meraih suatu tujuan secara efektif. Regulasi emosi juga melibatkan perubahan satu atau lebih aspek dari emosi termasuk memunculkan situasi, perhatian, penilaian, subjektif pengalaman, perilaku atau fisiologi (Mauss, dkk, 2007).

6. Frekuensi

Orang tua memiliki adanya frekuensi atau seberapa sering mereka melakukan regulasi emosi dengan berbagai macam cara untuk mencapai suatu tujuan (Gross, 2007). Adapun cara-cara yang sering dilakukan oleh orang tua yaitu dengan membiarkan anak ketika tantrum, bercerita pada pasangan maupun dengan teman, berdoa, melakukan kegiatan positif, jalan-jalan, merawat anak dengan ikhlas, *sharing*, relasi baik dengan orang lain, memeluk, memahami kondisi anak, menahan emosi, sabar, melakukan yang terbaik dengan mencari berbagai pengobatan untuk anak dan bersyukur. Dengan seringnya orang tua melakukan regulasi emosi berbagai macam cara maka orang tua mampu menyesuaikan emosi yang

sedang dirasakannya selama merawat anak autis. Hal itu juga sejalan dengan yang disampaikan Gruyak dkk (2011) bahwa regulasi emosi memungkinkan fleksibilitas dalam emosi merespon sesuai dengan apa yang dirasakan oleh seseorang dengan berbagai tujuan untuk masa panjang.

7. *Capabilities*

Orang tua memiliki *trait* kepribadian ekstrasversi yang mengacu pada hal-hal yang dapat mereka lakukan dalam meregulasi emosinya yaitu dengan bercerita kepada pasangan maupun teman, jalan-jalan, mengadakan *sharing*, mengikuti kegiatan *parenting* di PLA serta bersyukur dan menerima segala peristiwa yang telah terjadi terkait kondisi anak. Hal ini sejalan dengan teori yang dipaparkan mengenai kepribadian ekstrasversi yaitu merupakan himpunan bagian dari sifat dengan model yang berbeda, yang di dalamnya mencakup sifat-sifat suka bersosialisasi, emosi

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa orang tua yang mempunyai anak autis di PLA Kota Denpasar mampu meregulasi emosinya dengan mengevaluasi dan mengubah reaksi-reaksi emosional sehingga dapat bertindak laku secara adaptif sesuai dengan situasi yang terjadi yang didukung oleh keempat aspek yaitu *strategies to emotion regulation, engaging on goal directed behavior, control emotional responses, acceptance of emotional response* serta 7 faktor yaitu usia, jenis kelamin, religiusitas, budaya, *goals*, frekuensi, dan *capabilities*. Adapun saran bagi orang

positif, dan optimisme. Ekstrasversi dapat didefinisikan dalam pengertian sempit dan pengertian yang luas. Dalam pengertian sempit, ekstrasversi adalah individu yang senang membangun hubungan sosial dengan orang lain. Dalam definisi yang luas, ekstrasversi dapat mencakup banyak komponen perilaku yang berbeda-beda seperti ketegangan, kehangatan, emosi positif, serta senang melakukan aktivitas (Depue & Collins, dalam Weiner, 2003). Individu dengan kepribadian ekstrasversi terlihat aktif dalam mencari rangsang dari luar dan memiliki daya toleransi terhadap stres yang besar (Alwisol, 2006). Oleh karena itu, orang tua yang memiliki kepribadian ekstrasversi mampu meregulasi emosinya ketika sedang merasakan stres atau emosi negatif dalam menghadapi permasalahan terkait dengan kondisi anak yang mengalami gangguan autis dengan mencari rangsangan dari luar.

Orang tua yang mempunyai anak autis, diharapkan dapat mengelola emosi dalam menghadapi permasalahan selama merawat anak terutama dari pihak ibu agar mampu mengelola emosi sedih dan dari pihak ayah agar mampu mengelola emosi marah sehingga dapat bertindak laku secara adaptif sesuai dengan situasi yang terjadi selama merawat anak autis. Selain itu, orang tua juga diharapkan mampu meneruskan karma (perbuatan) baik yang telah dilakukan selama merawat anaknya agar dapat mengalami perkembangan yang lebih baik. Bagi Masyarakat, diharapkan dapat memahami berbagai gejolak emosi yang dialami oleh orang tua yang mempunyai anak autis, tidak memberikan stigma

negative dan dapat mendukung secara moral sehingga dapat meningkatkan emosi positif terhadap orang tua yang mempunyai anak autis. Bagi PLA Kota Denpasar, diharapkan dapat terus mengadakan maupun mengembangkan kegiatan yang dapat membantu orang tua dalam pemecahan masalah selama merawat anak autis khususnya pada pengelolaan emosi. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti regulasi emosi dapat menggunakan orang tua yang mempunyai anak autis dengan rentang usia anak yang lebih dini serta lebih menggali dan mengembangkan informasi tidak hanya pada orang tua yang mempunyai anak autis, tetapi juga dapat melakukan pada orang tua yang mempunyai anak berkebutuhan khusus lainnya.

