

Pengaruh Beban Pekerjaan terhadap Kinerja Karyawan: Efek Mediasi *Burnout*

Arie Fajriani¹⁾, Dovi Septiari²⁾

1) Politeknik Negeri Batam, Batam 29461, email: fajriani69@gmail.com

2) Politeknik Negeri Batam, Batam 29461, email: dovi@polibatam.ac.id

Abstrak – Tujuan penelitian ini adalah untuk menginvestigasi efek *burnout* sebagai variabel memediasi pada hubungan beban pekerjaan dengan kinerja karyawan. Sampel penelitian adalah 709 karyawan dari 163 perusahaan manufaktur yang berada di Batam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *burnout* memediasi sebagian pengaruh beban kerja ke kinerja. Kelebihan beban kerja akan menyebabkan individu menjadi *burnout* (jenuh), yang pada akhirnya akan menurunkan kinerja.

Kata Kunci : Beban Pekerjaan, Kinerja Karyawan, *Burnout*

Abstract – The research purpose is investigations burnout effect as mediating variable on relationship between workload and employee performance. The sample is 709 employees in 163 manufacturing firms in Batam. Result show that burnout partially mediating the effect of workload on performance. Over workload will cause burnout on individual, than finally reduce performance.

Keywords: Workload, Employee Performance, Burnout

1. PENDAHULUAN

Tujuan penelitian ini adalah menginvestigasi hubungan *burnout* sebagai variabel mediasi antara beban kerja dengan kinerja karyawan. Penelitian-penelitian sebelumnya seperti yang dilakukan oleh [1], [15], dan [20] menemukan bahwa beban pekerjaan yang berlebihan akan menyebabkan kinerja karyawan jadi buruk. Kemudian penelitian oleh [21] dan [2] menemukan bahwa beban kerja berlebihan juga akan merangsang timbulnya *burnout* pada karyawan, yang pada akhirnya akan menurunkan kinerja [10].

Penelitian-penelitian terdahulu kebanyakan masih fokus dalam pembahasan anteseden kinerja dan anteseden *burnout* dan belum banyak yang menguji kemungkinan mediasi efek beban kerja pada kinerja oleh *burnout*. *Burnout* dipicu oleh kondisi kerja yang buruk yang menimbulkan tekanan berlebihan. Individu yang mengalami *burnout* cenderung untuk memiliki kinerja yang buruk.

Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan-karyawan dari 163 perusahaan di Batam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja yang berlebihan memicu timbulnya *burnout* yang pada akhirnya akan menyebabkan kinerja menurun. Pada bagian berikut akan dibahas teori dan logika hipotesis penelitian, diikuti dengan metode yang digunakan, dan pada bagian akhir akan didiskusikan hasil, pembahasan, dan kemungkinan riset berikutnya.

2. LANDASAN TEORI

2.1. Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan pencapaian hasil kerja individu di dalam sebuah organisasi [17]. Kinerja dapat dinilai

dengan membandingkan kerja individu dengan target yang telah ditentukan [7], [8], [18] dan [14].

Kinerja dapat dipengaruhi oleh berbagai factor diantaranya [12]: *individual characteristics* (karakteristik individual), *organizational characteristic* (karakteristik organisasi), dan *work characteristics* (karakteristik kerja). Karakteristik individual yang dimaksud adalah kemampuan, pengetahuan, keterampilan, motivasi, norma dan nilai. Dalam kaitannya dengan konsep kinerja, karakteristik individu seperti kepribadian, umur dan jenis kelamin, tingkat pendidikan, suku bangsa, keadaan sosial ekonomi, pengalaman terhadap keadaan yang lalu, akan menentukan perilaku kerja dan produktivitas kerja. Karakteristik organisasi dapat seperti sistem penghargaan, seleksi dan pelatihan, struktur organisasi, visi dan misi organisasi serta kepemimpinan. Terakhir, karakteristik pekerjaan, ialah deskripsi pekerjaan, desain pekerjaan dan jadwal kerja. Karakteristik-karakteristik tersebut menentukan pencapaian kinerja seseorang. Faktor-faktor lain seperti kemampuan (*ability*) dan motivasi (*motivations*) juga berperan mempengaruhi kinerja seseorang [19]. Penelitian ini fokus membahas faktor karakteristik pekerjaan (beban kerja).

