

## **HUBUNGAN ANTARA *EMOTIONAL LABOR* DENGAN *BURNOUT* PADA PEGAWAI BADAN PUSAT STATISTIK (BPS) KOTA SEMARANG**

**Sheila Amalia Hanum, Siswati**

*Fakultas Psikologi, Universitas Diponegoro  
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275*

[shyela@gmail.com](mailto:shyela@gmail.com), [wt\\_psi@yahoo.com](mailto:wt_psi@yahoo.com).

### **Abstrak**

*Burnout* adalah suatu kondisi kelelahan baik secara fisik, mental, maupun emosional yang dihasilkan oleh kerja yang berlebihan. *Emotional labor* merupakan kemampuan individu dalam melakukan kontrol untuk mengelola emosi dengan menampilkannya secara profesional sesuai dengan tuntutan organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *emotional labor* dengan *burnout* pada pegawai BPS Kota Semarang. Subjek dalam penelitian ini adalah pegawai BPS Kota Semarang yang berjumlah 41 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh dengan mengambil seluruh anggota populasi sebagai sampel. Penelitian ini menggunakan dua skala sebagai alat ukur, yaitu skala *burnout* (29 aitem,  $\alpha = 0,906$ ) dan skala *emotional labor* (27 aitem,  $\alpha = 0,886$ ). Berdasarkan analisis regresi sederhana didapatkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara *emotional labor* dengan *burnout* ( $r_{xy} = -0,490$  dengan  $p = 0,001$ ). Semakin tinggi *emotional labor* maka akan semakin rendah *burnout*. Sebaliknya, semakin rendah *emotional labor* maka *burnout* yang dirasakan pegawai akan semakin tinggi. *Emotional labor* memberikan sumbangan efektif sebesar 24 % terhadap *burnout*.

Kata kunci: *Burnout*; *Emotional labor*; Pegawai; BPS Kota Semarang

### **Abstract**

*Burnout is a state of exhaustion, both physically, mentally, and emotionally generated by overwork. Emotional labor is an individual's ability to take control to manage emotions by presenting it in a professional manner in accordance with the demands of the organization. The aim of this research is to know about correlation of emotional labor with burnout to employee of BPS Kota Semarang. Subjects in this research are 41 employees of BPS Kota Semarang. Samples in this research using saturation sampling technique by taking all members of the population as a sample. This research use two scales for collecting data, burnout scale (29 items,  $\alpha=0,906$ ) and emotional labor scale (27 items,  $\alpha=0,886$ ). Based on simple regression analysis showed that there was a significant relationship between emotional labor with burnout ( $r_{xy} = -0.490$ ,  $p = 0.001$ ). The more higher of emotional labor will cause lower burnout. Conversely, the lower of emotional labor will cause burnout felt by employees higher. Emotional labor contributes effectively in amount of 24% to the burnout*

Keywords: *Burnout*; *Emotional labor*; Employee; BPS Kota Semarang

## **PENDAHULUAN**

Kemajuan teknologi saat ini membuat individu dengan mudah mendapatkan informasi dari berbagai sumber. Kondisi ini menyebabkan permintaan data dan informasi khususnya statistik yang beragam dan akurat terus meningkat. Badan Pusat Statistik (BPS) sebagai lembaga pemerintah yang mempunyai tugas menyediakan data dan informasi statistik berkualitas dituntut untuk dapat selalu siap seiring dengan permintaan berbagai kalangan baik dari masyarakat maupun dari pemerintahan.

Berbagai jenis survei dan sensus harus dipersiapkan dan dilakukan BPS untuk memenuhi kebutuhan permintaan data. Adanya batas waktu, banyaknya permintaan data, dan kurangnya sumber daya manusia memungkinkan setiap pegawai menerima pekerjaan tambahan yang dapat memicu munculnya kelelahan pada individu. Selain itu, dalam upaya menghasilkan data yang berkualitas, pegawai BPS dituntut untuk dapat memberikan pelayanan terhadap responden. Pemenuhan pelayanan oleh pegawai BPS diwujudkan dengan selalu menunjukkan sikap yang ramah ketika berinteraksi khususnya dalam penggalan informasi terhadap responden.