Pustaka acuan

- Ancok, D & Suroso. (2004). *Psikologi Islam*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Alwisol. (2006). *Psikologi Kepribadian Edisi Revisi*. Malang: UMM Press.
- Chodidjah, S., & Kusumasari, A. P. (2018). Pengalaman Ibu Merawat Anak Usia Sekolah dengan Autis. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 21(2), 94-100.
- Danuatmaja, B. (2003). *Terapi autis dirumah*. Jakarta: Puspa Swara.
- Dennis, T. A. (2007). Interactions Between Emotion Regulation Strategies and Affective Style: Implications for Trait Anxiety Versus Depressed Mood. *Journal Hunter College*, 200-207.
- Dira, A. A. G., & Juliantara, I. W. W. (2019). Interpretasi Nilai Filosofis Teks Sri Jayakasunu. *Vidya Wertta: Media Komunikasi Universitas Hindu Indonesia*, 2(2), 257-268.
- Faridh, R. (2008). Hubungan antara regulasi emosi dengan kecenderungan kenakalan remaja. *Naskah publikasi*. Fakultas Psikologi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Fido, A., & Al-Saad, S. (2013). Psychological effects of parenting children with autism prospective study in Kuwait. *Journal of Psychiatry*, 3, 5 – 10.
- Gottman, J. (1997). *Raising an Emotionally Intelligent Child: The Heart of Parenting*. New York: Rockefeller Center.
- Gratz, K.L., & Roemer, L. (2004). Multidimensional assessment of emotion regulation and dysregulation: Development, factor structure, and initial validation and difficulties in emotion regulation scale. *Journal of Psychopathology and Behavioral Assessment*. Vol. 26, No. 1.
- Gross, J. J (2007). *Handbook of Regulation Emotion*. USA: The Guildford Press.
- Gruyak, A., Gross J, J., Etkin, A. (2011). Explicit and Implicit Emotion Regulation: A Dual-Process Framework, *Cognition And Emotion*, 25.3,p 400-412, USA: Published Psychology Press.
- Hofstede, Geert. (1991). *Cultures and Organizations, Software of The*

- Mind*. England: McGraw-Hill Book Company.
- Hurlock, Elizabeth. (1996). *Psikologi Perkembangan, Suatu Pendekatan Sepanjang Rentang Kehidupan, edisi kelima*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Holodynski, F. & Friedlmeier, W. (2005). *Development of Emotions and Their Regulation; An Internalization Model*. New York: Springer.
- Hallahan, D. P., & Kauffman, J. M. (2006). *Exceptional Learners: Introduction to Special Education, 10th edition*. United States: Pearson Education, Inc.
- Herdiansyah, H. (2015). *Wawancara, Observasi, dan Focus Groups Sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif*. Depok: PT. Rajadrafindo Persada.
- Jafar, N., & Apt, M. K. (2005). *Pertumbuhan dan Perkembangan*. *Jurnal Universitas Hassanudin*. <http://repository.unhas.ac.id/>. [Diakses pada 20 Oktober 2019].
- Lutfianawati, D., Perwitaningrum, C. Y., & Kurnia, R. T. R. (2019). Stres Pada Orang Tua Yang Memiliki Anak Dengan Retardasi Mental. *Jurnal Psikologi Malahayati*, 1(1).
- Mauss, I. B., Bunge, S. A., Gross, J. J. (2007). Automatic Emotion Regulation, *Journal Compilation Social and Personality Psychology Compass*, 1.10, California: Published Blackwell Publishing Ltd.
- Phelps, K. W., McCammon, S. L., Wuensch & Golden, J. E. (2009). Enrichment, Stress, and Growth from Parenting an Individual with an Autism Spectrum Disorder. *Journal of Intellectual & Developmental Disability*, 34 (2), 133-141.
- Pisula, E. (2011). Parenting stress in mothers and fathers of children with autism spectrum disorders. *A comprehensive book on autism spectrum disorders*, 5, 87 – 106.
- Rachmayanti, S. & Anita Z. (2007). Penerimaan Diri Orang Tua Terhadap Anak Autis dan Perannya dalam Terapi Autis. *Jurnal Psikologi*, 1 (1),7-17.
- Salovey, P. & Sluyter, D. J. (1997). *Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications*. New York: Basic Books.
- Saharso, D. (2004). Peran Neurologi Pediatri dalam Usaha Melawan Autisme. *Anima Indonesian Psychological Journal*. Vol 20. No: 2. 116-127.
- Simon, R. W., dan Nath, L. E. (2004). Gender and Emotion in The United States: Do Men and Women Differ in Self-reports of Feelings and Expressive Behavior? *American Journal of Sociology*, 109.
- Safaria, T. (2005). *Autisme: Pemahaman Baru untuk Hidup Bermakna Bagi Orang Tua*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Santrock, J. W. (2007). *Perkembangan anak: jilid dua*. Jakarta: Erlangga.