2.2. Beban Pekerjaan

Menurut [9], beban pekerjaan didasarkan pada pemanfaatan waktu kerja yang tersedia untuk melakukan pekerjaan, yaitu dilihat dari aktivitas, atau kegiatan yang dilakukan staf pada waktu kerja, baik kegiatan langsung, tidak langsung, dan kegiatan lain seperti kegiatan pribadi dan kegiatan tidak produktif. Beban pekerjaan dapat didefinisikan sebagai jumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh seseorang atau sekelompok orang selama periode waktu tertentu

dalam keadaan normal [5]. Beban pekerjaan dapat juga didefinisikan menjadi dua komponen utama, yaitu jumlah kegiatan yang harus dilakukan dan dalam jangka waktu tertentu. Beban pekerjaan dapat dicirikan sebagai konstruk mental yang mencerminkan ketegangan mental akibat melakukan tugas di bawah kondisi lingkungan dan operasional tertentu. Ini melibatkan kapasitas individu dan motivasi untuk melakukan tugas.

Beban pekerjaan sering digambarkan oleh istilah-istilah seperti ketegangan mental (konsep usaha mental) dan ketegangan emosional (upaya mental yang berlebihan yang berasal dari kecemasan membangkitkan aspek kognitif dari tugas).

[16] menyatakan bahwa beban pekerjaan dipengaruhi faktor-faktor sebagai berikut:

1. Faktor eksternal yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja (*wring stressor*), seperti:
 - a. Tugas-tugas yang dilakukan yang bersifat fisik seperti stasiun kerja, tata ruang, tempat kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, sikap kerja, sedangkan tugas-tugas yang bersifat mental seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan pekerjaan, pelatihan atau pendidikan yang diperoleh, tanggung jawab pekerjaan.
 - b. Organisasi kerja seperti masa waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, kerja malam, sistem pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang.
 - c. Lingkungan kerja adalah lingkungan kerja fisik, lingkungan kimiawi, lingkungan kerja biologis, dan lingkungan kerja psikologis.
2. Faktor internal
Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban pekerjaan eksternal. Reaksi tubuh disebut *strain*, berat ringannya *strain* dapat dinilai baik secara objektif maupun subjektif. Faktor internal meliputi faktor somatis (Jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan), faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan).

Beban-beban di atas mempengaruhi kapasitas beban kerja seorang individu. Ketika karyawan merasa terlalu banyak pekerjaan yang harus dilakukan, hal-hal yang terlalu beragam untuk dilakukan, atau tidak cukup waktu yang tersedia untuk menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan, maka kondisi ini disebut kelebihan beban pekerjaan. [5] membedakan kelebihan beban pekerjaan menjadi kelebihan kuantitatif dan kualitatif. Kelebihan kuantitatif apabila karyawan merasa memiliki pekerjaan yang terlalu banyak untuk dilakukan, sedangkan kualitatif kelebihan beban pekerjaan apabila karyawan merasa suatu pekerjaan terlalu sulit untuk dilakukan.

2.3. *Burnout* pada Karyawan

Burnout merupakan kelelahan fisik, mental, dan emosional yang terjadi karena stres yang diderita dalam jangka waktu yang lama dan melibatkan

emosional yang tinggi [20]. [11] menyatakan bahwa *burnout* merupakan akibat dari stres yang dialami individu dalam jangka waktu yang lama dan dengan intensitas yang cukup sering, ditandai dengan kelelahan fisik, mental, dan emosional, serta rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri yang mengakibatkan individu merasa terpisah dari lingkungannya.

Burnout dapat terjadi kepada seorang karyawan ketika kondisi emosionalnya tidak stabil dan stres yang dialami karyawan tersebut berkepanjangan. Karyawan tersebut menjadi tidak memiliki minat dan ketertarikan terhadap pekerjaan yang dilakukannya. [6] menekankan penyebab terjadinya *burnout* pada karyawan adalah karena tekanan atau beban pekerjaan yang besar, sehingga karyawan merasa tidak senang dan nyaman dalam menyelesaikan pekerjaannya. [4] membagi dua faktor yang dipandang mempengaruhi munculnya *burnout*, yaitu:

(1) Faktor eksternal merupakan kondisi kerja, yang meliputi lingkungan kerja psikologis yang kurang baik, kurangnya kesempatan untuk promosi, imbalan yang diberikan tidak mencukupi, kurangnya dukungan sosial dari atasan, tuntutan pekerjaan, pekerjaan yang monoton, dan (2) Faktor internal meliputi usia, jenis kelamin, harga diri, tingkat pendidikan, masa kerja dan karakteristik kepribadian.