Banyaknya tuntutan kerja yang harus diselesaikan oleh individu dapat menjadi sumber munculnya *burnout* di tempat kerja. *Burnout* adalah suatu kondisi yang dialami individu dalam dunia kerja. Schultz dan Schultz (2010) menyatakan *burnout* sebagai bentuk dari stres yang dihasilkan oleh kerja yang berlebih berdampak pada berkurangnya energi dan ketertarikan terhadap pekerjaan. Pendapat tersebut sejalan dengan Ivancevich, Konopaske, dan Matteson (2008) yang menyatakan bahwa *burnout* merupakan proses psikologis yang dibawa oleh stres pekerjaan yang tidak terlepas, menghasilkan kelelahan emosi dan perasaan tidak mampu untuk berprestasi. Kreitner dan Kinicki (2001) berpendapat *burnout* sebagai suatu kondisi yang terjadi dari waktu ke waktu ditunjukkan dengan adanya kelelahan secara emosional dan kombinasi dari sikap yang negatif.

Maslach, Schaufeli, dan Leiter (dalam Schultz & Schultz, 2010) mengemukakan tiga komponen dari *burnout*, yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi, dan berkurangnya pencapaian pribadi. Kelelahan emosional merupakan perasaan lelah dan tidak bersemangat yang dirasakan individu dalam bekerja, depersonalisasi adalah pengembangan dari perasaan sinis, prasangka, dan berkurangnya rasa sensitivitas pada rekan kerja, dan berkurangnya pencapaian pribadi ketika pegawai merasa tidak dapat mencapai prestasi tertentu dalam pekerjaannya.

Schultz dan Schultz (2010) mengungkapkan bahwa individu yang mengalami *burnout* berdampak pada efisiensi kerja dan relasi yang terjalin antar pegawai. Kelelahan yang juga merupakan salah satu dampak dari *burnout* akibat adanya beban kerja yang berlebihan memunculkan pandangan negatif terhadap individu lain seperti responden. Pegawai menjadi kurang responsif dan memperlakukan responden dengan tidak menyenangkan (Lee & Ok, 2012). Hal tersebut berdampak pula pada penurunan kualitas pelayanan dan interaksi yang terjalin dengan responden.

Grandey (2000) mengungkapkan individu yang bekerja dengan bertatap muka atau berinteraksi langsung kepada responden dituntut untuk dapat memunculkan emosi positif yang diharapkan oleh organisasi, seperti tetap tersenyum walau sebenarnya tidak ingin melakukannya dan selalu bersikap ramah serta sopan. Kondisi tersebut menyebabkan kurangnya kendali individu dalam pekerjaan yang terbatas oleh adanya aturan. Individu yang kurang memiliki kendali dalam pekerjaannya rentan mengalami kelelahan, sinisme, dan berkurangnya keyakinan diri yang merupakan dimensi dari *burnout* (Angerer, 2009).

Oleh karena itu, diperlukan kemampuan yang tidak hanya bertujuan untuk membantu proses penyelesaian masalah tetapi juga untuk membangun kekuatan individu. Salah satu kemampuan yang tidak hanya bertujuan membantu proses penyelesaian masalah tetapi turut membantu mengembangkan potensi karyawan adalah pengelolaan emosi yang baik. Kemampuan pegawai

untuk menekan perasaan pribadi dan menunjukkan emosi yang diinginkan organisasi dalam pekerjaan disebut *emotional labor* (Guy, Newman, & Mastracci, 2008).

Morris dan Feldman (dalam Stets & Turner, 2006) berpendapat bahwa *emotional labor* merupakan kemampuan individu secara sadar melakukan usaha untuk mengontrol emosi dan diekspresikan sesuai dengan keinginan organisasi dalam bekerja. Hochschild (2012) mengungkapkan *emotional labor* merupakan kemampuan individu mengelola perasaan untuk menghasilkan tampilan wajah dan tubuh yang dapat diamati agar sesuai dengan tuntutan pekerjaan. Pengelolaan emosi ini dilakukan atas dasar adanya gaji atau upah, oleh karena itu mempunyai nilai tukar.

Berdasar pernyataan tersebut, individu dituntut untuk bermain peran sesuai dengan tuntutan dalam pekerjaan. Dua dimensi dari *emotional labor*, antara lain *surface acting* yaitu individu menyembunyikan emosinya dan menampilkannya sesuai dengan tuntutan pekerjaan. *Deep acting* ketika individu memodifikasi perasaan yang dirasakan agar sesuai dengan harapan organisasi.