- Salamah, A. (2009). *Gambaran Emosi dan Regulasi Emosi pada Remaja yang Memiliki Saudara Kandung Penyandang Autis*. Jurnal Fakultas Psikologi Universitas Gunadarma.
- Syahadat, Y. M. (2013). Pelatihan Regulasi Emosi Untuk Menurunkan Perilaku Agresif Pada Anak. *Humanitas*, Vol. X. No. 1.
- Usman, H., & Sukandar, H. (2014). Pertumbuhan dan Perkembangan Anak Usia 3-24 Bulan di Daerah Konflik. *Kesmas: National Public Health Journal*, 9(1), 44-49.
- Weiner, I. B. (2003). *Handbook of Psychology, Volume 5: Personality and Social Psychology*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Zager, D. (2005). *Autism spectrum disorders: Identification, education, and treatment*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.

AUTHOR GUIDELINES

Jurnal Psikologi “Mandala” is a periodical and psychological scientific research, literature review or article, report experiences of best practices in the field of guidance and counseling. Jurnal Psikologi “Mandala” published twice a year, the first issue in May the second issue in November.

1. Articles must be original (not plagiarism) and has never been published in another journal. If ever presented in the form of seminars, workshops, etc., say the name of the activity.
2. Articles are written by a program Microsoft Word (version 2007 – 2013) to the top, A4 size paper, page margins: top 3 cm, left 3 cm, bottom 3 cm, and right 3 cm, typed with bar is 1,5 density spacing; font Times New Roman 12. Author may not need to write in two columns format.
3. Please submit your manuscript file as a **Microsoft Word** extension Document (*.doc or *.docx).
4. Title and Abstract write in Indonesian and English, content manuscript can be written in Indonesian or English.

PETUNJUK BAGI PENULIS

Jurnal Psikologi “Mandala” adalah jurnal riset ilmiah, *literature review*, maupun laporan hasil pengalaman praktik dan/atau konseling (*best practices*) Psikologi yang terbit berkala setahun dua kali. Jurnal Psikologi “Mandala” akan terbit di periode Mei dan November.

1. Artikel yang hendak diterbitkan adalah artikel asli/orisinil milik penulis (bukan hasil plagiarisme) dan tidak pernah diterbitkan di jurnal lain. Apabila bagian dari artikel pernah diterbitkan pada seminar atau pelatihan sebelumnya, harap penulis menyebutkan bentuk atau nama kegiatan tersebut.
2. Artikel ditulis pada program Microsoft Word (versi 2007 – 2013) dengan format ukuran kertas A4 dan margin atas – kanan – kiri – bawah 3 cm. Pengetikan menggunakan spasi 1,5 dan font Times New Roman (ukuran 12 pts). Penulis tidak perlu mengirimkan dalam bentuk format dua kolom.
3. Artikel diunggah atau dikirim ke pengelola jurnal dengan format Microsoft Word dengan ekstensi Document (*.doc atau *.docx).
4. Judul dan Abstrak ditulis dalam bahasa Indonesia dan Inggris sedangkan isi dari badan teks ditulis dalam bahasa Indonesia atau bahasa Inggris.

Online Submission : mandala@undhirabali.ac.id

For the May issue of the articles can be delivered starting in December - March, editing will be done in April. For the November issue article can be sent in June - September, editing will be done in October. The article goes into the desk editors selected by the editor. Articles can be accepted without repair, refurbishment accepted, or rejected, and the article is rejected is not returned unless requested by the author.

BRIEF GUIDELINES FOR CONTRIBUTORS

The length of the manuscript of no more than 5000 words or 10-15 page.