2.4 Hubungan Beban Pekerjaan terhadap Kinerja Karyawan

[1] dalam penelitiannya yang meneliti pengaruh kondisi kerja terhadap produktivitas karyawan pada perusahaan manufaktur di Somalia, menemukan bahwa ada hubungan positif antara kondisi kerja dan kinerja karyawan. Kondisi kerja yang digunakan dalam penelitian [1] hanya berfokus kepada jam kerja dan beban pekerjaan yang dimiliki oleh karyawan. Dalam penelitiannya, [1] mengemukakan bahwa ada hubungan yang positif antara jam kerja karyawan dengan produktivitas karyawan dan ada hubungan yang negatif antara beban pekerjaan dengan produktivitas karyawan.

[22] yang juga meneliti mengenai pengaruh beban pekerjaan terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Tabungan Negara Cabang Manado, menemukan bahwa beban pekerjaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. [22] mengungkapkan bahwa dengan semakin banyak beban pekerjaan yang ditanggung oleh seorang karyawan akan menurunkan kinerja karyawan tersebut.

Pada penelitian ini, penulis memfokuskan pembahasan beban pekerjaan yang mempunyai hubungan yang kuat dalam penilaian kinerja karyawan. Beban kerja yang semakin besar akan menyebabkan kinerja individu semakin rendah. Hipotesis pertama penelitian ini adalah:

H1: Beban kerja berpengaruh negative terhadap kinerja karyawan.

2.5 Hubungan *Burnout* dengan Kinerja Karyawan

[3] melakukan penelitian tentang *burnout* karyawan dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan pada karyawan kesehatan di Iran. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *burnout* dan kinerja karyawan. Mereka mengungkapkan apabila seorang karyawan memiliki kejenuhan terhadap pekerjaan yang dilakukan, maka akan menurunkan kinerja karyawan tersebut. *Burnout* (kelelahan kerja) yang dialami oleh karyawan akan mempengaruhi kinerja karyawan tersebut. Karyawan yang mengalami *burnout* akan cenderung semakin tidak maksimal dalam bekerja. Hipotesis kedua penelitian ini adalah:

H2: *Burnout* berpengaruh negative terhadap kinerja karyawan.

2.6 Efek Mediasi *Burnout* pada Pengaruh Beban Pekerjaan terhadap Kinerja Karyawan

[22] menemukan dalam penelitiannya bahwa beban pekerjaan yang dirasakan berat atau terlalu banyak oleh karyawan akan memicu kejenuhan kerja yang dirasakan karyawan yang dikenal sebagai sindrom kejenuhan kerja (*job burnout syndrome*). Kejenuhan kerja yang dialami karyawan dapat menyebabkan penurunan kinerja karyawan [6]. [13] menemukan *burnout* yang dirasakan karyawan salah satunya dapat disebabkan oleh besarnya beban pekerjaan yang ditanggung oleh karyawan tersebut. Hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa *burnout* dipicu oleh beban pekerjaan yang melebihi kemampuan karyawan sehingga akan menyebabkan kinerja karyawan yang tidak optimal. Hipotesis ketiga penelitian ini adalah:

H3: *Burnout* karyawan memediasi pengaruh beban pekerjaan terhadap kinerja karyawan.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Sampel Penelitian

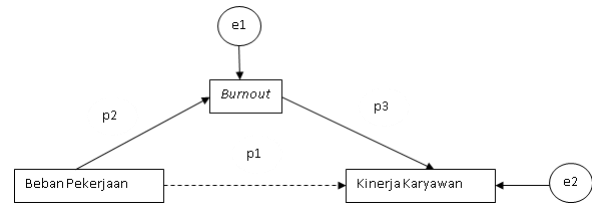
Kuisisioner ini dibagikan kepada 163 perusahaan manufaktur di Batam yang dipilih secara acak dengan masing-masing perusahaan diberikan 50 kuisisioner.

3.2 Instrumen Penelitian

Jenis data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui kuisisioner. Kuisisioner dalam penelitian ini, yaitu: *Subjective Workload Assesment Technique (SWAT)* [6], *Maslach Burnout Inventory (MBI)* [14] dan *Performance Questionnaire Design by Patterson* [10]. Hasil pengujian menunjukkan bahwa semua instrumen valid ($r_{hitung} > r_{tabel}$) dan reliabel ($r_{alpha} > r_{tabel}$).