*Emotional labor* dapat menghasilkan performa organisasi yang baik, tetapi dapat juga memiliki konsekuensi bagi kesehatan psikologis pegawai (Grandey, 2000). Selain itu, Wang, Yin, dan Huang (2015) mengemukakan pengelolaan emosi melalui *surface acting* dan *deep acting* dapat memberikan pengaruh terhadap kesejahteraan organisasi dalam jangka panjang. Individu yang tidak mampu melakukan kontrol dalam mengelola emosi dan menampilkannya sesuai dengan tuntutan organisasi akan berdampak pada performa kerja seperti penurunan kualitas pelayanan yang dihasilkan. Kondisi tersebut akan berpengaruh terhadap munculnya stres yang dirasakan individu dalam bekerja. Stres yang dialami individu dan tidak terselesaikan dalam jangka panjang dapat memicu munculnya *burnout* (Schultz & Schultz, 2010).

*Burnout* menyebabkan kinerja yang buruk sehingga adanya kemampuan *emotional labor* yang baik diperlukan individu untuk mengatasi situasi-situasi sulit dan meningkatkan performa dalam bekerja. Menurut penelitian Van Gelderen, Konijn, dan Bakker (2011) kemampuan mengelola

emosi dengan baik memiliki pengaruh terhadap kesejahteraan psikologis individu. Emosi positif yang dihasilkan melalui *surface acting* dan *deep acting* berpengaruh terhadap keberhasilan interaksi antar individu. Hal tersebut berarti bahwa menunjukkan emosi positif dengan kemampuan *emotional labor* yang baik dapat mengurangi munculnya *burnout* (Erickson & Ritter, 2001).

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dengan kemampuan *emotional labor* yang baik dapat mengurangi munculnya *burnout* pada individu. *Emotional labor* yang baik akan membuat individu merasa nyaman dan memiliki kesadaran untuk menjaga hubungan baik dengan rekan kerja dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada responden atau pengguna data. Oleh karena itu, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah ada hubungan negatif antara *emotional labor* dengan *burnout* pada pegawai. Artinya, semakin tinggi *emotional labor* yang dimiliki pegawai maka semakin rendah *burnout* yang dirasakan, dan sebaliknya semakin rendah *emotional labor* pegawai, maka semakin tinggi *burnout* yang dialami pegawai.

## **METODE**

Penelitian ini merupakan penelitian korelasi, yaitu penelitian yang bertujuan mencari hubungan antara variabel prediktor dengan variabel kriterium. Variabel prediktor dalam penelitian ini adalah *emotional labor*, sedangkan variabel kriterium adalah *burnout*. Definisi operasional *burnout* adalah suatu kondisi kelelahan yang dialami individu baik secara fisik, mental, maupun emosional yang dihasilkan oleh kerja yang berlebihan, sedangkan *emotional labor* merupakan kemampuan individu dalam melakukan kontrol untuk mengelola emosi dengan menampilkan secara profesional sesuai dengan tuntutan organisasi.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai tetap BPS Kota Semarang dengan masa kerja lebih dari dua tahun. Sampel berjumlah 41 orang diambil dengan menggunakan teknik sampling jenuh. Uji coba dan penelitian melibatkan subjek yang sama, sehingga pelaksanaan uji coba dan penelitian diberikan jeda waktu selama dua minggu guna mengurangi bias penelitian.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan menggunakan skala psikologi. Bentuk skala psikologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Adapun skala psikologi dalam penelitian ini yaitu skalaburnout(29 aitem dengan  $\alpha = 0,906$ ) dan skala *emotional labor* (27 aitem dengan  $\alpha = 0,886$ ).

Analisis data yang digunakan untuk pengujian hipotesis penelitian ini adalah analisis regresi sederhana. Menurut Winarsunu(2010) analisis regresi sederhana berguna untuk mengetahui besar hubungan kedua variabel penelitian, menguji taraf signifikansinya, mencari sumbangan efektif prediktor dan mencari persamaan garis regresi untuk peramalan besarnya nilai Y (*Burnout*) berdasarkan nilai X (*Emotional labor*). Asumsi yang harus dipenuhi untuk melakukan analisis regresi sederhana antara lain uji normalitas dan uji linieritas. Perhitungan dalam penelitian ini seluruhnya dilakukan secara komputasi dengan menggunakan bantuan program komputer *Statistical Package for Sosial Sciences (SPSS) for windows evaluation version 22.0*.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan dengan menggunakan teknik analisis regresi sederhana, maka hasil dari pengajuan hipotesis menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara *emotional labor* dengan *burnout* pada pegawai BPS Kota Semarang ( $r_{xy} = -0,490$ ,  $p = 0,001$ ). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pegawai BPS Kota Semarang memiliki *burnout* yang rendah yang menunjukkan bahwa pegawai tidak merasa terbebani dengan pekerjaannya, memiliki pandangan yang positif terhadap lingkungan pekerjaan dan terlibat secara penuh saat menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan, serta yakin terhadap kemampuan yang dimiliki.

