

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP *BURNOUT*  
PADA KARYAWAN PT UNICHARM INDONESIA**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**Muhammad Reza Pratama**

**19410145**

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI**

**FAKULTAS PSIKOLOGI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM**

**MALANG**

**2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP *BURNOUT***  
**PADA KARYAWAN PT UNICHARM INDONESIA**

**SKRIPSI**

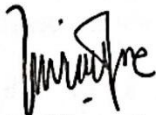
Oleh :

**Muhammad Reza Pratama**

**NIM:19410145**

Telah disetujui oleh :

**Dosen Pembimbing**



**Dr. Retno Mangestuti, M.Si**

**NIP. 197502202003122004**

Mengetahui

**Dekan Fakultas Psikologi**



**Prof. Dr. Rifa Hidayati, S.Ag., S.Psi., Psikolog., M.Si**

**NIP. 197611282002122001**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP *BURNOUT*  
PADA KARYAWAN PT UNICHARM INDONESIA**

Telah dipertahankan didepan Dewan


**Penguji**

Pada tanggal 19 Desember 2023

**Susunan Dewan Penguji**

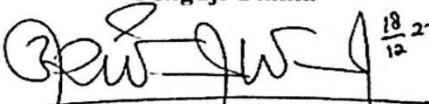
**Sekretaris penguji**

**Ketua penguji**

  
Agus Iqbal Hawabi, M.Psi., Psikolog  
NIP. 198806012019031009

  
Dr. Retno Mangestuti, M.Si  
NIP. 197502202003122004

**Penguji Utama**

  
Dr. Endah K. Purwaningtyas, M. Psi Psikolog  
NIP. 197505142000032003

Mengetahui

**Dekan Fakultas Psikologi**

  
Prof. Dr. Rifa' Hidayah, S.Ag., S.Psi., Psikolog., M.Si  
NIP. 197611282002122001

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Reza Pratama

NIM : 19410145

Fakultas: Psikologi

Jurusan : Psikologi

Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap *Burnout* Pada Karyawan

PT Unicharm Indonesia

Menyatakan bahwa skripsi tersebut adalah karya sendiri dan bukanlah karya orang lain , baik sebagian maupun secara keseluruhan , kecuali dalam bentuk kutipan yang telah dicantumkan sumbernya .

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar , saya bersedia mendapatkan sanksi akademis.

Malang , 18 Desember 2023



Muhammad Reza Pratama

NIM 19410145

## **MOTTO**

**"Kecerdasan, pengetahuan, atau pengalaman itu penting dan mungkin memberimu pekerjaan, tetapi keterampilan komunikasi yang kuat akan membuatmu dipromosikan."**

**(Mireille Guiliano)**

## **PERSEMBAHAN**

Al-hamdulillahirabbil'alamin puji syukur kehadiran Allah yang telah memberikan kesehatan kekuatan dan kelancaran menyelesaikan skripsi dari awal hingga akhir . Peneliti mempersembahkan karya penelitian ini kepada orang-orang yang sangat

Berarti , yaitu :

1. Allah SWT yang telah memberikan jalan dan kemudahan untuk menyelesaikan skripsi ini .
2. Keluarga saya termasuk ayah , ibu dan juga kedua adek yang selalu memberikan dukungan secara penuh dan selalu mendoakan setiap langkah saya sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Ibu Dr. Retno Mangestuti, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah memberikan arahan dari awal hingga akhir dengan penuh kesabaran dan ketelatenan sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini .
4. Sahabat KKN saya Aldi, Titi, Vita, Alfian, Uki, Dhofa, Namirah, Mala,Afif yang mau menemani mengerjakan Bersama hingga selesai .
5. Mahasiswi Universitas Merdeka Malang dengan NIM 19010000160 yang sangat saya sayangi telah meluangkan waktu dan tenaga serta selalu memberi dukungan dari awal hingga akhir
6. Bapak/ibu divisi marketing mulai dari Manager hingga Staff PT Unicharm Indonesia yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berpartisipasi menjadi subyek dalam penelitian ini .
7. Teman-teman Angkatan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu telah membantu dan memberikan pengalaman indah selama berkuliah di kampus.

## KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah senantiasa penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang selalu memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini . Penyelesaian skripsi ini tidak luput dari peran berbagai pihak yang telah memberikan dukungan baik berbentuk moral dan materi . Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih sebanyak- banyaknya kepada :

1. Prof Dr HM. Zainuddin MA. selaku rector dari Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Prof.Dr.Hj.Rifa Hidayah,M.Si. selaku dekan Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
3. Yusuf Ratu Agung, MA selaku dosen wali yang telah memberikan arahan selama program kuliah dari awal hingga akhir .
4. Dr. Retno Mangestuti, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah memberikan arahan dari awal hingga akhir dengan penuh kesabaran dan ketelatenan
5. Agus Iqbal Hawabi, M.Psi.,Psikolog selaku dosen pembimbing kedua yang senantiasa memberikan arahan seputar psikologi industry .
6. Dr. Endah K. Purwaningtyas, M. Psi Psikolog selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan yang sangat bermanfaat terhadap penulisan skripsi ini
7. Segenap civitas akademika Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, terutama pada seluruh dosen, terima kasih atas segala ilmu dan bimbingannya.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi pembaca maupun instansi terkait dalam perbaikan dan penyempurnaan .

Malang 19 September 2023  
Penulis

**Muhammad Reza Pratama**  
**NIM 19410145**

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	1
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
LEMBAR	
PENGESAHAN.....	<b>Erro</b>
<b>r! Bookmark not defined.</b>	
MOTTO .....	iii
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
ABSTRAK .....	xii
مستخلص البحث .....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan masalah.....	8
C. Tujuan .....	8
D. Manfaat.....	8
BAB II KAJIAN TEORI .....	10
A <i>Burnout</i> .....	10
B. Komunikasi Interpersonal.....	21
C. Hubungan Burnout dengan Komunikasi Interpersonal .....	30
D. Kerangka Konseptual .....	34
E. Hipotesis Penelitian .....	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	35
A. Jenis dan desain penelitian .....	35
B. Identifikasi Variabel penelitian .....	35
C. Definisi Operasional.....	35
D. Populasi dan Sampel .....	36
E. Instrumen Penelitian .....	37



F. Teknik Analisis Data.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	46
A. Gambaran Subjek Penelitian.....	46
B. Profil Perusahaan.....	46
C. Hasil Penelitian .....	46
D.Pembahasan .....	57
BAB V PENUTUP .....	65
A.Kesimpulan .....	65
B. Saran .....	66
DAFTAR PUSTAKA .....	67
LAMPIRAN .....	69

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kelompok Sampel .....	37
Tabel 3.2 Blueprint skala Komunikasi Interpersonal .....	39
Tabel 3.3 Blueprint skala Komunikasi Interpersonal .....	40
Tabel 3.4 Pearson Correlation Skala Komunikasi Interpersonal.....	42
Tabel 3.5 Pearson Correlation Skala Burnout .....	42
Tabel 3.6 reliability statistic .....	43
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis kelamin.....	47
Tabel 4.2 Karakteristik Jabatan .....	47
Tabel 4.3 Karakteristik masa kerja .....	48
Tabel 4.4 Kategorisasi Skala Komunikasi Interpersonal .....	50
Tabel 4.5 Kategori Skala Komunikasi Interpersonal .....	50
Tabel 4.6 Kategorisasi Skala Burnout .....	51
Tabel 4.7 Kategori Skala Burnout .....	51
Tabel 4.8 Kategori komunikasi interpersonal Manager .....	51
Tabel 4.9 Kategori Komunikasi interpersonal Supervisor .....	52
Tabel 4.10 Kategori Komunikasi interpersonal Staff .....	52
Tabel 4.11 Kategori burnout Manager .....	53
Tabel 4.12 kategori burnout Supervisor.....	53
Tabel 4.13 kategori burnout Staff.....	54
Tabel 4.14 Uji Normalitas .....	55
Tabel 4.15 Uji Linieritas .....	55
Tabel 4.16 Uji Regresi .....	56
Tabel 4.17 Uji Hipotesis .....	56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka konseptual.....	34
-------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Gambar 6.1 Proses Pengisian Gform oleh karyawan .....	77
Gambar 6.2 Proses Pembekalan Kinerja Karyawan .....	77
Gambar 6.3 Foto bersama Pra Penelitian .....	78
Gambar 6.4 Industri Tempat penelitian .....	78
Gambar 6.5 diskusi dengan Stakeholders .....	79
Gambar 6.6 Surat ijin penelitian.....	80

## ABSTRAK

Muhammad Reza Pratama. 19410145. Pengaruh Komunikasi Inteperpersonal Terhadap Burnout Pada Karyawan PT Unicharm Indonesia. Skripsi. Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. 2023

---

---

Pembimbing : Dr. Retno Mangestuti, M.Si.

Agus Iqbal Hawabi, M.Psi.

Semakin pesatnya perkembangan industri, memberikan konsekuensi meningkatnya tuntutan dalam pekerjaan. Individu dalam indsutri dituntut untuk menyesuaikan dirinya dengan perubahan-perubahan yang terkadang amat cepat terjadi. Persaingan berlangsung dengan sengit dan individu tidak dapat melepaskan diri dari tekanan yang harus dihadapi. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi burnout salah satunya buruk nya komunikasi interpersonal pada karyawan oleh karena itu , Tujuan Penelitian ini yaitu untuk mengetahui Bagaimana tingkat Komunikasi Interpersonal dan tingkat burnout serta untuk mengetahui apakah ada pengaruh Komunikasi Interpersonal dengan *Burnout* pada karyawan PT Unicharm Indonesia Divisi marketing

Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kuantitatif . Pengambilan sampel menggunakan teknik random sampling dengan jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 70 karyawan. Variabel – variabel dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan dua skala yaitu skala Komunikasi Interpersonal dan *burnout* . yang tertuju pada pada model skala likert yang telah dimodifikasi dengan menggunakan empat alternatif jawaban .Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana.

Hasil Penelitian menunjukkan tingkat *burnout* dengan mayoritas rendah sebesar 61% (43 oeang ) . Tingkat komunikasi interpersonal dengan mayoritas sedang sebesar 68% ( 48 orang ) .Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat pengaruh komunikasi interpersonal terhadap burnout dengan  $p= 0,000$  ( $p<0,05$ ) sehingga hipotesis dalam penelitian ini diterima .

**Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal,Burnout**

## ABSTRACT

Muhammad Reza Pratama. 19410145. The Effect of Interpersonal Communication on Burnout in PT Unicharm Indonesia Employees. Thesis. Faculty of Psychology, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. 2023

---

---

Supervisor: Dr. Retno Mangestuti, M.Si.

Agus Iqbal Hawabi, M.Psi.

The increasingly rapid development of industry has resulted in increasing demands on work. Individuals in industry are required to adapt themselves to changes that sometimes occur very quickly. Competition is fierce and individuals cannot escape the pressure they have to face. There are several factors that influence burnout, one of which is poor interpersonal communication among employees. Therefore, the aim of this research is to find out the level of interpersonal communication and the level of burnout and to find out whether there is an influence between interpersonal communication and burnout in employees of PT Unicharm Indonesia Marketing Division.

This research uses a quantitative approach. Sampling used random sampling techniques with the number of respondents in this study being 70 employees. The variables in this study were measured using two scales, namely the Interpersonal Communication scale and burnout. which focuses on the Likert scale model which has been modified using four alternative answers. The data analysis used in this research is simple linear regression analysis.

The research results show that the burnout level with the majority is low at 61% (43 people). The level of interpersonal communication with the majority being 68% (48 people). Based on the results of data analysis, it shows that there is an influence of interpersonal communication on burnout with  $p= 0.000$  ( $p<0.05$ ) so the hypothesis in this study is accepted.

**Keywords : Interpersonal Communication, Burnout**

## مستخلص البحث

2023. مالانج إبراهيم مالك مولانا UIN، النفس علم كلية. أطروحة. إندونيسيا في PT Unicharm شركة

ماجستير، ماجستوتري ريتنو. د. المشرف

هوايي إقبال أجوس

يستخدم هذا البحث النهج الكمي. تم استخدام أساليب أخذ العينات العشوائية حيث بلغ عدد المشاركين في هذه أدي التطور السريع المتزايد للصناعة إلى زيادة الطلب على العمل. يُطلب من الأفراد في الصناعة أن يتكيفوا مع التغييرات التي تحدث أحياناً بسرعة كبيرة. المنافسة شرسة ولا يستطيع الأفراد الهروب من الضغوط التي يتعين عليهم مواجهتها. هناك العديد من العوامل التي تؤثر على الإرهاق، أحدها هو ضعف التواصل بين الموظفين. ولذلك، فإن الهدف من هذا البحث هو معرفة مستوى التواصل بين الأشخاص ومستوى الإرهاق ومعرفة ما إذا كان هناك تأثير بين التواصل بين الأشخاص والإرهاق لدى موظفي قسم PT Unicharm Indonesia التسويق في شركة

الدراسة 70 موظفاً. وتم قياس المتغيرات في هذه الدراسة باستخدام مقياسين هما مقياس التواصل بين الأشخاص، ومقياس الاحتراق النفسي. والذي يركز على نموذج مقياس ليكرت والذي تم تعديله باستخدام أربع إجابات بديلة، وتحليل البيانات المستخدمة في هذا البحث هو تحليل الانحدار الخطي البسيط

بلغ تظهر نتائج البحث أن مستوى الاحتراق النفسي لدى الأغلبية منخفض بنسبة 61% (43 شخصاً). تبين أن مستوى التواصل بين الأشخاص مع الأغلبية 68% (48 شخصاً) وبناء على نتائج تحليل البيانات لذا فإن الفرضية ( $p < 0.05$ )  $p = 0.000$  هناك تأثير للتواصل بين الأشخاص على الاحتراق النفسي بقيمة. في هذا يتم قبول الدراسة

الكلمات المفتاحية: التواصل بين الأشخاص، الإرهاق

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar belakang**

Masing -Masing individu pada dasarnya memiliki kebutuhan seperti makan , minum dan rasa aman serta bersosialisasi, untuk memenuhi kebutuhan yang ada pada manusia, maka manusia akan bekerja, jenis pekerjaan pun macam macam mulai dari petani, perawat, guru, pekerja sosial maupun pekerja kantor. Sumber daya manusia adalah harta atau aset yang paling berharga dan penting dimiliki oleh organisasi atau perusahaan. Oleh karena itu, sumber daya manusia adalah salah satu daya organisasi yang memiliki peranan penting dalam mencapai tujuan organisasi. Organisasi adalah sekelompok orang yang bekerjasama dalam struktur dan koordinasi tertentu dalam mencapai serangkaian tujuan tertentu (Griffin, 2002). Dengan demikian, setiap organisasi tentu memiliki berbagai anggota yang terus menerus berusaha, bekerja, beraktifitas demi mencapai tujuan bersama perkumpulan tersebut.

Salah satu persoalan yang muncul berkaitan dengan diri individu di dalam menghadapi tuntutan pekerjaan yang semakin tinggi serta persaingan yang berat di tempat karyawan kerja adalah stress. Stress yang berlebihan akan berakibat buruk terhadap kemampuan individu untuk berhubungan dengan lingkungannya secara normal, stres yang dialami individu dalam jangka waktu intensitas yang cukup tinggi akan mengakibatkan individu yang bersangkutan menderita kelelahan fisik baik fisik maupun mental , keadan seperti in disebut *Burnout*, yaitu kelelahan fisik ,mental emosional yang terjadi dengan cukup lama di dalam situasi yang melibatkan emosional yang tinggi (Manulang. 2002).

Semakin pesatnya perkembangan organisasi, memberikan konsekuensi meningkatnya tuntutan dalam pekerjaan. Individu dalam organisasi dituntut untuk menyesuaikan dirinya dengan perubahan-perubahan yang terkadang amat cepat terjadi. Persaingan berlangsung dengan sengit dan individu tidak dapat melepaskan diri dari tekanan yang harus dihadapi. Apabila hal ini dibiarkan berlarut-larut, maka



gangguan yang bersifat fisik ataupun psikologis akan menghadang kehidupan mereka. *Burnout* cenderung menjadi masalah tertentu diantara orang yang pekerjaannya memerlukan kontak yang mendalam dengan memiliki tanggung jawab atas orang lain. Suatu tingkat keterlibatan pekerjaan yang tinggi, identifikasi atau komitmen terhadap pekerjaan atau profesi seseorang merupakan penyebab burnout (Ivancevich, Konopaske, & Matteson, 2006).

Istilah *Burnout* pertama kali di perkenalkan pada masyarakat oleh Herbert Freudenberger pada tahun 1973 , Freudenberger adalah seorang pekerja ahli klinis pada lembaga pelayanan sosial di New York yang menangani remaja bermasalah , ia pun mengamati perubahan perilaku yang dialami sukarelawan yang bekerja dengan kurun waktu yang cukup lama , Freudenberger pun menyimpulkan hasil dari pengamatannya dalam sebuah jurnal

Pines dan Arosen(1996) 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. Maksud dari keterlibatan pekerjaan yang tinggi yaitu, semakin banyaknya tuntutan pekerjaan yang diberikan seseorang maka semakin besar pula tanggung jawab yang dimiliki seseorang. Karyawan dituntut oleh suatu organisasi untuk lebih memberikan banyak waktu, tenaga, serta keterampilan untuk melaksanakan pekerjaannya, sehingga kesejahteraan mereka akan terkikis dan menghasilkan burnout (Maslach, dkk, 2001).

PT Uni-Charm Indonesia Tbk adalah anak usaha Unicharm yang bergerak di bidang produksi produk pembersih sekali pakai. Berlokasi di jalan Ngoro Industrial Park Kec. Ngoro, Kabupaten Mojokerto, Jawa Timur Untuk mendukung kegiatan bisnisnya, hingga akhir tahun 2021, perusahaan ini memiliki empat pabrik yang terletak di Karawang dan Mojokerto Pada tahun 1998, perusahaan ini mulai mengoperasikan pabrik pertamanya di Karawang dan meluncurkan produk pembalut dengan merek Charm. Pada tahun 2000, perusahaan ini meluncurkan produk popok bayi dengan merek MamyPoko.

*Burnout* di tempat kerja bukan sekedar kelelahan atau stress akibat pekerjaan sehari-hari, seorang yang mengalami cenderung merasa jenuh dengan pekerjaan, tak bersemangat dan kurang produktif. Menurut penelitian, orang yang mengalami burnout mengalami berbagai gangguan emosi dan masalah kesehatan. Demi mengejar karir yang diidam-idamkan dan penghasilan yang lebih besar, yang berupa mengambil lebih banyak pekerjaan dan mungkin terlalu memaksakan diri sehingga akibatnya rentan terkena *Burnout*. Hal ini sesuai dengan kutipan wawancara pada bulan Februari 2023 dengan salah satu Supervisor divisi marketing

*“setiap masuk kerja, rasanya badan saya sama pikiran capek semua, pekerjaan banyak sekali belum lagi kalau ada miskomunikasi sama team karena target penjualan dan lain-lain, kadang ngga sesuai juga sama performa team”* (wawancara, September, 2023).