Articles are written by systematic and the following provisions.

1. Title (**in English/Bahasa Indonesia**): written in a concise and informative, maximum 20 words (single-spaced) should reflect the substance of the variables described in the article body.
2. Name of Author: without titles, the author can be an individual or a team.
3. Affiliation: name of the institution
4. E-mail Address, which is located under the author's name.
5. Abstract (**in English and Bahasa Indonesia**): the length of 75-250 word, abstracts written in one paragraph includes: scientific review article consists of a discussion of the core issues and substantially while the results of the research article consist of goals, methods, and results. The abstract is single-spaced
6. Keywords: terms that reflect the essence of the concept within the scope of the problem may consist of several pieces of terms.

The body of manuscript :

7. **Research** consist of an **INTRODUCTION, METHODS, RESULTS AND DISCUSSION** and **CONCLUSIONS**.
(in Bahasa Indonesia: **PENDAHULUAN, METODE, HASIL DAN BAHASAN**, dan **SIMPULAN**)
8. **Review** consist of an preliminary scientific study that shows the problems and framework of analysis, sub-subtitle that contains the **DISCUSSION** and **CONCLUSIONS**.
(in Bahasa Indonesia: artikel berisikan penelusuran ilmiah yang menunjukkan fenomena permasalahan atau analisis yang sesuai dengan kerangka konseptual, dan memuat sub-judul berisi **DISKUSI** dan **SIMPULAN**.)
9. **Reference**: use APA (American Psychological Association) citation rules, cultivated from a primary source, and it comes from current cultivated journals (approximately 3-5 years) and just acknowledgment of the source designated in the article body. Instead, the name that is referenced in the body must exist in the Reference list. Second row to the right of the entrance 7 letter. Here are some examples of writing a bibliography of several types of sources:

APA FORMAT-6TH EDITION

JOURNALS, MAGAZINES, NEWSPAPERS IN PRINT FORMAT General Form

Author, A. A., Author, B. B., & Author, C. C. (Year). Title of article. *Title of Journal*, xx, xxx-xxx.

NOTE: The journal title and the volume number are in italics. Issue numbers are not required if the journal is continuously paged. If paged individually, the issue number is required and is in regular type in parentheses adjacent to the volume number.

One Author

Berndt, T. J. (2002). Friendship quality and social development. *Current Directions in Psychological Science*, 11, 7-10.

Two to Seven Authors [List all authors]

Surijah, E. A. & Septiarly, Y. L. (2016). Construct validation of five love languages. *Anima Indonesian Psychological Journal*, 31 (2), 65-76.

Eight or More Authors [List the first six authors, ... and the last author]

Miller, F. H., Choi, M. J., Angeli, L. L., Harland, A. A., Stamos, J. A., Thomas, S. T., . . . Rubin, L. H. (2009). Web site usability for the blind and low-vision user. *Technical Communication*, 57, 323-335.

Magazine Article

Jaeger, J. (2010, August). Social media use in the financial industry. *Compliance Week*, 22(2), 54.

Newspaper Article (with Discontinuous Pages)

Constantine, Z. (2010, June 15). UAE efforts on human trafficking ‘significant’: US State Department removes country from watch list. *The National*, pp. 1, 5.

**If no authors identified, put article title forward followed with year and month/date of publication*

BOOKS, CHAPTERS IN BOOKS, REPORTS, ETC. General Form

Author, A. A. (Year). *Title of work*. Location: Publisher.

One Author

Alexie, S. (1992). *The business of fancydancing: Stories and poems*. Brooklyn, NY: Hang Loose Press.

Corporate Author

American Psychiatric Association. (2013). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders* (5th ed.). Arlington, VA: American Psychiatric Publishing.

Corporate Author with an Edition and Published by the Corporate Author

American Psychiatric Association. (1994). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders* (4th ed.). Washington, DC: Author.

Anonymous Author

Dorland's illustrated medical dictionary (31st ed.). (2007). Philadelphia, PA: Saunders.

Chapter in a Book

Booth-LaForce, C., & Kerns, K. A. (2009). Child-parent attachment relationships, peer relationships, and peer-group functioning. In K. H. Rubin, W. M. Bukowski, & B. Laursen (Eds.), *Handbook of peer interactions, relationships, and groups* (pp. 490-507). New York, NY: Guilford Press.