3.3 Model Penelitian

Hipotesis penelitian diuji menggunakan metode analisis jalur (*path analysis*). Model analisis jalur dapat dilihat pada gambar 1. Dari model dapat dilihat bahwa terdapat hubungan langsung antara beban kerja dengan kinerja, pengaruh beban kerja ke *burnout*, dan peran mediasi *burnout* pada hubungan beban kerja dengan kinerja.



Gambar 1

Model penelitian di atas dapat ditulis secara matematis sebagai berikut:

$$\text{Kinerja Karyawan} = a + p\text{Beban Pekerjaan} + e \quad (1)$$

$$\text{Kinerja Karyawan} = a + p\text{Burnout} + e \quad (2)$$

$$\text{Burnout} = \alpha + p2\text{Beban Pekerjaan} + e1 \quad (3)$$

$$\text{Kinerja Karyawan} = \alpha + p1\text{Beban Pekerjaan} + p3\text{Burnout} + e2 \quad (4)$$

Ket:

a: konstanta

p: koefisien

e: eror

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

Jumlah kuisisioner yang disebarakan adalah 8.150, Kuisisioner yang tidak kembali adalah 4.235, kuisisioner yang tidak dapat diolah adalah 3.526, sehingga menyisakan kuisisioner yang diolah hanya 709 kuisisioner.

Tabel 1. Karakteristik Responden

N o	Berdasarkan	Kategori	Jumlah Responden	Presentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	262	37%
		Perempuan	447	63%
2	Lama Bekerja	<2 tahun	409	57,7%
		2-5 tahun	284	40,1%
		6-10 tahun	13	1,8%
		>10 tahun	3	0,4%
3	Pendidikan Terakhir	SMA Sederajat	585	82,5%
		Diploma	46	6,5%
		S1	75	10,6%
		S2	3	0,4%

Karakteristik responden dapat dilihat di tabel 1. Dari total 709 responden, 262 responden atau 37% responden adalah responden dengan jenis kelamin laki laki dan sisanya sebanyak 447 responden atau 63% responden berjenis kelamin perempuan. Hal ini menjelaskan bahwa responden didominasi oleh

perempuan dalam menjawab kuesioner yang dibagikan.

Berdasarkan lama bekerja karyawan diperoleh informasi bahwa mayoritas responden sebanyak 409 responden atau sebesar 57,7% merupakan karyawan yang baru bekerja <2 tahun. Sebanyak 284 responden atau sebesar 40,1% merupakan karyawan yang memiliki masa kerja 2-5 tahun. Sedangkan 13 responden atau hanya 1,8% responden merupakan karyawan yang bekerja 6-10 tahun dan sisanya sebanyak 3 responden atau sebesar 0,4% merupakan karyawan lama yang bekerja diatas 10 tahun. Hal ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden yang menjawab adalah karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut kurang dari 2 tahun.

Berdasarkan latar belakang pendidikan sebagian responden yang menjawab berpendidikan terakhir SMA sebanyak 585 responden atau sekitar 82,5%, 46 responden berpendidikan terakhir Diploma atau sekitar 6,5%, 75 responden berpendidikan S1 atau sekitar 10,6% sedangkan sisanya sebanyak 3 responden berpendidikan S2 dengan presentase 0,4%. Dari data diatas tidak didapati responden yang memiliki pendidikan S3. Oleh karena itu presentase responden berpendidikan S3 adalah 0%.

4.2 Hasil Uji Hipotesis

Sebelum dilakukan uji hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi untuk memastikan bahwa data bebas dari semua asumsi klasik. Hasil uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan bahwa data berdistribusi normal ($p > 0.05$) dan bebas dari masalah heterokedastisitas ($p > 0.05$).

a. Uji Hipotesis 1

Tabel 2. Hasil Uji Regresi X ke Y

Variabel	Unstandardized Coefficients	t	Sig.
	B		
(Constant)	39,479	28,605	0
Beban pekerjaan	0,317	7,457	0
R ² = 0,270			
N = 709, α=0,05			

Hipotesis pertama yang diajukan dalam penelitian ini menyatakan bahwa beban pekerjaan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Pada tabel 2 diperoleh nilai koefisien sebesar 0,317 dan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,00 lebih kecil dari p value (0,05). Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama didukung.

b. Uji Hipotesis 2

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Z ke Y

Variabel	Unstandardized Coefficients	t	Sig.
	B		
(Constant)	38,406	26,625	0
Burnout	,321	7,880	0
R ² = 0,284			
N = 709, α=0,05			