Berdasarkan wawancara di atas disimpulkan bahwa karyawan mengalami beberapa gejala burnout, hal ini sesuai dengan salah satu faktor burnout yaitu kelelahan emosional pada diri individu ditandai dengan pikiran yang lelah dan juga badan yang lesu.

Kinerja karyawan diharapkan penuh dengan tanggung jawab dan membutuhkan keterampilan serta ketelitian yang tinggi terhadap pekerjaannya demi menjaga citra perusahaan. Namun pada kenyataannya, apabila karyawan tidak mampu beradaptasi dengan memiliki keterampilan serta ketelitian yang tinggi, akan sulit melepaskan diri dari tekanan di tempat kerja yang dihadapi dalam jangka waktu yang panjang akan berimbas pada burnout (Spector, 2008). *Burnout* itu sendiri dapat dilihat dalam bentuk berkurangnya dan memburuknya kinerja, serta produktivitas yang rendah. Gejala-gejala umum yang akan muncul seperti somnambulisme (tidak dapat tidur), perasaan cemas, sulit berkonsentrasi dalam pengambilan keputusan, mudah tersinggung, mudah frustrasi serta adanya keluhan psikosomatis (Manulang, 2002). Hal ini juga diperkuat dengan salah satu wawancara karyawan dengan jabatan Staff bagian marketing :

*“terkadang perintah Supervisor harus saya analisis lebih lama karena memang fakta penjualan di lapangan kadang naik turun dan juga ketika pulang saya masih harus report target penjualan , jam tidur saya juga banyak yang berantakan, ketika masuk kerja juga bertemu sama rekan kerja yang mudah buat saya tersinggung, keadaan suasana kantor membuat saya sulit focus”*(wawancara,September,2023) .

Berdasarkan wawancara di atas maka dapat disimpulkan karyawan mengalami gejala burnout yaitu timbulnya perasaan tidak mampu ditandai dengan analisis pekerjaan yang cenderung lama serta hubungan yang kurang baik dengan rekan kerja .

Perilaku *burnout* berakibat kerugian di pihak pekerja maupun perusahaan, beban kerja dan kejenuhan kerja pada diri karyawan akan menurunkan kualitas kerja sehingga menimbulkan kinerja yang rendah, hal tersebut didukung dengan penemuan yang disebut literatur psikologi (Dierendonk, Buunk, & Schaufeli, 1998). Istilah *burnout* pertama kali diperkenalkan oleh Freudenberger pada tahun 1974 untuk menggambarkan perasaan kegagalan dan kelesuan akibat tuntutan yang terlalu membebani tenaga dan kemampuan seseorang. Stanm (2005) dalam ProQUOL Manual menjelaskan burnout dalam perspektif penelitian, adalah perasaan tanpa harapan dan kesulitan untuk melakukan pekerjaan secara efektif. Selanjutnya Stanm (2005) menjelaskan bahwa biasanya perasaan negatif itu muncul secara perlahan ketika pekerja merasa bahwa usaha yang dilakukan tidak membawa perubahan apapun.

Komunikasi Interpersonal adalah proses pertukaran informasi di antara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya diantara dua orang yang dapat langsung di ketahui balikkannya (Muhammad, 2005) . Menurut Effendy(2003) , Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara orang – orang secara tatap muka , yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung , baik secara verbal atau non verbal . Seorang pekerja tentu mengharapkan komunikasi interpersonal yang baik dari sesama karyawan maupun dari atasan supaya informasi yang di sampaikan lebih jelas .

Menurut Muhammad (2009) klasifikasi komunikasi interpersonal terdiri dari unsur-unsur komunikasi dialog , wawancara , percakapan dan komunikasi tatap muka, selanjutnya mengembangkan klasifikasi komunikasi interpersonal menjadi interaksi intim, percakapan social, interogasi atau pemeriksaan dan wawancara . Muhammad (2009) menjelaskan tujuan komunikasi interpersonal terjadi dari tujuan menemukan diri sendiri, menemukan dunia luar , membentuk dan menjaga hubungan penuh arti , berubah sikap dan tingkah laku untuk kesenangan dan membantu . Komunikasi yang efektif terjadi dalam suatu organisasi akan dapat memberikan suasana yang nyaman dan menimbulkan kehangatan dalam bekerja .

Peneliti melakukan wawancara pada Februari 2023 terhadap karyawan sebanyak 6 orang dari divisi marketing di kantor pusat Jawa Timur untuk produksi popok bayi dan juga pembalut wanita , yang berlokasi di Ngoro Industrial park , beberapa karyawan mengatakan beban kerja yang diberikan perusahaan membuat mereka tertekan saat bekerja yang dapat menimbulkan rasa kecewa , tidak berdaya dan kehilangan energi psikis maupun fisik pada karyawan , Menurut karyawan beban kerja yang mereka terima sering berhubungan dengan komunikasi antar rekan kerja yang menyebabkan karyawan tersebut tidak nyaman . Masalah beban kerja yang berlebihan adalah salah satu faktor dari pekerjaan yang berdampak pada timbulnya burnout. Beban kerja yang berlebihan bisa meliputi jam kerja, jumlah individu yang harus dilayani (kelas padat misalnya), tanggung jawab yang harus dipikul, pekerjaan rutin dan yang bukan rutin, dan pekerjaan administrasi lainnya yang melampaui kapasitas dan kemampuan individu. Selain itu, beban kerja yang berlebihan dapat mencakup segi kuantitatif yang berupa jumlah pekerjaan dan kualitatif yaitu tingkat kesulitan pekerjaan tersebut yang harus ditangani. Dengan beban kerja yang berlebihan menyebabkan pemberi pelayanan merasakan adanya ketegangan emosional saat melayani klien sehingga dapat mengarahkan perilaku pemberi pelayanan untuk menarik diri secara psikologis dan menghindari diri untuk terlibat dengan klien (Pines, 1981).

Permendagri No. 12/2008 menyatakan bahwa beban kerja merupakan besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan

merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Jika kemampuan pekerja lebih tinggi daripada tuntutan pekerjaan, akan muncul perasaan bosan. Namun sebaliknya, jika kemampuan pekerja lebih rendah daripada tuntutan pekerjaan, maka akan muncul kelelahan yang lebih. Beban kerja yang dibebankan kepada karyawan dapat dikategorikan kedalam tiga kondisi, yaitu beban kerja yang sesuai standar, beban kerja yang terlalu tinggi (*over capacity*) dan beban kerja yang terlalu rendah (*under capacity*) (Sitepu, 2013)

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi burnout pada karyawan adalah dukungan sosial. Dalam bekerja, karyawan juga tidak bisa lepas dari kondisi lingkungan kerjanya. Salah satu faktor munculnya burnout pada karyawan adalah kondisi lingkungan kerja yang kurang baik. Ketidaksesuaian antara apa yang diharapkan karyawan dengan apa yang diberikan perusahaan terhadap karyawannya, seperti kurangnya dukungan dari atasan dan adanya persaingan yang kurang sehat antara sesama rekan kerja merupakan suatu kondisi lingkungan kerja psikologis yang dapat mempengaruhi munculnya burnout dalam diri karyawan. Oleh sebab itu perusahaan harus sedapat mungkin menciptakan suatu lingkungan kerja psikologis yang baik sehingga memunculkan rasa kesetiakawanan, rasa aman, rasa diterima dan dihargai serta perasaan berhasil pada diri karyawan. Menurut La Fellele (dalam Sihotang, 2004) mengatakan bahwa dukungan sosial tidak nampak tetapi nyata ada dan akan dirasakan oleh seseorang bila memasuki lingkungan kerja. Untuk mengetahui keadaan tersebut dapat diketahui melalui persepsi individu terhadap lingkungan kerjanya. Karyawan yang mempunyai penilaian yang positif terhadap lingkungan kerja berarti karyawan merasa bahwa lingkungan kerjanya baik, sehingga menimbulkan semangat kerja yang tinggi dan akan menghambat lajunya tingkat burnout pada karyawan. Lingkungan turut mendukung seorang karyawan dapat mengurangi intensitas burnout yang dialaminya (Daisy, 2009). Dukungan ini bisa dari rekan 8 kerja sesama karyawan atau atasan, sehingga membuat lingkungan kerja yang penuh dengan tekanan penyebab burnout menjadi lebih menyenangkan. Sebab pengaruh burnout tanpa dukungan sosial yang baik dapat mengakibatkan gangguan fisik, kinerja yang buruk, dan produktifitas yang rendah pada karyawan (Daisy, 2009).

Beberapa penelitian yang dilakukan Dierendonck, Schaufeli, dan Buunk (1998) menambahkan bahwa dukungan sosial merupakan hal penting dalam upaya menetralkan burnout. Lebih lanjut Dierendonck, et al. (1998) mengatakan bahwa terjadinya *burnout* pada karyawan mungkin dikarenakan tidak digunakannya lingkungan sosial dalam upaya membantu karyawan untuk mengurangi burnout. Kemudian dalam penelitian yang dilakukan Wulandari (2013) menjelaskan bahwa dukungan sosial secara signifikan mempengaruhi *burnout* yang terjadi pada karyawan bank. Secara umum dukungan sosial menurut Sarafino (2011) dukungan sosial merujuk pada kenyamanan, kepedulian, harga diri atau segala bentuk bantuan lainnya yang diterima dari orang lain atau kelompok. Oleh karena itu, adanya dukungan sosial membuat individu merasa yakin bahwa dirinya dicintai, dihargai sehingga dapat mengurangi gejala burnout yang dialaminya. Sebaliknya, tidak adanya dukungan sosial dapat menimbulkan ketegangan dan meningkatkan terjadinya *burnout* pada individu..

Komunikasi interpersonal cukup berpengaruh terhadap *Burnout*, komunikasi interpersonal yang efektif dalam proses pembentukan dan berpengaruh dalam pembentukan *burnout*, komunikasi yang efektif apabila saling menguntungkan dan membuat nyaman kedua belah pihak, berdasarkan beberapa paparan wawancara sementara di atas menunjukkan bahwa terjadi kesenjangan komunikasi antar individu sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap *burnout* (Levy, 2006)

*Burnout* dipengaruhi oleh komunikasi interpersonal yang kurang baik seperti kurangnya keterbukaan antar kedua belah pihak, menurunnya rasa empati serta tidak adanya sikap mendukung antar sesama, berdasarkan beberapa paparan wawancara di atas menyebutkan bahwa sering terjadi miskomunikasi dan rasa tersinggung terhadap perlakuan rekan kerja lain. Sehingga peneliti menarik kesimpulan bahwa pentingnya Komunikasi interpersonal yang baik untuk menekan *burnout* pada karyawan.( De Vito, 2007)

Dukungan sosial awalnya didefinisikan berdasarkan pada banyaknya kehadiran individu yang memberikan dukungan sosial. Kemudian definisi ini

berkembang sehingga definisi dukungan sosial tidak hanya meliputi banyaknya 9 teman yang menyediakan dukungan sosial, tetapi termasuk juga kepuasan terhadap dukungan yang diberikan (Sarason et al, dalam Ogden, 2004). Pemaparan diatas menunjukkan bahwa secara umum dapat dilihat burnout, beban kerja dan dukungan sosial merupakan hal-hal yang penting dan perlu diperhatikan. Untuk itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul .

“ Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap *Burnout* Pada Karyawan “

## **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan dalam bagian latar belakang, maka rumusan masalah yang telah disusun dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat Komunikasi Interpersonal pada karyawan PT Unicharm Indonesia?
2. Bagaimana tingkat *Burnout* pada karyawan PT Unicharm Indonesia ?
3. Apakah ada pengaruh Komunikasi Interpersonal dengan *Burnout* pada karyawan PT Unicharm Indonesia ?

## **C. Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah diatas , peneliti membuat tujuan dari penelitian yaitu :

1. Untuk mengetahui Bagaimana tingkat Komunikasi Interpersonal pada karyawan PT Unicharm Indonesia.
2. Untuk mengetahui Bagaimana tingkat *Burnout* pada karyawan PT Unicharm Indonesia.
3. Untuk mengetahui Apakah ada pengaruh Komunikasi Interpersonal dengan *Burnout* pada karyawan PT Unicharm Indonesia.

## **D. Manfaat**

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada penulis sendiri, serta dapat menjadi acuan bagi perusahaan untuk bisa mengembangkan sumber daya manusia, terciptanya aktualisasi diri karyawan, dan juga dapat mendukung perusahaan mencapai target kerja, Serta dijadikan pengembangan ilmu psikologi khususnya di bidang Psikologi Industri dan Organisasi dalam mengelola sumber daya manusia yang lebih berkualitas .

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi perusahaan

Membantu pihak manajemen dalam menemukan jalan keluar akan permasalahan terkait Hubungan Komunikasi Interpersonal dan Kecenderungan Burn out , serta memberikan masukan kepada pihak manajemen khususnya HRD untuk pengendalian internal yang sudah di terapkan

### b. Bagi karyawan

Dapat membantu untuk menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal dan kecenderungan Burn out , sehingga dapat mengoptimalkan kinerja baik dalam tim maupun internal management.



## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A Burnout**

##### **1. Pengertian Burnout**

Melati dan Surya (2015) mengatakan burnout juga bisa terjadi akibat kurangnya penghargaan positif atas kerja yang selama ini dikerjakan. *Burnout* di suatu perusahaan bisa diukur dari banyaknya pengunduran diri karyawan. Syed (2014) menyatakan adanya standar yang ditetapkan oleh perusahaan berkaitan dengan peraturan, deadline kerja, upah (financial), lingkungan bahkan selalu dituntut memiliki konsentrasi dan kondisi fisik yang selalu prima memberikan dampak positif dan negatif pada karyawan.

*Burnout* dapat diakibatkan oleh beberapa faktor yang berasal dari internal maupun eksternal. Baron dan Greenberg (dalam Praningrum, 2010) menjelaskan jika faktor eksternal yang memengaruhi burnout meliputi lingkungan pekerjaan, promosi, upah, dukungan sosial dari rekan kerja/atasan/keluarga, dan tuntutan pekerjaan. Sedangkan, faktor internal berkaitan pada usia, jenis kelamin, self-esteem, dan kepribadian. *Burnout* merupakan kelelahan secara fisik, emosi dan mental karena berada dalam situasi yang menuntut emosional adanya suatu perubahan sikap dan perilaku dalam bentuk reaksi menarik diri secara psikologis dari pekerjaan. *Burnout* syndrom adalah suatu kondisi psikologi pada seseorang yang tidak berhasil mengatasi stress sehingga menyebabkan stress berkepanjangan dan mengakibatkan beberapa gejala seperti kelelahan emosional, baik secara fisik maupun mental dan rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri (Nursalam, 2016).

Dampak dari burnout adalah menurunnya kinerja dan kualitas pelayanan, individu yang mengalami burnout syndrome akan kehilangan makna dari pekerjaan yang dikerjakannya karena respon yang berkepanjangan dari kelelahan emosional, fisik dan mental yang mereka alami. Akibatnya perawat tidak dapat memenuhi tuntutan pekerjaan dan akhirnya memutuskan untuk tidak hadir bahkan meninggalkan pekerjaannya (Nursalam, 2015). Dampak negatif dari burnout bisa

terlihat dari menurunnya prestasi kerja karyawan karena mendapat stres yang tinggi sehingga berpotensi untuk melakukan pelanggaran-pelanggaran di tempat kerja, apabila stres pada individu berlangsung secara terus menerus dan tidak dapat terselesaikan maka ada memicu timbulnya burnout.

Dampak burnout yang dialami individu terhadap orang lain dirasakan oleh penerima pelayanan dan keluarga. Selanjutnya dampak burnout bagi organisasi adalah meningkatnya frekuensi tidak masuk kerja, berhenti dari pekerjaan atau job turnover, sehingga kemudian berpengaruh pada efektivitas dan efisiensi kerja dalam organisasi (Cherniss, dalam Hanna, 2015). Akibat dari kejenuhan kerja (burnout) itu sendiri dapat muncul dalam bentuk berkurangnya dan memburuknya performance karyawan, dan produktivitas yang rendah sehingga banyak menimbulkan conflict di dalam ruang lingkup seseorang dan keluarganya.

Maslach (1981) mendefinisikan burnout adalah ekspresi dari situasi kehabisan energi, motivasi atau insentif. Yang menunjukkan perubahan sikap dan perilaku seseorang dalam menanggapi tuntutan, serta frustrasi karena menganggap dirinya tidak dihargai dalam pekerjaannya. Awalnya seseorang yang mendeskripsikan fenomena ini ialah Freudenberger, seorang psikiater pada tahun 1974. Ia menolong orang-orang yang diketahuinya mengalami fenomena burnout karena terlalu intens bekerja, kelelahan dengan pekerjaannya yang mengorbankan banyak waktu, tenaga, dan pikiran mereka. Menurut pengamatannya burnout timbul pada saat tubuh dan pikiran yang terus-menerus tegang untuk menanggapi tingkat konstan stres yang tinggi. Hal ini terkait dengan situasi di mana seseorang merasa bingung antara pekerjaan dan prioritas yang mereka inginkan, khawatir tentang keamanan kerja dan ingin dihargai serta mengharapkan bayaran yang sesuai dengan apa yang dilakukan (Amimo, 2012). Penelitian tentang burnout sendiri sebenarnya telah berlangsung selama beberapa puluh tahun yang lalu (Maslach & Jackson, 1981) sehingga menghasilkan berbagai ragam pengertian. Dalam penelitiannya (Maslach, 1981) tersebut tentang burnout pada bidang pekerjaan yang berorientasi melayani orang lain seperti bidang kesehatan mental, bidang pelayanan kesehatan, bidang pelayanan sosial, bidang penegakan hukum, maupun bidang pendidikan,

dalam perkembangannya telah memberikan sumbangan yang sangat berarti dalam memahami burnout. Mereka menemukan bahwa burnout merupakan suatu pengertian yang multidimensional. *Burnout* diartikan sebagai sindrom psikologis yang terdiri atas tiga dimensi yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi, maupun reduced personal accomplishment. Ia menjelaskan bahwa pekerjaan yang berorientasi melayani orang lain dapat membentuk hubungan yang bersifat asimetris antara pemberi dan penerima pelayanan. Seseorang yang bekerja pada bidang pelayanan, akan memberikan perhatian, pelayanan, bantuan, dan dukungan kepada klien. Hubungan yang tidak seimbang tersebut dapat menimbulkan ketegangan emosional yang berujung dengan terkurasnya sumber-sumber emosional.