Salah satu faktor internal yang membantu mengurangi resiko munculnya *burnout* pada pegawai adalah *emotional labor*. Hal tersebut selaras dengan arah persamaan garis regresi yang menyatakan bahwa penambahan satu skor variabel *emotional labor* maka *burnout* akan mengalami

penurunan sebesar 0,484. *Emotional labor* merupakan kemampuan pegawai untuk dapat mengelola perasaan yang dimiliki sesuai dengan aturan dan pedoman yang telah ditetapkan organisasi (Wharton, 2009). *Emotional labor* berfokus pada upaya individu mengekspresikan dan mengatur emosi untuk berinteraksi dengan menunjukkan ekspresi-ekspresi yang positif. Oleh karena itu, pekerjaan yang melibatkan interaksi, seperti dengan responden dan rekan kerja dianggap memerlukan kemampuan *emotional labor* yang baik.

Berdasarkan analisis data yang dilakukan untuk mengetahui sumbangan efektif, hasil didapatkan hasil bahwa *burnout* pegawai BPS Kota Semarang sebesar 24 % dipengaruhi oleh *emotional labor* dan sisanya sebesar 76 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diukur dalam penelitian ini. Faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi *burnout* antara lain beban kerja, ketidakamanan kerja (*job insecurity*), minimnya dukungan organisasi dan kesempatan untuk mengembangkan potensi (Rothmann dan Joubert, 2007). Menurut penelitian Sari (2015) *burnout* tidak hanya dipengaruhi oleh faktor eksternal, tetapi juga faktor internal seperti *locus of control* dan harga diri.

Hasil kategorisasi skor subjek diketahui bahwa 90,24% pegawai berada pada kategori *burnout* rendah dan 80,48% pegawai dengan *emotional labor* tinggi. Pegawai dengan *burnout* yang rendah mengindikasikan bahwa individu mampu mengatasi segala tuntutan yang ada di tempat kerja sehingga berperan terhadap peningkatan kinerja pegawai (Fajriani dan Septiari, 2015). Selain itu, individu dengan *emotional labor* tinggi mampu mengelola situasi-situasi sulit yang dihadapi ketika berinteraksi dengan responden sehingga akan merasa puas dalam bekerja (Gabriel dan Diefendorff, 2015).

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara *emotional labor* dengan *burnout* pegawai BPS Kota Semarang ( $r_{xy} = -0,490$ ,  $p = 0,001$ ). Hubungan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *emotional labor* maka semakin rendah *burnout* yang dimiliki pegawai. *Emotional labor* memberikan sumbangan efektif sebesar 24 % terhadap *burnout* pegawai BPS Kota Semarang.

Beberapa saran yang dapat peneliti kemukakan berdasarkan hasil penelitian ini adalah:

#### 1. Bagi subjek penelitian

Beberapa saran yang dapat diberikan peneliti adalah meningkatkan semangat dalam diri individu ketika menyelesaikan pekerjaan dengan tuntutan kerja yang tinggi. Selain itu, menjalin hubungan baik dengan rekan kerja dan responden yang diwujudkan dengan saling memberikan dukungan dalam bekerja, serta menumbuhkan keyakinan untuk dapat berprestasi dalam bekerja dengan mengikuti pelatihan-pelatihan yang dapat mengembangkan potensi sesuai bidang kerja seperti pengelolaan waktu. Pelatihan pengelolaan waktu dapat membantu pegawai menentukan prioritas dalam mencapai target pekerjaan.

#### 2. Bagi BPS Kota Semarang

BPS Kota Semarang dapat memberikan program pelatihan manajemen emosi yang akan membantu pegawai mengatasi konsekuensi negatif dari *emotional labor* dengan cara yang konstruktif. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan yaitu *metode-acting*, individu didorong untuk memikirkan hal-hal yang menyenangkan sehingga dapat berpengaruh timbulnya perasaan positif (Chu, Baker, & Murrmann, 2012).