Sumber: hasil olahan data primer, 2015

Hipotesis kedua yang diajukan dalam penelitian ini menyatakan bahwa *burnout* karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Pada tabel 3 diperoleh nilai koefisien sebesar 0,321 dan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,00 lebih kecil dari p value (0,05). Sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua didukung.

c. Hasil Uji Hipotesis 3

Tabel 4. Hasil Uji Regresi X ke Y dengan Z sebagai mediasi

Variabel	Unstandardized Coefficients	t	Sig.
	B		
(Constant)	35,823	22,661	,000
Beban pekerjaan	,192	3,818	,000
Burnout	,220	4,550	,000
R ² = 0,270			
N = 709, α=0,05			

Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: hasil olahan data primer, 2015

Hipotesis ketiga yang diajukan dalam penelitian ini menyatakan bahwa *burnout* karyawan memediasi pengaruh beban pekerjaan terhadap kinerja karyawan. Dari hasil tabel 4 dapat disimpulkan bahwa nilai koefisien *direct effect* sebesar 0,317 ($p < 0.05$) sedangkan nilai koefisien *indirect effect* memiliki nilai masing-masing 0,270 ($p < 0.05$), 0,220 ($p < 0.05$) dan 0,192 ($p < 0.05$). Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa *burnout* karyawan memediasi sebagian terhadap regresi beban pekerjaan terhadap kinerja karyawan, sehingga hipotesis ketiga didukung.

Tabel 7. Hasil Pengujian Mediasi

Jalur	Direct Effect		Indirect Effect	
	Koefisien	p-value	Koefisien	p-value
Beban pekerjaan(X) → <i>Burnout</i> Karyawan(Z)			0,270	0,000
<i>Burnout</i> Karyawan(Z) → Kinerja Karyawan(Y)			0,220	0,000
Beban pekerjaan(X) → Kinerja Karyawan(Y)	0,317	0,000	0,192	0,000

Sumber: hasil olahan data primer, 2015

Dalam menentukan besarnya nilai mediasi variabel *burnout* dapat diuraikan sebagai berikut:

- Pengaruh langsung Beban Kerja (X) ke Kinerja Perusahaan (Y) = 0,192
- Pengaruh tidak langsung Beban Kerja (X) ke *Burnout Karyawan* (Y) ke Kinerja Perusahaan (Y) = 0,270 x 0,220 = 0,059
- Dengan demikian pengaruh totalnya = p YX + IE = 0,192 + 0,059 = 0,251. Hal tersebut menunjukkan variabel *burnout* karyawan memediasi pengaruh beban pekerjaan terhadap kinerja perusahaan sebesar 0,251 atau 25,1 %.

Pengaruh mediasi yang ditunjukkan oleh perkalian koefisien (0,270 x 0,220) sebesar 0,059 signifikan atau tidak, diuji oleh Sobel test sebagai berikut:

Hitung standar error dari koefisien indirect effect menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Sp2p3 = \sqrt{p3^2Sp2^2 + p2^2Sp3^2 + Sp2^2Sp3^2}$$

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa standar eror koefisien *indirect effect* adalah 0,0150267328. Berdasarkan hasil $Sp2p3$ ini kita dapat menghitung nilai t statistik pengaruh mediasi dengan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{p2p3}{Sp2p3} = \frac{0,059}{0,0150267328} = 3,92633$$

Oleh karena nilai t hitung = 3,02633 lebih besar dari t tabel dengan tingkat signifikansi 0,05 yaitu sebesar 1,9633, maka dapat disimpulkan bahwa koefisien mediasi 0,059 signifikan, yang berarti ada pengaruh mediasi.

Tabel 8. Hasil Perhitungan Mediasi

Variabel Model	Koefisien jalur	t	p	R ²
R1: Beban Karyawan (X) -> <i>Burnout Karyawan</i> (Z)				
X1 (p ZX)	0,270	17,481	0	0,549
R2: Beban pekerjaan (X) ke <i>Burnout Karyawan</i> (Z) ke Kinerja Karyawan (Y)				
X1 (p YX)	0,192	3,818	0	0,315
X2 (p YZ)	0,220	4,55	0	

Sumber: hasil olahan data primer, 2015

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan menginvestigasi hubungan mediasi beban kerja terhadap kinerja oleh *burnout*. Hasil penelitian ini mengkonfirmasi hasil-hasil penelitian terdahulu terkait hubungan beban kerja dengan kinerja, dan *burnout* dengan kinerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh mediasi sebagian antara beban kerja dengan kinerja karyawan. Karyawan yang memiliki beban kerja berlebihan akan memicu timbulnya kejenuhan (*burnout*), yang pada akhirnya kondisi ini akan menurunkan kinerja. Satu temuan penting bahwa *burnout* bertindak sebagai mediator sebagian hubungan beban kerja dengan kinerja. Penelitian ini masih memiliki beberapa kelemahan diantaranya pengujian hipotesis yang terpisah. Saran untuk penelitian berikutnya dapat menggunakan metode pengujian langsung seperti SEM-PLS sehingga efek bersama-sama variabel dapat diobservasi langsung. Penelitian berikutnya juga dapat menggunakan pendekatan eksperimen untuk mengkonfirmasi hubungan antar variabel.