*Burnout* merupakan sindrom kelelahan, baik secara fisik maupun mental yang termasuk di dalamnya berkembang konsep diri yang negatif, kurangnya konsentrasi serta perilaku kerja yang negatif (Pines & Maslach, 1993). Keadaan ini membuat suasana di dalam pekerjaan menjadi dingin, tidak menyenangkan, dedikasi dan komitmen menjadi berkurang, performansi, prestasi pekerja menjadi tidak maksimal. Hal ini juga membuat pekerja menjaga jarak, tidak mau terlibat dengan lingkungannya. *Burnout* juga dipengaruhi oleh ketidaksesuaian antara usaha dengan apa yang di dapat dari pekerjaan. *Burnout* adalah sebuah metafora yang umum digunakan untuk menggambarkan keadaan kelelahan mental. Awalnya, burnout dianggap terjadi secara eksklusif dalam memberikan pelayanan kepada manusia di antara mereka yang melakukan suatu pekerjaan individu. Hal tersebut sering terjadi di kalangan orang dewasa yang sudah bekerja, mereka memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaan mereka sehingga fisik dan mentalnya mudah tertekan dan mengalami 'kelelahan' (Schaufeli, 2004).

Gold (2005) percaya bahwa burnout pada dasarnya disebabkan oleh ketidaksesuaian antara yang dikerjakan dengan imbalan yang diterima dari pekerjaan mereka. Pola perubahan yang ditunjukkan ketika seseorang merasa kelelahan, seperti kehilangan toleransi dan simpati untuk orang lain, cenderung menyalahkan orang lain karena kesulitan mereka sendiri. Hal ini menyebabkan rasa

frustasi, dan monoton di tempat kerja. Ia juga berpendapat bahwa burnout disebabkan oleh hilangnya komitmen dan tujuan moral dalam bekerja. Azeem (2010) menunjukkan bahwa burnout terjadi ketika beban pekerjaan dan kontrol pribadi seseorang yang tidak bersinergi, serta tidak adanya keadilan seperti porsi kerja yang berlebih atau tingkat kesulitan pekerjaan yang diberikan, rincian dari masyarakat yang bekerja atau nilai-nilai saling bertentangan di tempat kerja.

Menurut Schultz dan Schlutz (2010) burnout adalah hasil dari psikologis dan fisik yang memiliki stress tinggi di tempat kerja. Ini biasanya terjadi diantara karyawan yang tidak mampu mengatasi tekanan pekerjaan yang luas yang menuntut energi, waktu, sumber daya, dan diantara karyawan yang membutuhkan untuk berurusan dengan orang-orang. Para peneliti telah menemukan bahwa burnout membawa dampak yang sangat besar untuk organisasi dan individu, yaitu mengakibatkan sikap dan perilaku karyawan yang tidak diinginkan, seperti keterlibatan kerja rendah, kinerja tugas berkurang, dan meningkatnya pergantian karyawan. Pada karyawan yang mengalami burnout menjadi kurang energik dan kurang tertarik dalam pekerjaan mereka. Mereka akan mengalami kelelahan secara emosional, apatis, depresi, mudah tersinggung, dan bosan. Karyawan cenderung untuk menemukan kesalahan pada segala aspek lingkungan kerja mereka, termasuk rekan kerja, dan bereaksi negatif terhadap usulan orang lain. Sehingga dalam penelitian ini menggunakan definisi yang dikemukakan oleh Maslach (1981), yaitu *burnout* merupakan meningkatnya perasaan kelelahan emosional, berkembangnya perilaku dan perasaan terhadap seseorang serta evaluasi negatif terhadap pekerjaan yang terjadi pada karyawan.

Berdasarkan definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa *burnout* adalah suatu keadaan di mana individu mengalami kondisi kelelahan emosional yang terjadi secara berkepanjangan dan menyebabkan perubahan negatif.

## **2. Dimensi *Burnout***

Berikut akan dijelaskan dengan terperinci ketiga dimensi burnout menurut Maslach, 1998 yaitu:

a. **Kelelahan emosional (Emotional Exhaustion)** Kelelahan emosional (Maslach, 1998) mengacu pada perasaan secara emosional yang terlalu berat dan kehabisan sumber daya emosi seseorang. Sumber utama dari kelelahan ini adalah beban kerja dan konflik pribadi ditempat kerja. Orang-orang yang merasa kehilangan energi ini akan merasa kesulitan dalam menghadapi hari lain atau kesulitan berhadapan dengan orang lain. Komponen emotional exhaustion ini merupakan dimensi dasar dari burnout.

b. **Depersonalisasi (Depersonalization).** Mengacu pada sikap negatif, kasar, menjaga jarak dengan penerima layanan, menjauhnya seseorang dari lingkungan sosial, dan cenderung tidak peduli terhadap lingkungan serta orang-orang di sekitarnya, kehilangan idealism. Perilaku tersebut adalah suatu upaya untuk melindungi diri dari tuntutan emosional yang berlebihan (Maslach, 1998).

c. **Reduced Personal Accomplishment.** Hal ini mengacu pada penilaian yang rendah terhadap kompetensi diri dan pencapaian keberhasilan diri dalam pekerjaan, ditandai dengan menurunnya self-efficacy yang telah dikaitkan dengan depresi dan ketidakmampuan untuk mengatasi tuntutan pekerjaan dapat diperburuk oleh kurangnya dukungan sosial dan kesempatan untuk berkembang secara profesional. Pada dimensi ini, akan muncul perasaan tidak mampu dalam membantu klien, sehingga menyebabkan rasa putus asa pada diri sendiri yang mengakibatkan kegagalan pada pekerjaan. (Maslach, 1998).

### 3.Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Burnout*

Green dan Suma`mur (2014) dari *Proceeding* mengemukakan faktor yang mempengaruhi kelelahan meliputi internal dan eksternal yaitu :

#### a.Faktor internal

Yang termasuk faktor internal antara lain : Faktor somatic atau faktor fisik ,gizi , jenis kelamin ,,usia , pengetahuan serta sikap maupun gaya hidup .

#### b.Faktor eksternal

Faktor eksternal meliputi keadaan fisik lingkungan kerja (kebisingan,suhu,pencahayaan,faktor kimia (zat beracun) , faktor biologis (bakteri,jamur) faktor ergonomi , kategori pekerjaan , sifat pekerjaan , disiplin atau peraturan perusahaan , upah , hubungan sosial dan posisi jabatan dalam perusahaan .

Adapun pendapat Maslach (2001) yang menyebutkan faktor – faktor *Burnout* adalah

#### a.Faktor Situasional

Faktor situasional adalah kondisi sesaat yang muncul pada tempat lain serta waktu tertentu , yang meliputi adalah karakteristik pekerjaan , jenis serta organisasi di dalamnya .

#### b.Faktor *Locus Of control*

Merupakan suatu dorongan yang berasal dari dalam diri individu baik Dari dalam maupun dari luar , yang meliputi karakteristik kepribadian serta sikap terhadap pekerjaan yang dilakukan

Levy (2006) menyatakan beberapa penyebab yang mempengaruhi Timbulnya *Burnout* antara lain:

#### a. Kurang nya dukungan sosial

Gold dan Roth (2003) Menjelaskan bahwa dukungan sosial dapat meningkatkan timbulnya gejala *Burnout* . ada enam fungsi yang berkaitan

dengan dukungan sosial yaitu : mendengarkan , dukungan professional , tantangan professional , dukungan emosional , dan berbagi realitas sosial . lebih lanjut , mendengarkan dalam artian memberikan saran ataupun membuat suatu penilaian , selain itu dukungan juga bisa berupa kehadiran seseorang yang selalu mendampingi dan mengapresiasi apa yang di lakukan individu tersebut .Hal tersebut merupakan fungsi paling penting dalam mengurangi *Burnout* . Dari pernyataan tersebut maka dapat di simpulkan bahwa dukungan sosial merupakan faktor penting dukungan sosial dan emosional sehingga dapat menimbulkan *Burnout* yang di alami .

#### b.Faktor Demografis

Beberapa penelitian cukup sering melaporkan bahwa *Burnout* banyak mungkin terjadi pada individu yang berstatus lajang (Gold& Roth, 1993) , melihat temuan dari beberapa ahli maka dapat disimpulkan bahwa laki laki lebih rentan terhadap *Burnout* daripada wanita. Laki -laki membutuhkan dukungan serta bantuan sosial . Kurangnya dukungan sosial bagi laki-laki dapat mengakibatkan munculnya perasaan terasing dan kekecewaan ,yang mengarah ke *burnout* jika tidak di identifikasi melalui langkah langkah pencegahan yang di ambil . Seseorang yang masih *Single* juga mengalami tingkat *Burnout* yang lebih tinggi , orang orang yang masih sendiri sering kekurangan mendapatkan dukungan sosial , serta cenderung menghabiskan waktu nya berjam jam di luar rumah . Ketika imbalan diharapkan tidak konsisten dengan upaya yang dilakukan, perasaan kekecewaan, kesepian dan bahkan kemarahan bisa menja konsekuensinya. Imbalan tidak dianggap sebagai sepadan dengan usaha, maka hasilnya adalah rasa ketidakpuasan yang ekstrim. Perlunya dukungan sosial dan interaksi dengan orang lain sangat penting bagi mereka yang masih single.

#### c.Peran Konflik dan ambiguitas

Setiap individu memiliki rasa konflik dalam diri mereka ketika peran dan tuntutan tidak pantas , tidak sejalan atau kompatibel dan tidak konsisten di bebaskan pada diri individu tersebut . Ketika dua atau lebih perilaku peran yang tidak konsisten ini dialami oleh seseorang individu maka akan mengakibatkan konflik peran , ketika

individu tersebut tidak dapat mendamaikan inkonsistensi antar perilaku yang di harapkan maka mereka mengalami konflik . sedangkan Ambiguitas peran ketika individu tiak mempunyai informasi yang konsisten mengenai tujuan mereka , tanggung jawab , hak , dan kewajiban , bagaimana mereka dapat melaksanakannya dengan baik

#### d. Komunikasi interpersonal

Komunikasi interpersonal yang efektif dalam proses pembentukan dan berpengaruh dalam pembentukan Burnout . Komunikasi interpersonal dinyatakan efektif apabila komunikasi yang di lakukan merupakan hal yang menyenangkan bagi kedua belah pihak .

Dari beberapa uraian di atas maka dapat di simpulkan bahwa faktor – faktor penyebab *Burnout* adalah Komunikasi Interpersonal , desain organisasi yang meliputi peran dalam pekerjaan , termasuk tuntutan fisik dan tuntutan tugas , peran individu dalam organisasi tersebut , perkembangan karir , hubungan dalam pekerjaan , struktur serta iklim organisasi , tuntutan dari luar organisasi , *Locus of Control* , lingkungan kerja dan ciri – ciri .

#### 4. Aspek -aspek Burnout

Aspek – aspek *Burnout* Menurut Schuler dan Jackson (1999) sebagai berikut :

##### a. Kelelahan Emosional

Seorang pekerja yang Lelah secara emosional apabila di minta untuk menjelaskan apa yang di rasakan ia akan menanggapi bahwa merasa kehabisan tenaga , dan mengalami kelelahan secara fisik , sama seperti halnya bangun pagi yang mungkin di sertai oleh suatu perasaan takut dalam melewati hari hari dalam pekerjaannya .

##### b. Sikap Depersonalisasi

Pekerja yang telah mencapai tahap paling ekstrim pada kontinum sikap depersonalisasi ini merasa bahwa mereka menjadi tidak berperasaan dan mulai menjadi sinis terhadap orang-orang yang dilayaninya.



### c. Perasaan Tidak mampu

Banyak pekerja profesional yang memiliki kemampuan sering berjalan dengan harapan harapan mereka sebagai contoh seorang karyawan di bagian pelayanan manusia pasti memiliki harapan besar bahwa melalui pekerjaan mereka dapat meningkatkan kondisi individu lain , akan tetapi setelah satu atau dua tahun bekerja mereka mulai menyadari tidak berbuat sesuai ekspektasi tersebut .

Aspek-aspek yang disebutkan diatas tidak jauh berbeda dengan pendapat yang di sampaikan oleh Pines dan Aronso (2009) yang menyebutkan bahwa aspek aspek *Burnout* yaitu:

#### a. Kelelahan fisik

Kelelahan ini bersifat fisik dan energi . Pada kelelahan fisik di tandai dengan sakit di bagian tubuh seperti punggung , tegang pada otot leher dan bahu , rasa ngilu dan letih , sakit kepala , sering demam dan flu , susah tidur malam dan perubahan pada pola makan . Sedangkan untuk kelelahan energi di tandai dengan penurunan energi menjadi rendah dan adanya kelelahan hingga hilangnya energi tersebut .

#### b. Kelelahan emosi

Merupakan kelelahan yang berhubungan dengan perasaan dari diri yang di cirikan seperti sinisme dan mudah tersinggung terhadap orang lain , mudah marah dan sedih , munculnya perasaan gelisah , tertekan dan tidak berdaya , selain itu juga merasa bosan .

#### c. Kelelahan mental

Kelelahan mental di tandai dengan perilaku yang berhubungan dengan harga diri seperti konsep diri yang rendah , merasa tidak berharga , putus asa dan kurangnya motivasi hidup . Hal tersebut juga berdampak pada lingkungannya seperti selalu bersifat negatif terhadap orang lain dan lebih sering tidak peduli atau acuh pada lingkungannya. Selain itu mudah merasa tidak mampu dan tidak puas dalam menghadapi pekerjaannya.

Aspek selanjutnya menurut Rosyid (2009) mencakup lima aspek yaitu :

a. Kelelahan fisik , ditandai dengan serangan sakit kepala , mual , sulit untuk tidur malam , kurangnya nafsu makan , dan individu merasakan adanya anggota tubuh yang sakit .

b. kelelahan Emosional . Ditandai dengan depresi, merasa terperangkap di dalam pekerjaan yang sedang di jalani , mudah bersikap marah dan cepat tersinggung .

c. kelelahan Mental , kelelahan ini bisa di tandai dengan bersikap sinis terhadap orang lain , bersikap negatif cenderung merugikan diri sendiri , pekerjaan, maupun organisasi .

d. Rendahnya Penghargaan terhadap diri sendiri , ditandai dengan individu yang tidak pernah merasa puas dengan hasil jerih payahnya sendiri , dan merasa tidak pernah melakukan suatu yang bermanfaat bagi dirinya sendiri maupun orang lain .

e. Depersonalisasi , ditandai dengan seorang individu yang menjauh dari individu dan lingkungan sosial , apatis dan tidak peduli dengan lingkungan dan orang – orang di sekitarnya .

Berdasarkan uraian di atas maka dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa kelelahan juga berupa fisik, emosional , mental , rendahnya penghargaan terhadap diri, dan depersonalisasi .

Penelitian ini dukur dengan Aspek -aspek yang merujuk pada gagasan Schuler dan Jackson (1999).

### **5. Karakteristik *Burnout***

Adapun pendapat ahli Jerald Greenberg (2017) menyebutkan karakteristik *burnout* sebagai berikut :

#### **a. *Physical exhaustion***

karyawan merasa energinya menurun dan sangat lelah, dan mengalami gangguan fisik seperti sakit kepala, kurang tidur, dan perubahan kebiasaan makan.

b. *Emotional Exhaustion*

Karyawan merasa depresi , tidak tertolong dan merasa terjebak dalam pekerjaannya.

c. *Mental Exhaustion*

Karyawan mejadi sinis dengan individu lain , berperilaku negative dan cenderung tidak respek terhadap diri sendiri , pekerjaan , organisasi dan bahkan dalam kehidupan sosialnya .

d. *Low Personal accomplishment*

yaitu karyawan yang merasa tidak bisa mendapatkan pencapaian yang besar di masa lalu maka menganggap bahwa dirinya tidak akan berhasil di masa yang akan datang .

Menurut Pines&Aronson (2009) ciri – ciri umum burnout , yaitu:

- a. Sakit fisik , dicirikan seperti sakit kepala , demam , sakit punggung , tegang pada otot leher , dan bahu, sering flu , sulit untuk tidur , serta rasa letih yang tinggi .
- b. Kelelahan emosi , dicirikan seperti rasa bosan , mudah tersinggung , sinsime , suka marah, gelisah , putus asa, sedih , tertekan serta tidak berdaya.
- c. kelelahan mental , dicirikan seperti acuh tak acuh pada lingkungan , sikap negative terhadap orang lain , konsep diri yang rendah, putus asa, dengam jala hidup , merasa tidak berharga .

Adapun pendapat ciri dan karakteristik *Burnout* menurut Robins (2009) yaitu:

- a. Merasa lemas dan Lelah secara emosional , kehabisan energi , kesulitan mengatasi masalah kerja , Gejala fisik yang juga menyertai biasanya berupa sakit perut atau masalah pencernaan lainnya .
- b. Cenderung mengaasingkan diri dari aktifitas di tempat kerjanya . Orang yang mengalami *Burnout* biasanya merasa bahwa pekerjaannya amat

banyak sehingga membuat stres dan frustrasi. Hal ini mengakibatkan ia menjadi tidak peduli pada lingkungan dan rekan kerjanya dan menjadi sulit untuk bersosialisasi dengan sekitar. Dalam situasi terburuk ia dapat merasa frustrasi berat dan merasa bahwa dirinya sudah muak dengan pekerjaannya.

c. Kinerja menurun. Stres akibat kerja bisa mempengaruhi hasil pekerjaan dan membuat tidak produktif. Biasanya orang yang mengalami stress pekerjaan akan sangat sensitif jika ditanya soal pekerjaannya, sulit berkonsentrasi, dan menjadi tidak terarah dalam bekerja.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri *Burnout* berupa: sakit fisik, kelelahan emosi, kelelahan mental, karyawan yang merasa tidak mampu mencapai kesuksesan

## **B. Komunikasi Interpersonal**

### **1. Pengertian**

Komunikasi interpersonal merupakan kemampuan untuk menjawab semua kebutuhan individu secara positif dalam bidang komunikasi, dapat menghargai setiap karakter individu lain tanpa adanya perbedaan dan dapat melakukan komunikasi dengan baik agar tidak adanya pemikiran yang negatif dalam proses komunikasi interpersonal. Kemampuan komunikasi interpersonal dapat juga menyampaikan atau mengirim pesan dengan jelas dan dapat diterima oleh individu lain dengan baik, serta apabila komunikasi interpersonal dilakukan dengan baik akan menghasilkan umpan balik yang baik juga (Martin & Golamreza, 2010). Kemampuan komunikasi interpersonal dapat menyampaikan atau mengirim pesan dengan jelas dan dapat diterima oleh individu lain dengan baik, apabila komunikasi interpersonal dilakukan dengan baik maka akan menghasilkan umpan balik yang baik (Martin & Golamreza, 2010).

Komunikasi interpersonal adalah proses penyampaian dan penerimaan pesan antara pengirim pesan dengan penerima baik secara langsung maupun tidak langsung dan menggambarkan peserta yang tergantung satu sama lain dan memiliki satu kepentingan bersama. Komunikasi melibatkan sekurang-kurangnya dua orang.

Satu orang berperan sebagai pengirim informasi dan seseorang lainnya sebagai penerima. Dalam hal memformulasikan maupun menerima pesan, sangat dipengaruhi oleh jalan pikiran orang yang bersangkutan. Agar komunikasi dapat berjalan dengan efektif, maka harus dipersyaratkan di antara orang-orang yang terlibat komunikasi tersebut memiliki pengalaman bersama dalam memahami pesan. Kadang pesan dimaknai berbrda, maka akan terjadi mis communication, perbedaan pemaknaan dapat disebabkan banyak faktor, antara lain latar belakang pengetahuan Bahasa.