ERIC Document

Shyyan, V., Thurlow, M., & Liu, K. (2005). *Student perceptions of instructional*

strategies: Voices of English language learners with disabilities.
Minneapolis, MN: National Center on Educational Outcomes, University of
Minnesota. Retrieved from the ERIC database.(ED495903)

**ONLINE JOURNALS, MAGAZINES, NEWSPAPERS General Format –
Databases**

Author, A. A., Author, B. B., & Author, C. C. (Year). Title of article. *Name of Journal*,
xx, xxx-xxx. doi:xxxxxxxxxx

Article Retrieved from an Online Database

NOTE: Use the article's DOI (Digital Object Identifier), the unique code given by the
publisher to a specific article.

Senior, B., & Swales, S. (2007). Inside management teams: Developing a teamwork
survey instrument. *British Journal of Management*, 18, 138-
153. doi:10.1111/j.1467-8551.2006.00507.x

NOTE: Use the journal's home page URL (or web address) if there is no DOI. This may
require a web search to locate the journal's home page. There is no period at the end of
web address. Break a long URL before the punctuation.

Koo, D. J., Chitwoode, D. D., & Sanchez, J. (2008). Violent victimization and the
routine activities/lifestyle of active drug users. *Journal of Drug Issues*, 38, 1105-
1137. Retrieved from [http://www2
.criminology.fsu.edu/~jdi/](http://www2.criminology.fsu.edu/~jdi/)

Article from an Online Magazine

Lodewijkx, H. F. M. (2001, May 23). Individual-group continuity in cooperation and
competition under varying communication conditions. *Current Issues in Social
Psychology*, 6(12), 166-182. Retrieved from
<http://www.uiowa.edu/~grpproc/crisp/crisp.6.12.htm>

OTHER ONLINE RESOURCES General Form

Author, A. A. (Year). *Title of work*. Retrieved from web address

Online Report from a Nongovernmental Organization

Kenney, G. M., Cook, A., & Pelletier, J. (2009). *Prospects for reducing uninsured
rates among children: How much can premium assistance programs help?*
Retrieved from Urban Institute website: [http://
www.urban.org/url.cfm?ID=411823](http://www.urban.org/url.cfm?ID=411823)

Online Report with No Author Identified and No Date

GVU's 10th WWW user survey. (n.d.). Retrieved from [http://www
.cc.gatech.edu/user_surveys/survey-1998-10/](http://www.cc.gatech.edu/user_surveys/survey-1998-10/)

Web Sites in Parenthetical Citations: To cite an entire Web site (but not a specific document within the site), it is sufficient to give the URL of the site in the text. **No entry in the reference list is needed. Example:**

Kidpsych is an excellent website for young children (<http://www.kidpsych.org>).

REFERENCE CITATIONS IN TEXT

APA utilizes a system of brief referencing in the text of a paper, whether one is paraphrasing or providing a direct quotation from another author's work. Citations in the text usually consist of the name of the author(s) and the year of publication. The page number is added when utilizing a direct quotation.

Indirect Quotation with Parenthetical Citation

Libraries historically highly value intellectual freedom and patron confidentiality (LaRue, 2007).

Indirect Quotation with Author as Part of the Narrative

LaRue (2007) identified intellectual freedom and patron confidentiality as two key values held historically by libraries.

Direct Quotation with Parenthetical Citation

Darwin used the metaphor of the tree of life "to express the other form of interconnectedness—genealogical rather than ecological" (Gould & Brown, 1991, p. 14).

Direct Quotation with Author as Part of the Narrative

Gould and Brown (1991) explained that Darwin used the metaphor of the tree of life "to express the other form of interconnectedness— genealogical rather than ecological"(p. 14).

CITING SECONDARY SOURCES

When citing in the text a work discussed in a secondary source, give both the primary and the secondary sources. In the example below, the study by Seidenberg and McClelland was mentioned in an article by Coltheart, Curtis, Atkins, & Haller.

Seidenberg and McClelland's study (as cited in Coltheart, Curtis, Atkins, & Haller, 1993) provided a glimpse into the world

In the references page, you would cite the secondary source you read not the original study.

Coltheart, M., Curtis, B., Atkins, P., & Haller, M. (1993). Models of reading aloud: Dual-route and parallel-distributed- processing approaches. *Psychological Review*, *100*, 589-608.

JURNAL PSIKOLOGI
MANDALA

Program Studi Psikologi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Sains dan
Teknologi Universitas Dhyana Pura
Jl. Raya Padang Luwih, Tegal Jaya, Dalung, Kuta Utara,
Badung, Bali
Telp: (0361) 426450
E-mail: mandala@undhirabali.ac.id