Hubungan yang terjalin baik dengan adanya saling *support* dari pimpinan maupun antar rekan kerja dapat mengurangi resiko munculnya *burnout* yang dialami individu dalam bekerja (McCormack & Cotter, 2013). Bentuk dari dukungan yang diberikan dapat berupa pemberian nasehat atau mengadakan kegiatan tertentu sebagai sarana saling *sharing* antar pegawai.

### 3. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan lebih dapat menggali lebih dalam faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *burnout*. Peneliti selanjutnya juga diharapkan dapat menggunakan jenis pekerjaan dengan bidang lain mengingat pentingnya tindakan preventif terhadap *burnout* dan pengembangan *emotional labor* dalam upaya memajukan organisasi. Beberapa penelitian terdahulu masih sering dilakukan dalam bidang pelayanan manusia, seperti dokter, perawat, dan guru sehingga peneliti selanjutnya memiliki kesempatan untuk membandingkan tingkat *burnout* pada profesi lain (McCormack & Cotter, 2013).

### DAFTAR PUSTAKA

- Angerer, J. (2009). Job burnout. *Journal of Employment Counseling*, 40(3), 98-107.
- Chu, K. H., Baker, M. A., & Murrmann, S. K. (2012). When we are onstage, we smile: The effects of emotional labor on employee work outcomes. *International Journal of Hospitality Management*, 31(3), 906–915. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2011.10.009>
- Erickson, R. J., & Ritter, C. (2001). Emotional labor, burnout, and inauthenticity: Does gender matter. *Social Psychology Quarterly*, 64(2), 146-163.
- Fajriani, A., & Septiari, D. (2015). Pengaruh beban pekerjaan terhadap kinerja karyawan : Efek mediasi *burnout*. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi, dan Manajemen Bisnis*, 3(1), 74–79.
- Gabriel, A. S., & Diefendorff, J. M. (2015). Emotional labor dynamics: A momentary approach. *Academy of Management Journal*, 58(6), 1804-1825, <http://dx.doi.org/10.5465/amj.2013.1135>
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 95-110.
- Guy, M. E., Newman, M. A., & Mastracci, S. H. (2008). *Emotional labor: Putting the service in public service*. New York: Sharpe, Inc.
- Hochschild, A. R. (2012). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. California: University of California Press.
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2008). *Perilaku dan manajemen organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2001). *Organizational behavior*. United States: Mc-Graw Hill.

- Lee, J. H. J., & Ok, C. (2012). Reducing burnout and enhancing job satisfaction: Critical role of hotel employees' emotional intelligence and emotional labor. *International Journal of Hospitality Management*, 31(4), 1101–1112. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2012.01.007>
- McCormack, N. & Cotter, C. (2013). *Managing burnout in the workplace*. Oxford: Chandos Publishing.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2012). *Perilaku organisasi edisi 12*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rothmann, S., & Joubert, J. H. M. (2007). Job demands, job resources, burnout, and work engagement of managers at a platinum mine in the North West Province. *South Africa Journal Business Management*, 38(3), 49-61.
- Sari, N. L. (2011). Hubungan beban Kerja , faktor demografi , *locus of control* dan harga diri terhadap *burnout syndrome* pada perawat pelaksana IRD RSUP Sanglah. *Coping Ners Journal*, 3(2), 51–60.
- Schultz, D. & Schultz, S.E. (2010). *Psychology and work today*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Stets & Turner. (2006). *Handbook of sociology emotions*. USA: Springer.
- Van Gelderen, B. R., Konijn, E. A., & Bakker, A. B. (2011). Emotional labor among trainee police officers: The interpersonal role of positive emotions. *Journal of Positive Psychology*, 6(2), 163-172.
- Wang, W., Yin, H., & Huang, S. (2015). The missing links between emotional job demand and exhaustion and satisfaction: Testing a moderated mediation model. *Journal of Management and Organization*, 22(1), 80–95. <https://doi.org/10.1017/jmo.2015.21>
- Wharton, A. S. (2009). The sociology of emotional labor. *Annual Review of Sociology*, 35, 147-165.
- Winarsunu, T. (2010). *Statistik dalam penelitian psikologi dan pendidikan*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press.