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang hanya dua orang seperti suami dan istri , dua sejawat , dua sahabat dekat serta guru dan murid (Mulyan ,2000). Menurut Effendi , pada hakekatnya komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar komunikator dengan komunikan , Komunikan ini dianggap paling efektif dalam upaya perubahan sikap , pendapat atau perilaku dari masing masing individu karena sifatnya yang dialogis berupa percakapan , Arus balik bersifat langsung , komunikator mengetahui tanggapan komunikan ketika itu juga , Pada saat komunikasi dilancarkan komunikator mengetahui secara pasti apakah komunikasi yang di lakukan positif atau negatif , berhasil atau tidaknya jika ia dapat memberikan kesempatan pada komunikan untuk bertanya seluas luas nya . (Sunarto ,2003) . Secara kontekstual , komunikasi interpersonal digambarkan sebagai suatu komunikasi antara dua individu atau sedikit individu yang mana salaing berinteraksi saling memberikan umpan balik antara satu dengan yang lain . Namun memberikan definsi konstektual saja akan kurang untuk menggambarkan komunikasi interpersonal karena setiap interaksi antara satu individu dengan individu lain tentu berbeda .

Arni Muhammad (2005) memyatakan bahwa “Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi yang di dapat antara seseorang atau pun melibatkan setidaknya antara dua orang yang dapat langsung diketahui timbal baliknya”.

Berdasarkan uraian di atas dapat di simpulkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang melibatkan paling sedikit antara dua orang secara tatap muka ( karyawan dengan atasan ataupun masing masing rekan kerja ), yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara informasi , pikiran , gagasan dan sebagainya .

## **2. Aspek -aspek Komunikasi Interpersonal**

De Vito (2007) menyatakan agar komunikasi interpersonal berlangsung dengan efektif , maka ada beberapa aspek yang harus di penuhi oleh para pelaku komunikasi interpersonal tersebut yaitu :

### **a. Keterbukaan (openness)**

Keterbukaan dapat dipahami sebagai keinginan untuk membuka diri dalam rangka berinteraksi dengan orang lain. Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal, yaitu:

- 1) komunikator harus terbuka pada komunikan demikian juga sebaliknya
- 2) kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang
- 3) serta mengakui perasaan, pikiran serta mempertanggungjawabkannya.

### **b. Empati (Emphaty)**

Empati didefinisikan oleh Henry Backrack (1996) sebagai kemampuan untuk merasakan hal-hal yang dirasakan orang lain. Hal ini termasuk salah satu cara untuk melakukan pemahaman terhadap orang lain.

### **c. Sikap mendukung (supportiveness)**

Dukungan meliputi tiga hal. Pertama, descriptiveness, dipahami sebagai lingkungan yang tidak di evaluasi menjadikan orang bebas dalam mengucapkan perasaannya, tidak defensif sehingga orang tidak malu dalam mengungkapkan perasaannya dan orang tidak akan merasa bahwa dirinya dijadikan bahan kritikan terus menerus.

Kedua, spontaneity dipahami sebagai kemampuan seseorang untuk berkomunikasi secara spontan dan mempunyai pandangan yang berorientasi ke depan, yang mempunyai sikap terbuka dalam menyampaikan pemikirannya.

Ketiga, provisionalism dipahami sebagai kemampuan untuk berpikir secara terbuka (open minded).

#### d. Sikap Positif (positiveness)

Sikap positif dalam komunikasi interpersonal berarti bahwa kemampuan seseorang dalam memandang dirinya secara positif dan menghargai orang lain. Sikap positif tidak dapat lepas dari upaya mendorong menghargai keberadaan serta pentingnya orang lain.

#### e. Kestaraan (equality)

Tidak akan pernah ada dua orang yang sama-sama setara dalam semua hal. Komunikasi interpersonal akan efektif apabila suasananya setara. Artinya, harus ada pengakuan dari kedua belah pihak sama-sama berharga dan ada sesuatu yang akan disumbangkan.

Kadar atau kualitas komunikasi interpersonal bersifat dinamis. Pada saat berada pada kadar baik tampak adanya keharmonisan, kebersamaan dan kerjasama yang menyenangkan. Sebaliknya pada saat berada pada kadar yang kurang baik tampak adanya perbedaan dan kekecewaan. Perbedaan itu pada mulanya bersifat laten atau tersembunyi. Beberapa faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal menurut Jalaluddin Rakhmat (2008) adalah sebagai berikut:

a. Percaya (trust). Secara ilmiah, percaya didefinisikan sebagai mengandalkan perilaku orang untuk mencapai tujuan yang dihendaki, yang pencapaiannya tidak pasti dan dalam situasi yang penuh resiko.

b. Kejujuran. Kejujuran adalah faktor yang menumbuhkan sikap percaya. Menerima dan empati mungkin saja dipersepsi salah oleh orang lain. Sikap menerima dapat ditanggapi sebagai sikap tak acuh, dingin dan tidak bersahabat;

empati dapat ditanggapi sebagai pura-pura. Supaya ditanggapi sebenarnya, kita harus jujur mengungkapkan diri kita kepada orang lain.

c. Sikap suportif. Sikap suportif adalah sikap yang mengurangi sikap defensif dalam komunikasi. Orang bersikap defensif bila ia tidak menerima, tidak jujur dan tidak empatik.

d. Sikap terbuka. Sikap terbuka amat besar pengaruhnya dalam menumbuhkan komunikasi interpersonal yang efektif. Lawan dari sikap terbuka adalah dogmatis (tertutup);

Menurut Lunandi (2004) ada empat aspek yang mempengaruhi komunikasi interpersonal yaitu :citra diri (*self image*), citra pihak lain (*The image of others*), lingkungan fisik , lingkungan soisal .

- a) Citra diri (*self-image*) ssetiap manusia pasti mempunyai refleksi sendiri mengenai dirinya , beserta status social nya baik meliputi kelebihan dan kekurangannya ., gambaran itulah yang menjadi penentu bagi apa yang di lihatnya , dengarnya , bagaimana penilaiannya terhadap apapun yang ada di sekitar individu tersebut .
- b) Citra pihak lain (*The image of the others*). Selain citra diri , citra pihak lain juga menentukan cara dan kemampuan orang berkomunikasi . Pihak lain yakni orang yang diajak berkomunikasi , mempunyai gambaran khas bagi dirinya .kadang dengan individu satu konunikasi lancer, jelas dan tenang , ataupun sebaliknya .
- c) Lingkungan fisik faktor ini punya pengaruh pada komunikasi Bagaimanapun orang yang suka berteriak pada waktu berada di rumah sendiri , ia lebih banyak berbisik di tempat beribadah , sekalipun orang di ajak berkomunikasi itu sama (missal anak sendiri)
- d) Lingkungan sosial . Lingkungan sosial merupakan proses komunikasi yang terjadi pada situasi ataupun orangnya bila situasi atau orangnya berbeda akan menyebabkan terjadi nya proses komunikasi yang berbeda pula .



Berdasarkan uraian – uraian tersebut di atas maka dapat di simpulkan bahawa aspek -aspek yang ada dalam komunikasi interpersonal antara lain didasari oleh sikap terbuka , empati , saling mendukung , sikap positif , dan kesamaan diantara pihak yang terkait , komunikasi interpersonal sebagian juga oleh citra diri (*self image*), citra pihak lain (*the image of the other*) , lingkungan fisik dan lingkungan sosial yang pada akhirnya meningkatkan daya tarik seseorang dalam suatu komunikasi. Juga memiliki sikap positif dan suka berkomunikasi lebih banyak dengan orang lain disebut daya tarik interpersonal. Aspek yang digunakan dalam penelitian ini Komunikasi interpersonal menurut De Vito (2007).

### **3. Faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal**

Menurut Lunandi (2014), ada enam faktor yang mempengaruhi komunikasi hubungan antar pribadi. Faktor-faktor ini adalah:

#### **a. Citra Diri (*Self image*)**

Setiap orang adalah cerminan khusus dari dirinya sendiri, dari posisinya Masyarakat, kekuatan dan kelemahannya. dengan kata lain citra diri Menentukan ekspresi dan persepsi orang. Manusia belajar membuat gambar Diri melalui hubungannya dengan orang lain, terutama dengan orang lain Ini penting baginya.

#### **b. Citra Pihak lain (*The Image of The Others*)**

Citra pihak lain juga menentukan cara dan kemampuan orang berkomunikasi . Di pihak lain, yaitu orang yang di ajak berkomunikasi mempunyai gambaran khas bagi dirinya . Kadang dengan orang yang satu komunikatif lancar, tenang, jelas dengan orang lainnya tahu-tahu jadi gugup dan bingung. Ternyata pada saat berkomunikasi dirasakan campur tangan citra diri dan citra pihak lain .

#### **c. Lingkungan Fisik**

Sudut pandang tingkah laku manusia pasti berbeda dari satu tempat ke tempat lain. Karena setiap tempat terdapat norma yang berlaku dan

berbeda pula, Disamping itu lingkungan fisik tentu berkaitan dengan kedua faktor di atas .

d. Lingkungan sosial

lingkungan, yaitu fisik dan sosial, mempengaruhi perilaku Perilaku dan komunikasi, perilaku dan komunikasi mempengaruhi suasana Lingkungan, setiap orang harus peka terhadap lingkungan Menjadi tempat adalah kemampuan untuk membedakan suatu lingkungan dengan lingkungan yang berbeda. .

e. Kondisi fisik

Kondisi fisik mempunyai pengaruh terhadap komunikasi , individu yang sedang sakit akan kurang cermat dalam memilih kata kata . Kondisi emosional juga berpengaruh apabila kurang stabil maka komunikasinya juga kurang stabil , karena sifat komunikasi berlangsung timbal balik , Komunikasi berarti luapan sesuatu yang terpenting adalah meringankan kesesalan yang dapat meletakkan segalanya dalam proporsi yang wajar .

f. Bahasa badan

Komunikasi tidak hanya dikirim atau terkirim melalui kata-kata yang diucapkan. Badan juga merupakan medium komunikasi yang kadang sangat efektif kadang pula dapat samar. Akan tetapi dalam hubungan antara orang dalam sebuah lingkungan kerja tubuh dapat ditafsirkan secara umum sebagai bahasa atau pernyataan.

Menurut Rakhmat (2009) berpendapat bahwa ada beberapa faktor yang dapat menyebabkan terjadinya komunikasi interpersonal , diantaranya adalah :

a. Persepsi Interpersonal

Beberapa pengalaman tentang peristiwa atau hubungan yang di peroleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan untuk membedakan bahwa manusia bukan benda melainkan sebagai objek persepsi .

### b. Konsep diri

Konsep diri merupakan suatu pandangan dan perasaan individu tentang dirinya .

### c. Atraksi interpersonal

Atraksi interpersonal diperoleh dengan mengetahui siapa yang tertarik kepada siapa atau siapa , maka individu dapat meramalkan arus komunikasi interpersonal yang akan terjadi .

Devito (2013) menyebutkan bahwa terdapat delapan faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal meliputi :

#### a. Keterbukaan diri

Keterbukaan diri adalah suatu jenis komunikasi dimana individu penyampaian informasi tentang dirinya yang biasanya disembunyikan atau tidak diceritakan kepada orang lain .

#### b. Empati

Empati sebagai kemampuan untuk merasakan apa yang orang lain rasakan dan dapat melakukan sesuatu yang nyata untuk mewujudkan rasa kepedulian kita terhadap apa yang orang lain alami .

#### c. Sikap Positif

Sikap Positif merupakan kecenderungan individu untuk mampu bertindak sesuai penilaian tanpa merasa adanya kesalahan yang berlebihan , menerima diri sebagai orang yang di butuhkan ( penting ) dan bernilai bagi individu lain , memiliki sikap percaya diri dan yakin terhadap kemampuan yang di miliki sebagai cara untuk mengatasi masalah yang dihadapi , peka akan kebutuhan orang lain , serta kebiasaan sosial yang telah di terina , serta dapat memberikan dan menerima pujian tanpa ada kepura-puraan disaat memberi maupun menerima hadiah tanpa adanya rasa bersalah.

#### d. Sikap Suportif

Sikap suportif yang sering kali diartikan sebagai sikap mendukung orang lain pada saat melakukan interaksi sosial dan komunikasi . Dukungan merupakan pengenalan kognitif atau verbal tetapi hanya tentang seseorang atau pribadi bukan sebuah tindakan dapat berupa pujian , penilaian , pandangan dan lain lainnya (Suciati,2017).

#### e. kesetaraan

Komunikasi interpersonal akan lebih efektif apabila suasananya setara , asrtinya harus ada pengakuan secara tersembunyi bahwa kedua belah pihak sama – sama bernialai dan berharga bahwa masing masing pihak mempunyai sesuatu yang paling penting untuk disembunayakan .

#### f. Konsep diri

Konsep dIri sebagai suatu gambaran terhadap diri individu itu sendiri .

#### g. Kesadaran diri

Kesadaran diri adalah kemampuan seorang individu untuk bisa mengenali jati dirinya sendiri . kesadaran diri ini dapat berkembang ketika seorang individu telah memahami konsep diri yang ada dalam dirinya . Dalam kesadaran diri yang dialami ini maka akan memunculkan sikap terbuka dalam proses penyampaian informasi tentang dirinya , yang mempengaruhi perilaku , sikap , perasaan, keinginan , motivasi , dan juga gagasan .

#### H. Harga diri

Harga diri yang berkaitan disini adalah ketika seorang individu mersas baik akan diirinya sendiri serta mampu menceritakan serta mengekspresikan potensi yang ada pada dirinya kepada individu lain secara terbuka . Seseorang yang memiliki harga diri yang baik akan cenderung

mudah dalam bertindak untuk sukses meskipun dalam keadaan terpuruk, dan dengan leluasa mampu berbagi informasi mengenai kegagalan yang dialami dan memberikan kesan yang baik ketika berkomunikasi dengan orang lain.

#### i. kesetaraan

Kesetaraan merupakan sikap setuju dan menerima orang lain dengan penerimaan yang positif. Komunikasi interpersonal akan berhasil apabila suatu individu terlibat dalam komunikasi keadaan setara, maka demikian berarti individu yang terlibat dalam komunikasi dihargai dan dihormati sebagai orang yang memiliki sesuatu penting untuk diberikan kepada orang lain.

Dari beberapa pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa, faktor terjadinya komunikasi interpersonal dalam diri sendiri dan pada lawan bicara seperti persepsi interpersonal, konsep diri, atraksi interpersonal, dan percaya diri, profesionalitas, empati, sikap terbuka. Hal ini lah yang mempengaruhi faktor komunikasi interpersonal.

### **C. Hubungan Burnout dengan Komunikasi Interpersonal**

Ema(2004) *Burnout* merupakan kondisi yang terperas habis serta mengalami kehilangan energi fisik maupun psikisnya. Hal tersebut biasanya disebabkan oleh keadaan serta situasi kerja yang tak mendukung dan tidak sesuai dengan harapan. *Burnout* dialami oleh individu dalam bentuk kelelahan fisik, mental, dan emosional dengan waktu yang cukup intens, Karena sifat psikobiologis (beban psikologis berpindah ke tampilan fisik, contohnya mudah pusing, tidak dapat berkonsentrasi, dan mudah sakit) biasanya bersifat kumulatif, maka terkadang persoalannya tidak mudah diselesaikan., gejala ini pun bisa semakin melebar, mengganggu kinerja dan pada gilirannya dapat menyebabkan tambahan tekanan bagi pekerja lainnya.

Berikutnya adapun pendapat dari Chermis (2007) yang juga mengemukakan bahwa, Burnout (kelelahan kerja) merupakan suatu transaksional yang mencakup

tiga tahapan , tahapan pertama yaitu stress merupakan ketidak seimbangan antara sumber individu (*resources*) dengan tuntutan (*demand*) yang ditujukan untuk individu yang bersangkutan .Tuntutan ini bisa berasal dari dalam diri individu ataupun lingkungan nya . Tahap kedua adalah (*Strain*) ketegangan yang merupakan respon emosional sesaat terhadap ketidak seimbangan , ditandai dengan perasaan emosi tegang dan lelah . Tahap ketiga adalah (*koping*) . meliputi adanya perubahan – perubahan sikap dan tingkah laku individu seperti kecenderungan menjauhkan diri dan bersikap sinis . Kondisi *Burnout* akan memicu munculnya perilaku negative berupa kebosanan , ketidaksenangan , sinisme , ketidakcukupan , kegagalan , kerja berlebihan , kekerasan ketidak puasan dan melarikan diri sebagai akibat dari penumpukan masalah masalah yang muncul di tempat kerja yang di akibatkan oleh stress kerja dalam jangka waktu yang Panjang .

Levy(2006) , menjelaskan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi timbulnya *burnout* adalah hubungan sosial antar individu di tempat kerja hubungan sosial ini meliputi antara atasan , hubungan sesame dengan rekan kerja , maupun atasan dan bawahan , Hubungan sosial perawat dengan atasan rekan kerja dapat menjadi penghalang timbulnya *burnout*, apabila hubungan sosial diantaranya bersifat konstruktif dan berisi dukungan , Namun apabila hubungan diantaranya bersifat destruktif , maka hal tersebut justru semakin menambah beban dan tekanan bagi perawat dalam lingkungan pekerjaannya , dalam menunjang hubungan sosial dalam pekerjaan dibutuhkan adanya komunikasi interpersonal yang aktif dan efektif dalam proses pembentukan hubungan sosial tersebut . (Rakhamat,2013).Komunikasi interpersonal dinyatakan efektif apabila komunikasi yang jalani antara keduanya merupakan hal yang menyenangkan bagi kedua belah pihak . untuk mencapai komunikasi yang efektif tersebut , kedua belah pihak , baik komunikator maupun komunikan harus mencapai pengertian dan tujuan yang sama . (Andayani, 2009) .

Adapun penelitian terdahulu : Hubungan antara komunikasi interpersonal yang efektif dengan *burnout* , Populasi penelitian ini adalah perawat instalasi rawat inap yang berusia Levy (2006) menjelaskan bahwa salah satu faktor yang

mempengaruhi timbulnya *burnout* adalah hubungan sosial di tempat kerja hubungan sosial meliputi dengan atasan , hubungan sesama rekan kerja , maupun antara bawahan dengan atasan . Hubungan sosial perawat dengan atasan dan rekan kerja dapat menjadi penghalang munculnya *burnout* . apabila hubungan sosial tersebut bersifat konstruktif dan berisi dukungan. Namun, apabila hubungan sosial tersebut bersifat destruktif, maka hal tersebut justru makin menambah beban dan tekanan bagi perawat dalam lingkungan pekerjaannya. Dalam membentuk hubungan sosial yang baik dibutuhkan adanya komunikasi interpersonal yang efektif dalam proses pembentukan dan penguatan hubungan sosial tersebut (Rakhmat, 2013).

Komunikasi interpersonal di nyatakan efektif apabila pembicaraan yang di lakukan merupakan hal yang menyenangkan bagi kedua belah pihak , Untuk mencapai komunikasi yang efektif tersebut , kedua belah pihak , baik komunikan maupun komunikator harus mencapai pemahaman yang sama ( Andayani , 2009) . Sehingga dalam penelitian ini , peneliti ingin melihat secara lebih jauh bagaimana komunikasi interpersonal yang efektif dalam lingkungan kerja di PT Unicharm Indonesia yang dapat mempengaruhi timbulnya *burnout* . Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi interpersonal dengan *burnout* pada karyawan . Kondisi kinerja karyawan yang buruk berpotensi menjadi penyebab karyawan mudah jatuh sakit , mudah lelah , sulir berkonsentrasi dan menurunnya produktivitas kerja . dalam menunjang kenyamanan kerja kenyamanan di tempat kerja antara lain dapat dilakukan dengan memelihara prasarana fisik, seperti kebersihan yang selalu terjaga , penerangan di ruangan kerja yang cukup , ventilasi udara, suara musik , serta tata ruang kantor yang nyaman . Karena lingkungan kerja dapat menciptakan hubungan kerja yang saling mengikat antara orang- orang yang ada dalam lingkungannya .(Nitisemito 2002) .

Jumlah sebanyak 181 perawat , Jumlah sampel penelitian berjumlah 119 perawat yang di pilih dengan menggunakan cluster sampling . Metode pengumpulan dan menggunakan dua buah skala psikologi , yaitu skala *burnout* dan skala komunikasi interpersonal . Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Hasil analisis data menunjukkan koefisien korelasi

(rxy) sebesar -0.705 dengan dengan tingkat signifikan korelasi  $p = 0.000$  ( $p < 0.01$ ), yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan burnout pada perawat instalasi rawat inap. Semakin tinggi efektifitas komunikasi interpersonal maka semakin rendah burnout. Komunikasi interpersonal memberikan sumbangan sebesar 49,7% terhadap burnout, sisanya sebesar 50,3% ditentukan oleh faktor lain yang tidak diukur oleh penelitian ini (Fauziah, 2016).

Dalam perspektif islam, Burnout merupakan bagian dari putus asa manusia sebagai makhluk yang lemah dan butuh pertolongan Allah sebagai tuhan. Atas dasar memenuhi kebutuhan hidup manusia wajib bekerja, bekerja menurut pandangan islam merupakan suatu kewajiban bagi seorang muslim yang sehat baik secara fisik dan mental (Supriono, 2004) kewajiban seorang muslim pertama kepada Allah yaitu melaksanakan ibadah shalat, kedua kewajiban terhadap diri sendiri, yaitu bekerja dan mencari nafkah. Allah berfirman dalam AL-Quran Surah Al-Jumu'ah ayat 10 :

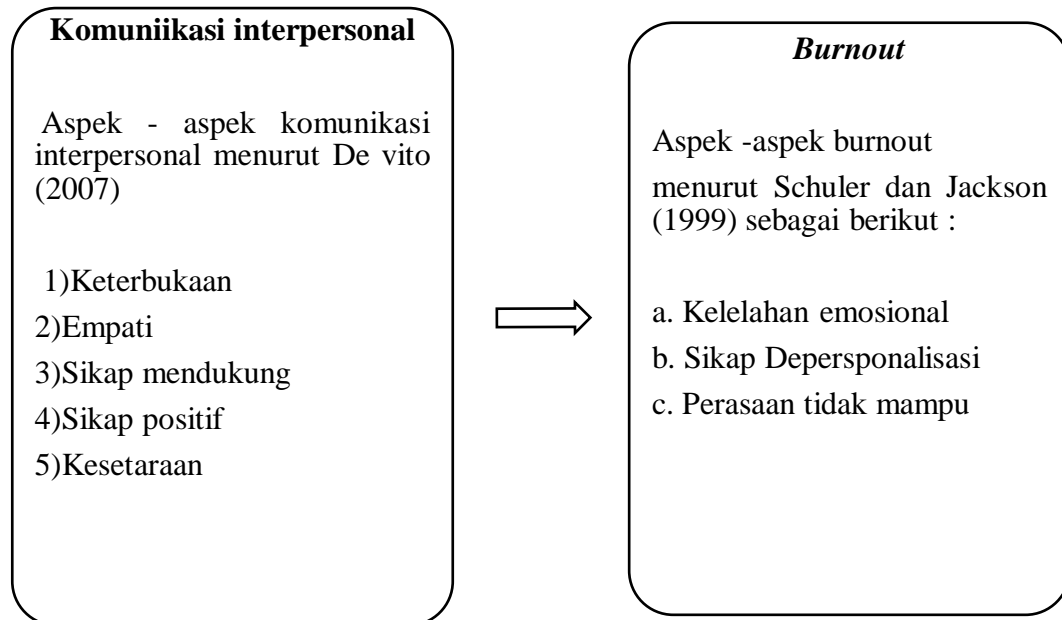
فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا  
اللَّهَ كَثِيرًا لَّعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya : “Apabila telah ditunaikan shalat, maka bertebaranlah kamu di muka bumi dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung”. (QS. ALJumu'ah; 10)

Islam selalu menganjurkan dalam usaha dalam bekerja selayaknya mencari kepentingan dunia untuk kepentingan akhirat, artinya bahwa dalam bekerja harus diiringi dengan upaya berdoa meminta kebaikan amal dunia maupun akhirat. Bekerja adalah manifestasi kekuatan iman karena dengan bekerja seorang muslim menjalankan fungsi kehambaan kepada Allah SWT untuk mendapatkan ridhanya. (Achmad Zaini, 2016)



#### D. Kerangka Konseptual



**Gambar 2.1 Kerangka konseptual**

#### E.Hipotesis Penelitian

Dari tinjauan beberapa teori di atas dan berdasarkan uraian permasalahan yang di kemukakan , maka diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut :

Ha: Ada pengaruh komunikasi interpersonal terhadap *burnout* di PT Unicharm Indonesia . Diasumsikan bahwa semakin baik komunikasi interpersonal maka akan semakin rendah tingkat *burnout* atau sebaliknya komunikasi interpersonal buruk maka akan meningkatkan tingkat *burnout*

Ho: Tidak ada pengaruh komunikasi interpersonal terhadap *burnout* di PT Unicharm Indonesia .

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan desain penelitian**

Jenis dan desain penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018;13) data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Filsafat positivistic digunakan pada populasi atau sampel tertentu.

Penelitian ini dapat dikatakan sebagai penelitian korelasional bila di tinjau dari judul penelitian, Penelitian korelasional merupakan penelitian yang memiliki kegunaan untuk mencari hubungan antar dua variabel yang akan dicari hubungannya, sehingga akan di peroleh arah dan kuatnya hubungan antara dua variabel atau lebih yang akan di teliti. (Sugiyono, 2003)

#### **B. Identifikasi Variabel penelitian**

Sugiyono (2010) berpendapat yang merumuskan variabel penelitian adalah suatu atribut sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dua variabel, yaitu:

1. Variabel Bebas (X) : Komunikasi Interpersonal
2. Variabel Terikat (Y) : Burnout

#### **C. Definisi Operasional**

Definisi operasional variabel penelitian di maksudkan agar pengukuran variabel-variabel penelitian dapat terarah sesuai dengan metode pengukuran yang telah di persiapkan, Adapun definisi operasional variabel penelitian ini adalah sebagai berikut :

## 1. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang melibatkan paling sedikit setidaknya dua orang secara tatap muka ( karyawan dengan atasan ) ataupun sebaliknya , yang memungkinkan setiap peserta dari komunikasi tersebut dapat menangkap reaksi orang lain secara langsung baik verbal ( informasi, pikiran , gagasan , dan lain sebagainya) . ataupun non verbal . Komunikasi interpersonal dalam penelitian ini diukur berdasarkan Aspek- aspek komunikasi Interpersonal menurut De Vito (2007) yaitu : Keterbukaan , Empati, Sikap mendukung , Sikap positif dan kesetaraan .

## 2. *Burnout*

*Burnout* meruakan suatu keadaan di mana karyawan mengalami kondisi kelelahan emosional yang terjadi secara berpekepanjangan serta menyebabkan perubahan sikap dan perilaku negatif. *Burnout* dalam penelitian ini diukur berdasarkan aspek – aspek menurut Jackson (2009) yaitu : Sikap Depersonalisasi, Kelelahan emosional , serta perasaan tidak mampu

## D. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah sekumpulan data yang mempunyai karakteristik yang sama dan menjadi objek inferensi, Statistika inferensi mendasarkan diri pada dua konsep dasar, populasi sebagai keseluruhan data, baik nyata maupun imajiner, dan sampel, sebagai bagian dari populasi yang digunakan untuk melakukan inferensi (pendekatan/penggambaran) terhadap populasi tempatnya berasal. Populasi menurut Sugiyono (2013:117) adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Didalam penelitian ini populasinya sebanyak 130 karyawan .

## 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2003) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, Maka dari itu menyadari luasnya keseluruhan populasi dan keterbatasan yang dimiliki peneliti maka subjek penelitian yang dipilih adalah sebagian dari keseluruhan populasi yang dinamakan sampel.

Untuk menentukan sampel maka diperlukan Teknik sampling, Teknik sampling merupakan Teknik pengambilan sampel, untuk menentukan sampel yang nantinya akan digunakan dalam penelitian (Sugiyono,2003). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan simple random sampling, menurut Sugiyono (2017) Simple Random Sampling adalah pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Dalam penelitian ini salah satu Supervisor menyarankan untuk mengambil beberapa subjek dikarenakan terbatasnya jam kerja dari masing-masing karyawan. Adapun sampel dalam penelitian ini sebanyak 70 (54%) dari total populasi 130 karyawan PT Unicharm Indonesia dengan catatan kuesioner di sebar kepada seluruh total populasi namun hanya kembali sebanyak 70 karyawan yang mengisi kuesioner sisanya 60 karyawan tidak berpartisipasi dikarenakan keterbatasan waktu bekerja.

**Tabel 3.1 Kelompok Sampel**

<b>Jabatan</b>	<b>Laki -laki</b>	<b>Perempuan</b>	<b>Total</b>
<b>Manager</b>	3	6	
<b>Supervisor</b>	19	6	70
<b>Staff</b>	25	11	

## **E.Instrumen Penelitian**

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan 2 cara yaitu : wawancara dan skala pengukuran, berikut adalah penjelasan lebih rinci terkait metode pengumpulan data pada penelitian ini.

## 1. Wawancara

Penelitian ini diawali dengan menggunakan wawancara awal secara tidak terstruktur, wawancara dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data pra penelitian serta menggambarkan lebih jelas fenomena yang terjadi di lapangan. Menurut Sugiyono (2015:195) wawancara digunakan untuk melakukan studi pendahuluan yang mana bertujuan untuk menemukan masalah yang akan diteliti, selain itu wawancara juga digunakan sebagai sarana peneliti untuk menggali lebih dalam permasalahan melalui responden.

## 2. Instrumen skala

Penelitian ini menggunakan instrument skala guna mengklasifikasi antar 2 variabel yang akan diukur agar tidak terjadi kesalahan dalam menentukan analisis data dan langkah penelitian berikutnya. Dalam penelitian ini skala yang digunakan bertujuan untuk mengukur sejauh mana pengaruh antara komunikasi interpersonal dengan *burnout* sebagai berikut:

### **a. Skala Komunikasi interpersonal**

Skala ini diukur berdasarkan aspek – aspek Komunikasi Interpersonal menurut De Vito (2017) yaitu :

- 1) Keterbukaan
- 2) Empati
- 3) Sikap Mendukung
- 4) Sikap Positif
- 5) Kesetaraan

**Tabel 3.2 Blueprint skala Komunikasi Interpersonal**

No	Aspek	Indikator	Item		Valid	Gugur	Jumlah Item
			Favorable	Unfavorable			
1	Keterbukaan	Jujur dalam berkomunikasi, tidak menyembunyikan informasi yang sebenarnya	1,3,7,13,21	2,8,12,16	1,7,13,21,12	3,2,8,16	9
2	Empati	Merasakan apa yang dirasakan orang lain, dapat memahami sikap dan perilaku orang lain	5,9,11,27,	4,6,14,26,28,32,	27	5,9,11,4,6,14,26,28,32	10
3	Sikap mendukung	Merespon secara lugas dan menghasilkan umpan balik yang sewajarnya	10,19,23,29,	34,38,	19,23,29,38	10,34,	6
4	Sikap positif	Menghargai posisi orang, berfikir positif terhadap orang lain.	17,25,39	18,20,22,24,33	17,25,39,33,3	18,20,22,24	8
5	Kesetaraan	Menempatkan diri setara dengan partner komunikasi, mengakui pentingnya kehadiran orang lain, saling memerlukan.	15,31,35,37,	30,36,40	15,31,30,	35,37,36,40	7

### **b. Skala *Burnout***

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode skala, yaitu skala yang mengukur Aspek -aspek *burnout* menurut Schuler dan Jackson (1999) sebagai berikut :

- 1) Kelelahan Emosional
- 2) Sikap Depersonalisasi
- 3) Perasaan Tidak Mampu

**Tabel 3.3 Blueprint skala Komunikasi Interpersonal**

No	Aspek	Indikator	Item		Valid	Gugur	Jumlah Item
			Favorable	Unfavorable			
1	Kelelahan emosional	Marah tanpa sebab dan cepat tersinggung, Merasa terperangkap dalam pekerjaan, sedih dan merasa tertekan, Mengalami depresi.	3,5,17,20	2,6,18,19	5,19	3,17,20,2,6,18	8
2	Sikap depersonalisasi	Bersikap sinis terhadap orang lain, Bersikap negatif, cenderung merugikan diri sendiri, Menjauhnya individu dari lingkungan sosial, Bersikap apatis, Tidak peduli terhadap lingkungan	9,13	12,14		13,12,14	4
3	Perasaan tidak mampu	Menurunnya kepercayaan dalam menjalankan tugas, kehilangan semangat, merasa kehilangan kepercayaan terhadap orang lain, tidak puas terhadap diri sendiri, Merasa tidak bermanfaat bagi diri sendiri dan orang lain.	1,7,11,15,21,23,25,27,28,29,31	4,8,10,16,22,24,26,30,32	1,7,1,1,15,28	21,23,25,27,31,4,10,16,22,24,26,30,32	20

Kedua skala di atas di uji menggunakan skala Likert dengan 4 Pilihan jawaban , yakni Sangat Setuju ,Setuju , Tidak setuju, dan sangat Tidak Setuju . Pernyataan disusun berdasarkan bentuk Favourable dan Unfavorable . Penelitian yang diberikan untuk jawaban favourable, yakni Sangat Setuju (SS) diberi nilai 4, jawaban Setuju (S) diberi nilai 3, jawaban Tidak Setuju (TS) diberi nilai 2, dan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi nilai 1. Sedangkan untuk item yang unfavourable, maka penilaian yang diberikan untuk jawaban Sangat Setuju (SS) diberi nilai 1, jawaban Setuju (S) diberi nilai 2, jawaban Tidak Setuju (TS) diberi nilai 3 dan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi nilai 4.

Berdasarkan cara penyampaiannya, skala yang digunakan dalam penelitian ini termasuk tidak langsung, skala diberikan melalui platform Google Form dan subjek diminta untuk mengisi serta memilih salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan. Adapun item-item dari skala tersebut disajikan dalam bentuk pernyataan yang bersifat favourable dan unfavourable

### 3. Uji Validitas dan realibilitas

#### 1. Validitas

Validitas merupakan ketepatan dan kecemasan hasil pengukuran. Pengukuran sendiri dilakukan untuk mengetahui seberapa banyak suatu aspek psikologis terdapat dalam diri seseorang, yang dinyatakan oleh skor pada instrument pengukur yang bersangkutan (Azwar, 2015: 11). Uji validitas dilakukan untuk menguji ketepatan pada instrument penelitian dalam menunjukkan informasi yang akurat (Azwar 2015:11). Untuk mengetahui validitas pada item, maka pada penelitian ini melakukan uji validitas menggunakan *Product Moment Pearson*. Menurut Priyatno (2014: 55), untuk menentukan apakah item dari setiap instrument valid atau tidak valid maka dapat dilakukan dengan dua cara yaitu :

- a. Dilhat pada nilai signifikansi. Jika signifikansi kurang dari 0,05 maka item valid, tetapi jika signifikan lebih dari 0,05 maka item tidak valid.
- b. Membandingkan  $r$  hitung (nilai pearson correlation) dengan  $r$  tabel (didapat dari  $r$  tabel). Jika nilai positif dan  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka item dapat dinyatakan valid. Jika terjadi sebaliknya, maka item dinyatakan tidak valid.  $r$  tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi.

Penelitian ini menggunakan cara membandingkan  $r$  hitung (nilai pearson correlation) dengan  $r$  tabel (didapat dari tabel  $r$ ). Jika nilai positif dan  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka item dapat dinyatakan valid. Jika terjadi sebaliknya, maka item dinyatakan tidak valid.

Uji coba pada penelitian ini melibatkan 70 karyawan, kemudian peneliti menghitung validitas item menggunakan bantuan perangkat lunak IBM SPSS 25, kemudian hasil analisis pengukurannya sebagai berikut :



**Tabel 3.4 Pearson Correlation Skala Komunikasi Interpersonal**

No	Pearson Correlation	No	Pearson Correlation
1	.675	11	.858
2	.854	12	.779
3	.288	13	.604
4	.880	14	.817
5	.850	15	.712
6	.676	16	.888
7	.754	17	.759
8	.710		
9	.786		
10	.566		

**Tabel 3.5 Pearson Correlation Skala Burnout**

No	Pearson Correlation	No	Pearson Correlation
1	.836	5	.715
2	.752	6	.816
3	.681	7	.737
4	.844	8	.818

Berdasarkan pengolahan data di atas terkait item Komunikasi Interpersonal dan *Burnout* Pearson correlation yang di dapat lebih besar dari  $r$  tabel yang berjumlah 0,235 . Maka di dapatkan 25 item yang di uji Valid .

## 2. Realibilitas

Instrumen yang reliabel adalah instrument yang bisa di pakai beberapa kali untuk mengukur objek yang sama , dan akan menghasilkan data yang sama . Dalam penelitian ini uji reliabilitas instrument di lakukan dengan menggunakan program SPSS 25 . Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach Alpha* .Dalam penelitian ini item yang valid saja yang masuk dalam pengujian., variabel dinyatakan reliabel dengan kriteria berikut :

1. Jika  $r$  alpha positif dan lebih besar dari  $r$ -tabel maka pernyataan tersebut reliabel.

2. Jika  $r$ -alpha negatif dan lebih kecil dari  $r$ -tabel maka pernyataan tersebut tidak reliabel

a. Jika nilai Cronbach's Alpha  $> 0,6$  maka reliable

b. Jika nilai Cronbach's Alpha  $< 0,6$  maka tidak reliable

Variabel dikatakan baik apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha  $>$  dari 0,6 (Priyatno, 2013: 30).

Uji coba penelitian ini melibatkan 70 karyawan, setelah data terkumpul, kemudian untuk mengetahui reliabilitas item maka penelitian ini menggunakan bantuan software *IBM SPSS* maka di dapatkan hasil sebagai berikut :

**Tabel 3.6 reliability statistic**

<b>Reliability statistic</b>	
<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>N of items</b>
257	27

Berdasarkan Tabel 3.6 di atas menunjukkan bahwa pada pengujian yang dilakukan diperoleh hasil nilai Cronbach alpha  $> 0,6$  (lebi besar dari 0,6) maka dapat di simpulkan bahwa instrumen reliabel. .

## **F. Teknik Analisis Data**

Sugiyono (2017: 232) berpendapat bahwa analisis data merupakan pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden serta menyajikan data variabel yang telah di teliti dan melakukan perhitungan yang akan di gunakan dalam menjawab rumusan yang telah di bentuk sebelumnya serta untuk menguji hipotesis yang di miliki .

Berikut ini adalah tahapan proses yang di lalui oleh peneliti sebelum melakukan analisis data yang di peroleh :

## 1. Tahap Persiapan

Pada tahap awal peneliti melakukan pengecekan terhadap semua jawaban responden untuk mengetahui kesesuaian data dalam proses penelitian . Pengecekan data ini meliputi berbagai hal yaitu kelengkapan data diri responden serta kelengkapan jawaban yang di berikan .

## 2. Tabulasi

Tabulasi dilakukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan respon pada skala dengan membuat statistic deskriptif yakni dengan mengatur jawaban dengan proses skoring dan coding serta memetakan demografi responden .

Dalam penelitian ini data yang di peroleh juga akan di uji menggunakan beberapa asumsi. Beberapa uji asumsi yang di gunakan antara lain :

### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan bertujuan untuk mengetahui distribusi data berpredikat normal atau tidak .Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 25 . Apabila data berdistribusi normal maka , analisis statistic yang digunakan untuk melihat keserasian hubungan adalah analisis korelasipearson . Dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut :

- a. Nilai Sig. atau signifikasi atau nilai probabilitas  $< 0,05$ , maka distribusi data adalah tidak normal.
- b. Nilai Sig. atau signifikasi atau nilai probabilitas  $> 0,05$ , maka distribusi data adalah normal.

### 2. Uji linieritas

Uji linieritas dilakukan dengan tujuan agar diketahui apakah data berkorelasi secara linier atau tidak . Hal ini menjadi syarat agar data dapat di analisis dengan menggunakan analisis linier sederhana adalah data harus berkorelasi secara linier . Uji linieritas dalam penelitian ini menggunakan software SPSS versi 25 .

Jika nilai signifikan lebih besar dari 0,5 maka kesimpulannya adalah terdapat hubungan linier antar variabel .

### 3. Uji Hipotesis

Penelitian ini juga menggunakan analisis regresi linier sederhana. Analisis regresi linier sederhana dilakukan guna mencari regresi antar variabel independen dan dependen , menguji tingkat signifikansi dari hasil regresi, dan untuk menemukan seberapa besar pengaruh dari variabel dependen dan independen . Hasil dari perhitungan diperoleh dengan menggunakan SPSS versi 25 yang akan dimaknai apabila nilai sig (p) <0,5 maka terdapat regresi atau pengaruh antar variabelnya .

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Subjek Penelitian**

Karyawan PT Unicharm Indonesia jumlahnya cukup banyak . dalam penelitian ada beberapa jabatan yang masuk dalam kategori yaitu Manager , Supervisor, dan Staff . karyawan dalam penelitian ini berstatus karyawan tetap . Masing – Masing karyawan memiliki kemampuan Komunikasi yang berbeda -beda dalam penelitian ini subjek yang ikut dalam pengisian kuesioner semua ada dalam divisi Marketing .

#### **B. Profil Perusahaan**

PT Uni-Charm Indonesia Tbk adalah anak usaha Unicharm yang bergerak di bidang produksi produk pembersih sekali pakai. Berlokasi di jalan Ngoro Industrial Park Kec. Ngoro, Kabupaten Mojokerto, Jawa Timur Untuk mendukung kegiatan bisnisnya, hingga akhir tahun 2021, perusahaan ini memiliki empat pabrik yang terletak di Karawang dan Mojokerto Pada tahun 1998, perusahaan ini mulai mengoperasikan pabrik pertamanya di Karawang dan meluncurkan produk pembalut dengan merek Charm. Pada tahun 2000, perusahaan ini meluncurkan produk popok bayi dengan merek MamyPoko.

#### **C. Hasil Penelitian**

##### **1. Pelaksanaan Penelitian**

Pengambilan data dilakukan dengan prosedur perizinan melalui *personal call* kepada perwakilan Staff HRD , Hal ini dilakukan pada tanggal 10 Februari 2023 . Data di ambil secara online menggunakan bantuan *google form* yang mana dalam proses pengisian sudah di bekal dengan perintah dan tata cara pengisian yang jelas , jumlah total subyek dalam penelitian ini sebanyak 70 karyawan . pengambilan data ini mulai 12 September sampai 16 September 2023 .

## 2. Gambaran Subjek Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT Unicharm Indonesia Ngoro, Mojokerto. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan simple random sampling yang mana adalah pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Adapun sampel dalam penelitian ini sebanyak 70 karyawan PT Unicharm Indonesia. Subyek dalam penelitian ini merupakan karyawan tetap yang menduduki jabatan antara lain Staff, Supervisor hingga Manager.

**Tabel 4.1 Karakteristik Jenis kelamin**

<b>Jenis kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>
Laki – laki	47
Perempuan	23
<b>Total</b>	<b>70</b>

Berdasarkan Tabel 4.1 di atas penelitian ini menggunakan responden sebanyak 70 karyawan di mana dari sampel yang di pilih apabila di lihat dari segi jenis kelamin secara keseluruhan sampel berjenis kelamin laki laki sebanyak 47 dan sisanya perempuan sebanyak 23 orang. Ini menunjukkan di kalangan karyawan yang terlibat dengan pengaruh komunikasi interpersonal terhadap *burnout* banyak di alami oleh laki- laki.

**Tabel 4.2 Karakteristik Jabatan**

<b>Jenis jabatan</b>	<b>Frekuensi</b>
Manager	9
Supervisor	25
Staff	36
<b>Total</b>	<b>70</b>

Berdasarkan table 4.2 menggambarkan bahwa dari 70 sampel yang di ambil diantaranya terdapat 3 pengelompokan kategori jabatan, dengan rincian Manager

sebanyak 9 orang , Supervisor sebanyak 25 orang dan Staff dengan jumlah paling banyak yaitu 36 orang .

**Tabel 4.3 Karakteristik masa kerja**

Masa kerja	Frekuensi
1 tahun	12
2 tahun	28
3 tahun	23
4 tahun	7

Berdasarkan table 4.3 dapat di tarik kesimpulan bahwa dari 70 sampel yang diambil terdapat 4 kategori tahun masa kerja dengan rincian yaitu masa kerja 1 tahun sebanyak 12 karyawan , 2 tahun sebanyak 28 karyawan 3 tahun sebanyak 23 karyawan serta 4 tahun sebanyak 7 orang .

### 3. Analisis Deskriptif

Analisis data juga menggunakan kategorisasi yang bertujuan untuk mengetahui tingkat komunikasi interpersonal dengan *Burnout* dengan menentukan mean (rata-rata) hipotetik dan deviasi standar (standart deviation) terlebih dahulu dengan rumus berikut ini:

#### 1. Mean atau Rata-Rata Hipotetik

Digunakan untuk mencari wakil dari himpunan data, dilakukan dengan rumus:

$$M = \frac{1}{2}(iMax + iMin) \times \sum item$$

Keterangan:

- M*** : Mean hipotetik
- iMax*** : Skor tertinggi item
- iMin*** : Skor terendah item
- $\sum item$**  : Jumlah item dalam skala

## 2. Standar Deviasi

Dilakukan guna mengetahui kedekatan data dengan rata-rata, dilakukan dengan rumus

$$SD = \frac{1}{6}(iMax - iMin)$$

Keterangan:

***SD*** : Standar deviasi

***iMax*** : Skor tertinggi item

***iMin*** : Skor terendah item

Kategorisasi akan memaparkan tiga tingkatan perilaku subjek yaitu tingkat rendah, sedang, dan tinggi untuk melihat posisi relatif individu dalam kelompok. Berikut ini adalah rumus dalam penentuan kategorisasi :

### Pedoman Kategorisasi

Kategorisasi	Norma
Rendah	$X \leq (M-1SD)$
Sedang	$(M-1SD) \leq X \leq (M+1SD)$
Tinggi	$X \geq (M+1SD)$

#### a. Analisis Komunikasi Interpersonal

Hasil data deskriptif dalam penelitian ini di bagi ke dalam beberapa kategori untuk mempermudah penelitian yang mana terdapat 3 bagian subjek dalam skala Komunikasi Interpersonal ialah rendah, sedang, dan tinggi dengan menggunakan data hipotek. Untuk mengetahui Hasil analisis deskriptif ini peneliti menggunakan bantuan software IBM SPSS.25 berikut gambarannya.



**Tabel 4.4 Kategorisasi Skala Komunikasi Interpersonal**

Variabel	N	Skor Minimal	SkorMaksimal	Rata-Rata	StandarDeviasi
Hipotek	70	1	4	42,5	8,5

Kemudian persebaran frekuensi serta kategori dari skala Komunikasi Interpersonal sebagai berikut :

**Tabel 4.5 Kategori Skala Komunikasi Interpersonal**

Kategori Skala Komunikasi Intepersonal			
No	Kategori skor	Frekuensi	Presentase
1	Rendah	-	-
2	Sedang	48	68%
3	Tinggi	22	31%
<b>Total</b>		<b>70</b>	<b>100%</b>

Dari tabel diatas dapat di jelaskan tingkat Komunikasi Interpersonal pada karyawan PT Unicharm Indonesia tersebar secara acak dengan rincian yang memiliki tingkat Komunikasi interpersonal tinggi berjumlah 22 karyawan sedangkan yang memiliki tingkat komunikasi interpersonal sedang sebanyak 48 orang . Maka dapat di simpulkan tingkat Komunikasi Interpersonal pada karyawan PT Unicharm Indonesia mayoritas sedang sedangkan frekuensi rendah tidak ada namun , masih terdapat 31 % karyawan yang memiliki tingkat Komunikasi Interpersonal tinggi.

#### b. Analisis Data Burnout

Hasil data desriptif dalam penelitian ini di bagi ke dalam beberapa kategori untuk mempermudah penelitian yang mana terdapat 3 bagian subjek dalam skala Komunikasi Interpersonal ialah rendah, sedang , dan tinggi dengan menggunakan data hipotek . Untuk mengetahui Hasil analisis deskriptif ini peneliti menggunakan bantuan software IBM SPSS.25 berikut gambarannya.

**Tabel 4.6 Kategorisasi Skala Burnout**

Variabel	N	Skor Minimal	SkorMaksimal	Rata-Rata	StandarDeviasi
Hipotek	70	1	4	20	4

Kemudian persebaran frekuensi serta kategori dari skala *Burnout* sebagai berikut :

**Tabel 4.7 Kategori Skala Burnout**

Kategori Skala <i>Burnout</i>			
No	Kategori skor	Frekuensi	Presentase
1	Rendah	43	61%
2	Sedang	27	39%
3	Tinggi	-	-
Total		70	100%

Dari tabel diatas dapat di jelaskan tingkat Burnout pada karyawan PT Unicharm Indonesia tersebar secara acak dengan rincian yang memiliki tingkat burnout rendah sebanyak 43 karyawan sedangkan yang memiliki tingkat burnout sedang sebanyak 27 orang . Maka dapat di simpulkan tingkat burnout pada karyawan PT Unicharm Indonesia mayoritas rendah sedangkan frekuensi tinggi tidak ada namun masih ada 39% karyawan yang memiliki tingkat burnout sedang .

#### 4. Analisis Deskriptif Jabatan

##### a. Komunikasi interpersonal

**Tabel 4.8 Kategori komunikasi interpersonal Manager**

Kategori Skala Komunikasi Intepersonal Manager			
No	Kategori skor	Frekuensi	Presentase
1	Rendah	-	-
2	Sedang	4	44%
3	Tinggi	5	55%
Total		9	

Dari tabel di atas dapat di jelaskan tingkat Komunikasi interpersonal pada karyawan PT Unicharm Indonesia jabatan Manager divisi marketing tersebar secara acak dengan rincian yang memiliki komunikasi interpersonal sedang sebanyak 4 orang sedangkan kategori tinggi sebanyak 5 orang . Maka dapat disimpulkan tingkat Komunikasi interpersonal pada karyawan jabatan Manager divisi marketing mayoritas tinggi sebanyak 55 % . Dari total 9 orang

**Tabel 4.9 Kategori Komunikasi interpersonal Supervisor**

<b>Kategori Skala Komunikasi Intepersonal Supervisor</b>			
<b>No</b>	<b>Kategori skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
1	Rendah	-	-
2	Sedang	19	76%
3	Tinggi	6	24%
<b>Total</b>		<b>25</b>	

Dari tabel di atas dapat di jelaskan tingkat komunikasi interpersonal pada karyawan PT Unicharm Indonesia jabatan Supervisor divisi marketing tersebar secara acak dengan rincian yang memiliki komunikasi interpersonal sedang sebanyak 19 orang sedangkan kategori tinggi sebanyak 6 orang. Maka dapat disimpulkan tingkat komunikasi interpersonal pada karyawan dengan jabatan Supervisor mayoritas sedang sebanyak 76% dari total keseluruhan 25 orang.

**Tabel 4.10 Kategori Komunikasi interpersonal Staff**

<b>Kategori Skala Komunikasi Intepersonal Staff</b>			
<b>No</b>	<b>Kategori skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
1	Rendah	-	-
2	Sedang	25	69%
3	Tinggi	11	30%
<b>Total</b>		<b>36</b>	

Dari tabel di atas dapat di jelaskan tingkat komunikasi interpersonal pada karyawan PT Unicharm Indonesia jabatan Staff divisi marketing tersebar secara acak dengan rincian yang memiliki komunikasi interpersonal sedang sebanyak 25 orang sedangkan kategori tinggi sebanyak 11 orang . Maka dapat disimpulkan

tingkat komunikasi interpersonal pada karyawan dengan jabatan Staff mayoritas sedang sebanyak 69% dari total keseluruhan 36 orang .

Berdasarkan beberapa paparan dan tabel di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa rata rata karyawan baik dari Manager, Supervisor maupun Staff di dominasi kategori sedang hingga tinggi dengan presentase paling tinggi pada jabatan Supervisor sebanyak 76% dan Staff sebanyak 69% pada kategori sedang.

b. *Burnout*

**Tabel 4.11 Kategori burnout Manager**

<b>Kategori Skala <i>Burnout</i> Manager</b>			
<b>No</b>	<b>Kategori skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
1	Rendah	7	77%
2	Sedang	2	22%
3	Tinggi	-	-
<b>Total</b>		<b>9</b>	

Dari tabel di atas dapat di jelaskan tingkat *Burnout* pada karyawan PT Unicharm Indonesia jabatan Manager divisi marketing tersebar secara acak dengan rincian yang memiliki tingkat *Burnout* rendah sebanyak 7 orang sedangkan kategori sedang sebanyak 2 orang , Maka dapat disimpulkan tingkat *Burnout* pada karyawan PT Unicharm Indonesia jabatan Manager divisi marketing mayoritas rendah sebanyak 77 % dari total keseluruhan 9 orang.

**Tabel 4.12 kategori burnout Supervisor**

<b>Kategori Skala <i>Burnout</i> Supervisor</b>			
<b>No</b>	<b>Kategori skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
1	Rendah	21	84%
2	Sedang	4	16%
3	Tinggi		
<b>Total</b>		<b>25</b>	

Dari tabel di atas dapat di jelaskan tingkat *Burnout* pada karyawan PT Unicharm Indonesia jabatan Supervisor divisi marketing tersebar secara acak dengan rincian yang memiliki tingkat *Burnout* rendah sebanyak 21 orang

sedangkan kategori sedang sebanyak 4 orang , Maka dapat disimpulkan tingkat *Burnout* pada karyawan PT Unicharm Indonesia jabatan Supervisor divisi marketing mayoritas rendah sebanyak 84 % dari total keseluruhan 25 orang.

**Tabel 4.13 kategori burnout Staff**

<b>Kategori Skala <i>Burnout</i> Staff</b>			
<b>No</b>	<b>Kategori skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase</b>
1	Rendah	15	41%
2	Sedang	21	58%
3	Tinggi		
<b>Total</b>		<b>36</b>	

Dari tabel di atas dapat di jelaskan tingkat *Burnout* pada karyawan PT Unicharm Indonesia jabatan Staff divisi marketing tersebar secara acak dengan rincian yang memiliki tingkat *Burnout* rendah sebanyak 15 orang sedangkan kategori sedang sebanyak 21 orang , Maka dapat disimpulkan tingkat *Burnout* pada karyawan PT Unicharm Indonesia jabatan Supervisor divisi marketing mayoritas sedang sebanyak 58 % dari total keseluruhan 25 orang.

Berdasarkan beberapa paparan dan tabel di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa rata rata karyawan baik dari Manager, Supervisor maupun Staff didominasi kategori rendah hingga sedang dengan presentase paling tinggi pada jabatan Supervisor sebanyak 84% pada kategori rendah dan Manager sebanyak 77% pada kategori rendah.

## 5. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji Normalitas ialah untuk mengetahui apakah jawaban data yang di peroleh berkategori normal atau tidak normal . Pengujian normalitas yang dilakukan terhadap skala Komunikasi Intepersonal dan *Burnout* . Teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *One Sample Kolmogrov Smirnov Test* pada program software IBM SPSS versi 25 . Berikut hasil yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini .

**Tabel 4.14 Uji Normalitas**

N	One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
	Test Statistic	Asymp. Sig. (2-tailed)	Monte Carlo Sig (2-tailed)
70	0,108	.041 <sup>c</sup>	.367 <sup>d</sup>

Hasil uji normalitas pada skala komunikasi interpersonal dan burnout pada 70 subjek sudah memenuhi kriteria dengan nilai signifikansi 0,367 karena lebih besar dari  $>0,05$  maka dapat dikatakan berdistribusi normal .

#### b. Uji Linieritas

Dilakukannya uji linieritas adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh pada variabel Komunikasi Interpersonal dan Burnout .Uji dalam penelitian ini menggunakan Test for linearity pada program IBM SPSS versi 25. Berikut hasil yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini .

**Tabel 4.15 Uji Linieritas**

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Burnout * Komunikasi Interpersonal	Between Groups	(Combined)	791,972	15	52,798	3,431	0,000
		Linearity	593,634	1	593,634	38,580	0,000
		Deviation from Linearity	198,338	14	14,167	0,921	0,543
	Within Groups		830,900	54	15,387		
Total			1622,871	69			

Dapat dilihat dari tabel di atas bahwa nilai signifikansi dari uji linieritas antara Komunikasi Interpersonal dan Burnout dilihat dari hasil Anova Table Deviation From Linearity adalah 0,543 ( $p>0,05$ ) Maka dapat dikatakan variabel Komunikasi Interpersonal dan Burnout pada karyawan PT Unicharm Indonesia keduanya linier .

### C. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan teknik korelasi Pearson Product Moment yang terdapat pada program IBM SPSS versi 25. Berikut hasil yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.16 Uji Regresi**

<b>Model Summary</b>				
<b>Model</b>	<b>R</b>	<b>R Square</b>	<b>Adjusted R Square</b>	<b>Std. Error of the Estimate</b>
1	.713 <sup>a</sup>	.508	.501	437.452

a. Predictors: (Constant), Komunikasi interpersonal  
b. Dependent Variable: Burnout

Dapat dilihat dari tabel model summary uji regresi sederhana diatas menjelaskan bahwa besarnya nilai korelasi ( R ) yaitu sebesar 0,713 dan dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi atau (R square) sebesar 0,508 atau 50,8% nilai koefisien variabel bebas atau Komunikasi Interpersonal dapat berpengaruh terhadap variabel terikat atau Burnout pada karyawan PT Unicharm Indonesia

**Tabel 4.17 Uji Hipotesis**

<b>ANOVA<sup>a</sup></b>						
<b>Model</b>		<b>Sum of Squares</b>	<b>df</b>	<b>Mean Square</b>	<b>F</b>	<b>Sig.</b>
1	Regression	1345,363	1	1345,363	70,304	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1301,280	68	19,136		
	Total	2646,643	69			

a. Dependent Variable: Burnout  
b. Predictors: (Constant), Komunikasi interpersonal

Berdasarkan output tersebut diketahui bahwa F hitung adalah 70.304 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000b kurang dari 0,05 maka model

regresi dapat dipakai untuk memprediksi kemampuan Komunikasi Interpersonal atau dengan kata lain ada pengaruh komunikasi interpersonal (X) dengan burnout(Y)

Ha: Ada Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Burnout Pada Karyawan PT Unicharm Indonesia

Ho: Tidak ada Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Burnout Pada Karyawan PT Unicharm Indonesia

Koefisien regresi tersebut bernilai negatif, , sehingga dapat dikatakan bahwa komunikasi interpersonal (X) berpengaruh negatif terhadap burnout (Y) atau berpengaruh secara berlawanan. Artinya ketika komunikasi interpersonal rendah maka burnout tinggi, berdasarkan nilai signifikansi dari tabel *Anova* diperoleh 0,000 berarti lebih kecil < dari probabilitas 0,05, sehingga dapat dikatakan bahwa variabel kemampuan komunikasi interpersonal memiliki pengaruh terhadap burnout yang mana artinya Ha diterima dan Ho ditolak .

#### **D.Pembahasan**

##### 1. Tingkat *Burnout* pada karyawan PT Unicharm Indonesia.

*Burnout* merupakan ekspresi dari situasi kehabisan energi, motivasi dan insentif yang menunjukkan perubahan sikap dan perilaku seseorang dalam menanggapi tuntutan, serta frustrasi karena menganggap dirinya tidak dihargai dalam pekerjaannya (Maslach 1981). dalam pengertian lain di sebutkan bahwa *burnout* merupakan ketidaksesuaian antara yang dikerjakan dengan imbalan yang diterima dari pekerjaan mereka. Pola perubahan yang ditunjukkan ketika seseorang merasa kelelahan, seperti kehilangan toleransi dan simpati untuk orang lain, cenderung menyalahkan orang lain karena kesulitan mereka sendiri. Hal ini menyebabkan rasa frustrasi, dan monoton di tempat kerja. Ia juga berpendapat bahwa burnout disebabkan oleh hilangnya komitmen dan tujuan moral dalam bekerja.



Tingkat burnout pada karyawan PT Unicharm Indonesia terbagi menjadi 3 kategori yaitu : rendah, sedang dan tinggi . PT Unicharm Indonesia memiliki 70 karyawan yang berpartisipasi dalam penelitian ini 39 % atau 27 karyawan memiliki tingkat burnout sedang yang mana dalam hal ini subyek yang termasuk dalam kategori sedang diartikan kurang bisa mengontrol emosional nya , sulit menghargai antar sesama rekan kerja , tidak mampu mengontrol kemampuan dirinya dalam kategori menjaga perasaan percaya dan optimis bahwa dirinya bisa dan mampu dalam bidang pekerjaan tersebut , terlebih dalam penelitian ini pada kategori aspek yang tergolong sedang adalah perasaan tidak mampu yang mana ini menjelaskan bahwa seorang individu tidak dapat memenuhi ekspektasi mereka akan keberhasilan pekerjaannya.

Maslach (1998) kompetensi keberhasilan diri dalam pekerjaan ,ditandai dengan menurunnya *self-efficacy* yang telah dikaitkan dengan ekspresi serta ketidakmampuan untuk mengatasi tuntutan pekerjaan tersebut , dapat di perburuk oleh kurangnya dukungan sosial serta kesempatan untuk berkembang secara lebih profesional hal ini akan mengakibatkan rasa putus asa pada diri sendiri yang menyebabkan kegagalan dalam pekerjaan .

Beberapa subyek juga mengalami mengalami kelelahan emosional dalam pekerjaannya, kelelahan emosional mengacu pada perasaan yang terlalu berat serta kehabisan sumber daya emosi seseorang yang diakibatkan oleh beban kerja dan konflik pribadi di tempat kerja . Orang-orang yang merasa kehilangan energi ini akan merasakan kesulitan dalam menghadapi orang lain . komponen *emotional echaustion* ini merupakan dimensi dasar yang menyebabkan terjadinya *burnout* .

Selanjutnya yang menempati kategori rendah berjumlah 43 orang atau 61% dari total 70 karyawan yang berpartisipasi . Hal ini menunjukkan bahwa 43 orang tersebut mampu untuk mengatasi kelelahan emosionalnya ditandai dengan kemampuan akan dirinya menghadapi tantangan yang akan datang dalam pekerjaannya , individu dalam kategori ini juga mampu untuk mengkondisikan sikap depersonalisasi dalam lingkungan kerjanya dapat menghargai rekan kerja , selain itu mereka juga dapat memenuhi harapan-harapan dalam keberhasilan pekerjaan mereka .

Tingkat *Burnout* pada karyawan PT Unicharm Indonesia didominasi oleh jabatan Supervisor dan Manager meskipun kedua jabatan tersebut ada pada kategori rendah namun perlu di perhatikan ada presentase sedang sebesar 22 % pada Manager dan 16% pada Supervisor hal ini perlu di benahi agar hubungan antar karyawan membaik seperti kelelahan emosional , sikap depersonalisasi serta perasaan tidak mampu pada karyawan, jika ke tiga faktor ini tidak di benahi maka akan terjadi ketidak seimbangan antar hubungan karyawan dan kinerja nya

Beberapa paparan diatas juga diperkuat dengan dukungan sosial yang baik, dengan kata lain individu dalam kategori ini dapat mendengarkan , memberikan dukungan profesional , dan berbagi realitas sosial bersama rekan kerjanya Karyawan yang mampu mendampingi serta mengapresiasi apa yang telah di lakukan oleh individu lain Hal tersebut merupakan fungsi paling penting dalam mengurangi *burnout* dalam pekerjaan .

## 2. Tingkat Komunikasi Interpersonal pada karyawan PT Unicharm Indonesia.

Komunikasi interpersonal merupakan kemampuan untuk menjawab semua kebutuhan individu secara positif dalam bidang komunikasi, dapat menghargai setiap karakter individu lain tanpa adanya perbedaan dan dapat melakukan komunikasi dengan baik agar tidak adanya pemikiran yang negatif dalam proses komunikasi interpersonal. Kemampuan komunikasi interpersonal dapat juga menyampaikan atau mengirim pesan dengan jelas dan dapat diterima oleh individu lain dengan baik, serta apabila komunikasi interpersonal dilakukan dengan baik akan menghasilkan umpan balik yang baik juga (Matin & Golamreza, 2010). Komunikasi Interpersonal seharusnya dimiliki oleh setiap individu karyawan untuk menunjang hubungan baik antar rekan kerja . Sedangkan beberapa aspek yang dapat mengukur tingkat Komunikasi Interpersonal menurut De Vito (2007) adalah sikap keterbukaan , empati , sikap mendukung , sikap positif , serta kesetaraan.

Tingkat komunikasi interpersonal karyawan PT Unicharm Indonesia terbagi menjadi 3 kategori yaitu : rendah, sedang dan tinggi . PT Unicharm Indonesia memiliki 70 karyawan yang berpartisipasi dalam penelitian ini 68% atau

48 orang diantaranya memiliki tingkat komunikasi interpersonal yang sedang yang mana artinya dalam kategori ini tidak buruk dan juga tidak sangat bagus juga , artinya mereka terkadang tidak bisa terbuka antar rekan kerja kurang bisa mendukung antar rekan kerja dan kurang dalam hal kesetaraan yang berhubungan dengan sikap positif terhadap tim.

De Vito (2007) menyampaikan bahwa aspek aspek yang menujung harus ada pada tingkatan yang cukup sehingga dapat mencapai kualitas komunikasi interpersonal yang baik antar rekan kerja , seperti Sikap positif dalam komunikasi interpersonal berarti bahwa kemampuan seseorang dalam memandang dirinya secara positif dan menghargai orang lain. Sikap positif tidak dapat lepas dari upaya mendorong menghargai keberadaan serta pentingnya orang lain.

Kemudian orang yang menempati kategori komunikasi interpersonal tinggi berjumlah 22 atau 31 persen dari total 70 karyawan. Hal ini menjadi catatan bahwa sebenarnya kondisi komunikasi interpersonal pada karyawan sudah cukup baik namun ada beberapa hal yang harus di tingkatkan karyawan yang masuk dalam kategori tinggi sudah bisa untuk terbuka antar pekerja , menumbuhkan rasa empati antar sesama , karyawan pada kategori tinggi juga dapat menerapkan sikap *yang open minded* berkaitan dengan sikap positif yang dapat mendorong agar bisa maju dan berkembang Bersama.

Dalam tingkat komunikasi interpersonal pada karyawan PT Unicharm Indonesia didominasi oleh jabatan Supervisor dengan presentase sedang 76% dan Staff dengan presentase 69% namun perlu di perhatikan ada beberapa persen pada kategori tinggi, sebesar 30% pada Staff dan 24% pada Supervisor hal ini lah yang patut di pertahankan dari komunikasi interpersonal karyawan agar tercipta kondisi yang baik sehingga tercapainya aspek-aspek komunikasi interpersonal seperti Keterbukaan, Empati, Sikap mendukung, Sikap positif, dan Kesetaraan .

Jalaluddin rakhmat (2008) juga menambahkan bahwa untuk mendukung komunikasi interpersonal juga berhubungan dengan beberapa faktor pendukung antara lain sikap percaya yang merupakan menaruh keyakinan pada orang disekitarnya , kejujuran dalam berhubungan dengan sosial pengungkapan kondisi

yang sebenarnya, sikap suportif wajib di kedepankan ketimbang sikap defense dan juga terbuka serta dapat menerima antar individu lain .

Dalam komunikasi interpersonal seorang individu juga di tuntutan agar bisa merefleksikan dirinya terhadap lingkungan sosial . Menurut Lunandi (2004) ada beberapa aspek yang menjadi faktor keberhasilan sebuah komunikasi interpersonal yaitu seseorang harus mempunyai sikap refleksi diri baik meliputi kelebihan dan kekurangannya bagaimana ia bersikap terhadap apa yang ada di sekitarnya (*self image*) , berikutnya (*the image of the others*) selain melakukan refleksi terhadap diri sendiri , seorang individu juga wajib untuk melakukan citra pihak lain dengan kata lain orang lain dapat merasa nyaman lancar dan tenang ketika berkomunikasi, Komunikasi interpersonal juga di dukung oleh faktor lingkungan fisik . para individu karyawan wajib untuk menerapkan beberapa faktor diatas agar tercipta sebuah keselarasan komunikasi interpersonal yang baik .

### 3. Pengaruh Komunikasi Interpersonal dengan *Burnout* pada karyawan PT Unicharm Indonesia.

Menurut Ema (2004) *Burnout* merupakan suatu kondisi yang terperas habis serta mengalami kehilangan energi fisik maupun psikis nya . Hal ini disebabkan oleh keadaan yang tidak mendukung dan tidak sesuai dengan harapan tersebut . *Burnout* dapat dialami oleh seorang individu dalam berbagai bentuk seperti kelelahan fisik , mental , dan emosional dengan kurun waktu yang cukup intens, karena sifat psikobiologis yang berdampak pada mudah pusing, tidak dapat berkonsentrasi dalam bekerja, dan mudah sakit, gejala ini pun bersifat kumulatif, berakibat sulitnya masalah yang dihadapi untuk diselesaikan yang mengganggu kinerja dan pada akhirnya memberi tekanan terhadap pekerja lainnya .

Hasil analisis data menunjukkan teradapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal terhadap *burnout* pada karyawan PT Unicharm Indonesia. Hal tersebut dapat dilihat dari skor korelasi variabel *burnout* dengan variabel komunikasi interpersonal sebesar 0,000 dengan koefisien determinasi 0,508 yang berarti besar pengaruh kemampuan komunikasi interpersonal terhadap

burnout 50,8% sisanya sebanyak 49,2% dapat dipengaruhi oleh faktor lain di luar komunikasi interpersonal .

Selain itu hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa masih terdapat 39% karyawan yang berpartisipasi dalam penelitian ini memiliki tingkat burnout yang sedang , hal ini tentu berdampak buruk terhadap perkembangan kinerja tim, menurut Chermis (2007) bahwa burnout terbagi dalam tiga tahapan , yang pertama yaitu (*stress*) dimana ini terjadi karena ketidakseimbangan antara sumber individu dan juga tuntutan yang datang baik dari individu itu sendiri maupun kondisi sosial, tahapan berikutnya adalah (*Strain*) merupakan ketegangan yang dirasakan setelah munculnya ketidakseimbangan di tandai dengan munculnya emosi tegang dan lelah , tahap ketiga adalah (*koping*) yang meliputi perubahan perilaku pada individu seperti menjauhkan diri dari lingkungan sosial , bersikap sinis terhadap sesama . kondisi burnout dapat memicu berbagai hal negatif seperti kebosanan, ketidaksenangan, sinisme, kegagalan , kerja berlebihan , dan melarikan diri sebagai bentuk dari penumpukkan masalah di tempat kerja yang di timbulkan akibat stress kerja dalam jangka waktu yang cukup panjang .

Menurut Andayani (2009) mengembangkan komunikasi interpersonal yang baik perlu untuk menerapkan gaya bicara yang menyenangkan bagi kedua belah pihak baik dari komunikan maupun komunikator wajib untuk mencapai pemahaman yang sama . Komunikasi interpersonal yang baik akan berdampak baik juga bagi kinerja karyawan namun sebaliknya jika komunikasi berjalan buruk maka akan menimbulkan beberapa masalah yang cukup kompleks , kondisi kinerja karyawan yang buruk bisa mengakibatkan jatuh sakit, mudah lelah , sulit untuk berkonsentrasi , serta menurunnya produktivitas kerja . Hal ini sesuai dengan temuan wawancara sementara pada salah satu Supervisor

*“setiap saya masuk kerja , rasanya badan saya sama piiran capek semua ,pekerjaan banyak sekali , belum lagi kalua ada misskomunikasi sama team karena target penjualan dan lain-lain . kadang ngga sesuai sama performa team.”*

Levy (2006) menyebutkan bahwa ada beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya *burnout* salah satunya adalah peran konflik dan ambiguitas , setiap

individu tentu memiliki rasa konflik dalam diri mereka ketika peran dan tuntutan tidak pantas , tidak sejalan ataupun tidak kompatibel serta tidak konsisten namun dibebankan pada individu tersebut , ketika dua atau lebih perilaku peran yang tidak konsisten ini dialami oleh seorang individu maka akan mengakibatkan konflik peran , ketika seorang individu tidak dapat mendamaikan inkonsistensi antar perilaku yang di harapkan maka mereka akan mengalami konflik . Ambiguitas peran yaitu ketika individu tidak mempunyai kelengkapan informasi yang konsisten mengenai apa tujuan mereka , tanggung jawab , hak dan kewajiban serta bagaimana cara mereka melakukannya dengan baik.

Komunikasi interpersonal dinyatakan efektif apabila suasananya setara antara kedua belah pihak bahkan lebih artinya kedua belah pihak harus merasa sama sama bernilai dan berharga . Komunikasi interpersonal juga dipengaruhi oleh sikap positif yang merupakan kecenderungan individu untuk mampu bertindak tanpa merasa adanya kesalahan yang berlebihan (Devito 2013) . Berdasarkan pernyataan di atas jika tidak terpenuhi maka akan mengakibatkan individu mengalami beberapa hal negatif , sesuai dengan wawancara yang dilakukan pada salah satu Staff sebagai berikut :

*“terkadang perintah Supervisor harus saya analisis lebih lama karena memang fakta penjualan di lapangan kadang naik turun dan juga ketika pulang saya masih harus report target penjualan , jam tidur saya juga banyak yang berantakan, ketika masuk kerja juga bertemu sama rekan kerja yang mudah buat saya tersinggung, keadaan suasana kantor membuat saya sulit fokus”*

Lingkungan sosial mempengaruhi keberhasilan Komunikasi interpersonal setiap orang harus peka terhadap lingkungan sekitar mereka termasuk kemampuan untuk membedakan suatu lingkungan yang berbeda , Bahasa badan juga dapat mempengaruhi komunikasi interpersonal , badan merupakan medium komunikasi yang kadang sangat efektif kadang pula sangat samar , akan tetapi dalam hubungan antar orang dalam sebuah lingkungan kerja tubuh dapat ditafsirkan secara umum sebagai Bahasa atau pernyataan . (Lunandi,2014)

Berdasarkan faktor dan paparan wawancara yang telah di sebutkan diatas , ketika salah satu faktor tidak terlaksana sesuai dengan yang di harapkan maka ada kemungkinan komunikasi interpersonalnya tidak akan sesuai dan berjalan positif . Tiap karyawan tentu memiliki perbedaan baik dari penyikapian serta pengambilan keputusan dalam berinteraksi , selain itu lingkungan sosial juga memberikan kontribusi penting bagaimana komunikasi interpersonal dan burnout saling berhubungan dan terpengaruh .

Adapun pendapat penelitian lain oleh Risma Widyakusumastuti & Nailul Fauziah (8:2016).semakin tinggi efektifitas komunikasi interpersonal maka semakin rendah burnout , sebaliknya semakin rendah efektifitas komunikasi interpersonal maka akan semakin tinggi *burnout* komunikasi menjalankan 4 fungsi utama didalam suatu kelompok atau organisasi, yaitu kendali (kontrol, pengawasan), motivasi, pengungkapan emosional, dan informasi. Keempat fungsi komunikasi tersebut banyak mempengaruhi efektifitas kinerja tim.

Maka *burnout* merupakan suatu keadaan dimana karyawan mengalami kondisi kelelahan emosional yang terjadi secara berkepanjangan serta menyebabkan perubahan sikap dan perilaku negatif , berupa depersonalisasi , kelelahan emosional serta munculnya perasaan tidak mampu . namun burnout dapat di tekan dengan komunikasi interpersonal yang baik seperti keinginan sikap terbuka, munculnya sikap empati , dukungan antar karyawan, yang di tunjukkan dengan sikap positif serta kesetaraan yang sama , semakin tinggi dan baik komunikasi interpersonal maka burnout dapat dikurangi dengan signifikan dan dapat mencapai keberhasilan dalam kinerja karyawan .

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data pada penelitian terkait pengaruh komunikasi interpersonal terhadap burnout pada karyawan PT Unicharm Indonesia, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat komunikasi interpersonal pada karyawan PT Unicharm Indonesia terbagi ke dalam tiga kategori yaitu rendah, sedang dan tinggi dari 70 orang didominasi oleh kategori sedang dan tinggi, Subyek dalam kategori sedang sebanyak 68% atau 48 orang sedangkan kategori tinggi sebanyak 31% atau 22 orang . Hal ini menunjukkan bahwa tingkat komunikasi interpersonal pada karyawan PT Unicharm Indonesia di dominasi kategori sedang yaitu karyawan cukup dapat menerapkan sikap keterbukaan, rasa empati, sikap mendukung, serta kesetaraan antar rekan kerja sedangkan sisanya pada kategori tinggi .
2. Tingkat burnout pada karyawan PT Unicharm Indonesia terbagi ke dalam tiga kategori yaitu rendah, sedang dan tinggi dari 70 orang di dominasi oleh kategori rendah sebanyak 61% atau 43 orang artinya karyawan cukup bisa menekan kemungkinan *burnout* seperti kelelahan emosional, sikap depersonalisasi, serta perasaan tidak mampu atau tidak percaya diri sedangkan kategori sedang sebanyak 39% atau 27 orang . Hal ini menunjukkan bahwa tingkat burnout pada karyawan PT Unicharm Indonesia di dominasi oleh kategori rendah namun perlu diperhatikan masih ada kategori sedang yaitu ada beberapa karyawan yang mengalami kelelahan emosional, sikap depersonalisasi, serta menurunnya kepercayaan diri dan cenderung tidak mampu.
3. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi interpersonal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap burnout dengan besar pengaruh 50,8%. Hal ini berarti bahwa variabel komunikasi interpersonal menjadi faktor yang cukup besar diantar faktor lain yang tidak di bahas dalam penelitian ini seperti ergonomi ,kategori pekerjaan , sifat pekerjaan , upah dan peraturan perusahaan . berdasarkan



uji hipotesis nilai signifikansi dari tabel *Anova* diperoleh 0,000 berarti lebih kecil < dari probabilitas 0,05, Sehingga hipotesis dalam penelitian ini di ajukan di terima.

## **B. Saran**

### 1. Bagi Subjek penelitian

Melihat bahwa komunikasi interpersonal pada karyawan PT Unicharm tergolong sedang , maka di sarankan kepada seluruh subyek penelitian ini untuk mampu menjaga hubungan dengan cara berkomunikasi yang bai kantar rekan kerja dan atasan serta memperhatikan faktor-faktor penentu keberhasilan komunikasi interpersonal seperti keterbukaan diri, rasa empati, sikap positif, sikap suportif,serta kesetaraan sehingga permasalahan burnout dapat berkurang dan teratasi

### 2. Bagi Perusahaan

Melihat pentingnya hubungan perusahaan untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan agar mempertahankan faktor Pendukung Komunikasi Interpersonal pada karyawan . Hal ini di harapkan kepada pihak perusahaan agar mampu membentuk karyawan agar memiliki komitmen bekerja , ketepatan waktu , serta dapat menumbuhkan sikap mendukung terhadap sesama rekan kerja yang berdampak positif dan berpengaruh baik pada kemajuan perusahaan .

### 3. Bagi Peneliti Berikutnya

Menyadari bahwa penelitian ini memiliki berbagai kekurangan , maka di sarankan kepada peneliti selanjutnya untuk memperbaiki metode yang berhubungan dengan sampel , dan pengisian skala . selain itu juga di sarankan bagi peneliti berikutnya agar dapat mempertimbangkan faktor lain penyebab burnout yang lain seperti ergonomi ,kategori pekerjaan , sifat pekerjaan , upah dan peraturan perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Zaini. (2016). stres kerja dengan kinerja islam rumah sakit aisyyiah. *Jurnal Ilmiah* , 2(*STRES KERJA DENGAN KINERJA ISLAM RUMAH SAKIT AISYIYAH*), 1–10.  
<https://media.neliti.com/media/publications/315034-stres-kerja-dengan-kinerja-islam-rumah-s-3e44a5d9.pdf>
- Griffin. (2002). *Kepemimpinan Dalam Organisasi*. Edisi ke 5. Jakarta :Indeks
- Manulang. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia* Edisi Kesebelas: Jakarta
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *MBI: Maslach burnout inventory*. Sunnyvale, CA: CPP, Incorporated
- Azwar, Syaifuddin.2017. *Metode Penelitian Psikologi* .Yogyakarta Pustaka Pelajar. Edisi II.
- Arikunto, Suharsini. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gouzali, Saydam. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Human Resource) Suatu Pendekatan Mikro*, Djanbatan, Jakarta
- Hotmatua, R. 2006. *Hubungan Faktor Individu dan Postur tubuh dengan KelelahanKerja Pada Pekerja Bongkar Muat PT Kirana Sapta Angkola Timur Tapanuli Selatan. Skripsi*. Sumatera Utara: Fakultas Kesehatan Masyarakat.
- Ishak dan Hendri, Tanjung (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Universitas Trisakti.
- Putri, Rizkya, 2008. *Faktor-faktor Penyebab Kelelahan Kerja*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Rosyid Al, Harun, 2006. *Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala*.Bandung: Universitas Padjadjaran.
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Ilham Jaya.
- Tarwaka SHB, Lilik Sudiajeng. 2004. *Ergonomi untuk Keselamatan, Kesehatan Kerja, dan Produktivitas*. Surakarta: UNIBA Press.
- Andayani, T. R. (2009). *Efektivitas komunikasi interpersonal*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.

- Rakhmat, J. (2013). *Psikologi komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Priantoro, H. (2017). *Hubungan Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Dengan Kejadian Burnout Perawat Dalam Menangani Pasien BPJS*. Jurnal Ilmiah Kesehatan.
- Widyakusumastuti, R., & Fauziah, N. (2016). *Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dengan Burnout Pada Perawat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Semarang*.
- Harnida, H. (2015) *'Hubungan Efikasi Diri Dan Dukungan Sosial Dengan Burnout Pada Perawat'*. Jurnal. Universitas Merdeka Surabaya.
- amami. (2010). *Hubungan Antara Kecerdasan Emosi Dan Komunikasi Interpersoal Dengan Kecenderungan Burnout Pada Guru Sekolah Menengah Pertama*. Universitas Sebelas Maret.
- Apriana, Rista, Menik Kustriyani, R. D. A. (2018). *Hubungan Komunikasi Interpersonal terhadap Burn Out Karyawan PT. Erela*. Jurnal Empati, Vol. 1.
- Maslach, C and Jackson, S.E. 1981. *The measurement of Experienced Burnout, dalam Journal of Organization Behavior*. Vol 2. Hal 99-113 US: John Wiley & Sons, Ltd
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta. Bandung
- Haryanti. Aini, Faridah. Purwaningsih, Puji. 2013. *Hubungan antara Beban Kerja dengan Stres Kerja Perawat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Semarang*. Jurnal Manajemen Keperawatan. Vol 1, No. 1, Mei 2013, 48-56.
- Wignjosoebroto, Sritomo.; *“Ergonomi: Studi Gerak dan Waktu, Edisi Pertama”*, Guna Widya, Surabaya, 2003.
- DeVito, Joseph A. (2002). *Essentials of human communication: 5th edition*. Pearson Educations, Inc
- Devito, J. A. (2006). *Human communication: The basic course (10th ed.)*. New Jersey: Pearson Education.

# **LAMPIRAN**

## Lampiran 1

### Instrumen penelitian

1. Nama :
2. Jabatan :
3. Masa kerja :

#### b. Petunjuk pengisian skala

Skala ini digunakan untuk mengukur komitmen anda terhadap organisasi untuk itu diharapkan anda mengisinya secara benar. Berikut ini saya sajikan pernyataan kedalam dua bentuk skala ukur. Saudara diminta untuk memberikan pendapatnya terhadap pernyataan- pernyataan yang terdapat dalam skala ukur tersebut dengan cara memilih :

SS : Bila merasa **SANGAT SETUJU** dengan pernyataan yang diajukan.

S : Bila merasa **SETUJU** dengan pernyataan yang diajukan.

TS : Bila merasa **TIDAK SETUJU** dengan pernyataan yang diajukan.

STS : Bila merasa **SANGAT TIDAK SETUJU** dengan pernyataan yang diajukan.

Saudara hanya diperbolehkan memilih satu pilihan jawaban dengan cara memberikan tanda ceklis (√) pada lembar jawaban yang tersedia. Contohnya ada dibawah ini :

#### Komunikasi Interpersonal

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1.	Apabila tidak memahami intruksi yang diberikan saya akan menanyakan langsung kepada atasan	SS	S	TS	STS
2.	Saya tidak suka laporan saya dicek oleh atasan	SS	S	TS	STS
3.	Saya akan memberitahukan kepada atasan bahwa tugas saya sudah selesai	SS	S	TS	STS
4.	Kesehatan atasan tidak mempengaruhi semangat saya	SS	S	TS	STS
5.	Atasan mempertanyakan pekerjaan kepada saya	SS	S	TS	STS
6.	Atasan tidak peduli dengan pekerjaan yang saya kerjakan	SS	S	TS	STS
7.	Saya akan meminta atasan untuk mengecek laporan saya	SS	S	TS	STS

8.	Saya tidak mau menceritakan masalah saya kepada rekan kerja	SS	S	TS	STS
9.	Saya menjadi kurang bersemangat bila melihat atasan saya sedang tidak enak badan	SS	S	TS	STS
10.	Meskipun intruksi yang saya terima tidak begitu jelas, saya tetap melanjutkan pekerjaan	SS	S	TS	STS
11.	Ketika rekan kerja sedang mengalami masalah, saya ikut sedih	SS	S	TS	STS
12.	Meskipun tugas sudah selesai saya tidak memberitahukan kepada siapapun	SS	S	TS	STS
13.	Saya dan rekan kerja berbagi keluh kesah	SS	S	TS	STS
14.	Saya tidak peduli ketika teman saya mengalami kesedihan	SS	S	TS	STS
15.	Saya merasa rekan kerja adalah saudara saya	SS	S	TS	STS
16.	Saya tidak suka berbagi dengan rekan kerja	SS	S	TS	STS
17.	Saya yakin bisa berhasil dalam karir	SS	S	TS	STS
18.	Saya tidak memiliki kemampuan untuk perusahaan	SS	S	TS	STS
19.	Saya akan mengajak rekan kerja yang ada di sekeliling saya, untuk giat dalam bekerja	SS	S	TS	STS
20.	Saya tidak giat dalam bekerja	SS	S	TS	STS

21.	Apabila saya memiliki ide, saya akan sharing kepada atasan	SS	S	TS	STS
22.	Saya tidak yakin karir saya akan naik jika bekerja disini	SS	S	TS	STS
23.	Saat saya sakit rekan kerja saya selalu membantu untuk melanjutkan pekerjaan saya yang tertunda	SS	S	TS	STS
24.	Menurut saya, ide saya tidak dibutuhkan di perusahaan ini	SS	S	TS	STS
25.	Saya memiliki kemampuan untuk memajukan perusahaan	SS	S	TS	STS
26.	Rekan kerja saya tidak peduli ketika saya sakit	SS	S	TS	STS
27.	Saya menerima tawaran bantuan dari teman bila kesulitan	SS	S	TS	STS
28.	Saat saya sedang kesulitan rekan saya tidak pernah membantu	SS	S	TS	STS
29.	Bila berada di kantor saya merasa dihargai	SS	S	TS	STS
30.	Saya tidak memiliki jabatan di perusahaan ini	SS	S	TS	STS
31.	Ketika saya punya acara seluruh rekan kerja ikut hadir	SS	S	TS	STS
32.	Saat saya sedang mengalami kemalangan, rekan kerja tidak peduli dengan saya	SS	S	TS	STS
33.	Posisi saya saat ini adalah pencapaian dari kerja keras saya	SS	S	TS	STS

34.	Ketika saya ada masalah, saya menganggap teman sebagai penyebabnya	SS	S	TS	STS
35.	Teman kantor sudah saya anggap seperti saudara	SS	S	TS	STS
36.	Saya tidak nyaman berada dikantor	SS	S	TS	STS
37.	Atasan akan melibatkan saya dalam rapat kerja	SS	S	TS	STS
38.	Saya tidak pernah diajak atasan untuk bergabung dalam rapat kerja	SS	S	TS	STS
39.	Saya dan teman sering berbagi pengalaman	SS	S	TS	STS
40.	Saya dan teman hanya sebatas rekan kerja saja	SS	S	TS	STS

### Burnout

NO	PERNYATAAN	PILIHAN JAWABAN			
		SS	S	TS	STS
1.	Setiap saya menyerahkan laporan pekerjaan saya merasa takut ditegur atasan	SS	S	TS	STS
2.	Saat saya sedang mengerjakan pekerjaan, saya tidak merasakan Lelah	SS	S	TS	STS
3.	Setiap hari saya merasa lelah dgn pekerjaan	SS	S	TS	STS
4.	Saya akan memperbaiki kesalahan yang saya lakukan	SS	S	TS	STS
5.	Rasanya lelah sekali setiap kekantor	SS	S	TS	STS
6.	Pekerjaan banyak atau sedikit tidak membuat saya merasa Lelah	SS	S	TS	STS
7.	Saya takut bila melakukan kesalahan dalam bekerja	SS	S	TS	STS
8.	Pekerjaan yang saya lakukan membuat saya yakin dalam menjalanin tujuan hidup saya	SS	S	TS	STS
9.	Saya sering bersikap buruk kepada orang – orang di sekitar saya, ketika pekerjaan saya banyak	SS	S	TS	STS
10.	Bekerja adalah suatu hal yang tidak buruk untuk saya kerjakan	SS	S	TS	STS
11.	Saya sering meragukan pekerjaan yang saya kerjakan	SS	S	TS	STS
12.	Saya tidak pernah bersikap buruk kepada orang lain	SS	S	TS	STS
13.	Saya selalu berfikir negatif terhadap rekan kerja	SS	S	TS	STS
14.	Saya selalu bersikap ramah kepada orang – orang yang ada di sekeliling saya, meskipun pekerjaan saya sangat banyak	SS	S	TS	STS
15.	Saya takut pekerjaan yang saya lakukan membuat hasil yang tidak baik bagi rekan kerja saya	SS	S	TS	STS
16.	Pekerjaan yang saya kerjakan akan mendapatkan hasil yang baik	SS	S	TS	STS
17.	Saya gelisah apabila melihat teman yang pulang lebih awal	SS	S	TS	STS

## Lampiran 2

## Pengujian validitas

Variabel	R hitung	R table	Keterangan
Komunikasi interpersonal	.675	0,235	Valid
	.854	0,235	Valid
	.288	0,235	Valid
	.880	0,235	Valid
	.850	0,235	Valid
	.676	0,235	Valid
	.754	0,235	Valid
	.710	0,235	Valid
	.786	0,235	Valid
	.566	0,235	Valid
	.858	0,235	Valid
	.779	0,235	Valid
	.604	0,235	Valid
	.817	0,235	Valid
	.712	0,235	Valid
	.888	0,235	Valid
	.759	0,235	Valid
Burnout	.836	0,235	Valid
	.752	0,235	Valid
	.681	0,235	Valid
	.844	0,235	Valid
	.715	0,235	Valid
	.816	0,235	Valid
	.737	0,235	Valid
	.818	0,235	Valid



## Pengujian Reliabilitas

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.257	27

Lampiran 3

### Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		70	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	3.86218703	
Most Extreme Differences	Absolute	.108	
	Positive	.061	
	Negative	-.108	
Test Statistic		.108	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.041 <sup>c</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.367 <sup>d</sup>	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.355
		Upper Bound	.380

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

## Uji Linieritas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Burnout * Komunikasi Interpersonal	Between Groups	(Combined )	791,972	15	52,798	3,431	0,000
		Linearity	593,634	1	593,634	38,580	0,000
		Deviation from Linearity	198,338	14	14,167	0,921	0,543
	Within Groups		830,900	54	15,387		
	Total		1622,871	69			

## Uji Hipotesis

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1345.363	1	1345.363	70.304	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1301.280	68	19.136		
	Total	2646.643	69			

a. Dependent Variable: Burnout

b. Predictors: (Constant), Komunikasi interpersonal

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	40.314	2.023		19.928	.000
	Komunikasi interpersonal	-.410	.049	-.713	-8.385	.000

a. Dependent Variable: Burnout

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.713 <sup>a</sup>	.508	.501	4.375

a. Predictors: (Constant), Komunikasi interpersonal

Lampiran 4

Dokumentasi Kegiatan



**Gambar 6.1 Proses Pengisian Gform oleh karyawan**



**Gambar 6.2 Proses pembekalan Kinerja Karyawan**



**Gambar 6.3 Foto bersama Pra Penelitian**



**Gambar 6.4 Industri  
Tempat penelitian**



**Gambar 6.5 diskusi  
dengan Stakeholders**



Mojokerto, 6 Desember 2023

Nomor : 761/UNICHARM/HUMANCAPITAL/X/2023  
Lampiran : -  
Perihal : Surat Keterangan Selesai Penelitian

Kepada Yth.  
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim  
Jl. Gajayana No.50, Dinoyo, kec. Lowokwaru, Kota Malang,  
Jawa Timur, 65144

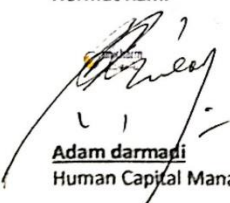
Dengan hormat,  
Dengan ini kami memberitahukan bahwa Mahasiswa berikut ini :

No	Nama	Jurusan
1	Muhammad Reza Pratama	Psikologi

Telah menyelesaikan penelitian untuk keperluan tugas akhir dengan judul "*Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Burnout*" selama kurun waktu **10 September 2023 s/d 12 September 2023**.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerja samanya, kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami

  
**Adam darmadi**  
Human Capital Manager

Tembusan :

Arsip

**Gambar 6.6 Surat ijin penelitian**