DAFTAR REFERENSI

- [1]Ali et al. 2013. Working Conditions And Employees' Productivity In Manufacturing Companies In Sub-Saharan African Context: Case Of Somalia. Educational research international.
- [2]Almer, E. D., Kaplan, S. E. 2002. The Effect of Flexible Work Arrangements on Stressors, *Burnout*, and Behavioral Job Outcomes in Public Accounting. Behavioral Research in Accounting. Vol. 14. pp. 1-34.
- [3]Ashtari, Z, Y. Farhady, M. R. Khodae. 2009. Relationship between Job *Burnout* and Work Performance in a Sample of Iranian Mental Health Staff. African Journal of Psychiatry.
- [4]Baron, A dan Jerald Greenberg. 1993. Behaviour in Organization, Understanding and Managing the Human side of Work. New Jersey: Prentice Hall Inc.

- [5] Carlson, Christopher. (2003). "Information Overload, Retrieval Strategies and Internet User Empowerment".
- [6] Chernis, C, 1980. *Staff Burnout*. Beverly Hills: Sage.
- [7] Cushway, Barry. 2002. *Human Resource Management*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- [8] Dessler, Gary. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Macanan Jaya.
- [9] Ilyas, Yaslis. 2000. *Perencanaan Sumber Daya Manusia PT (Teori, Metode dan Formula)*. Jakarta. Pusat Kajian Ekonomi Informasi FKM-UI Depok.
- [10] Utami, I., supriyadi. 2013. Flexible Working Arrangement and Stress Management training in Mitigating Auditor's Burnout: an experimental study. *Accounting & Taxation*. Vol. 5 No. 1. pp. 97-113.
- [11] Kreitner, R., Kinicki, A. 1992. *Organizational Behavior* (2nd ed.) Boston: Richard, D. Irwin, Inc.
- [12] Kopelman, R.E. 1988. *Managing productivity in organization a practice-people oriented prespective*. New York: McGraw Hill Book Company
- [13] Maharani, Puspa Ayu, Akde Triyoga. 2012. Kejenuhan Kerja (Burnout) dengan Kinerja Perawat dalam pemberian Asuhan Keperawatan. *Jurnal STIKES*. Vol. 5.
- [14] Mangkuprawira, Sjafri. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- [15] Mudayana, Ahmad Ahid. 2010. Pengaruh Motivasi dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. *Jurnal KES MAS*.
- [16] Manuaba, A. 2000. *Ergonomi, Kesehatan dan Keselamatan Kerja*. Dalam: Wigny Osvebroto, S & Wiratno, SE, Eds, *Procendings Seminar Nasional Ergonomi*. PT. Guna Widya, Surabaya : 1-4.
- [17] Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. ALFABETA.
- [18] Rachmawati, W.S. 2004. *Anatomi Buku Ajar*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional.
- [19] Robbins, S. P. 2002. *Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi, Aplikasi. Edisi Kedelapan. Jilid 1*. Jakarta: Prenhallindo.
- [20] Rosyid, H.F. 1996. Burnout: Penghambat Produktivitas Yang Perlu Dicermati. *Bulletin Psikologi*. IV (1): 19-25.
- [20] Sihotang, Imelda Novelina. 2004. Burnout pada Karyawan ditinjau dari Persepsi terhadap Lingkungan Kerja Psikologis dan Jenis Kelamin. *Jurnal Psyche*. Vol 1 No. 1.
- [21] Sitepu, Agripa Toar. 2013. Beban Kerja dan Motivasi Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank Tabungan Negara Tbk Cabang Manado. *Jurnal EMBA*.
- [22] Yusuf, Husmiati. 2011. Pengaruh Kondisi Organisasi terhadap Kejenuhan Kerja Pekerja Sosial yang Bekerja di Panti Sosial Penyandang Cacat di Indonesia. *Jurnal Informasi* Vol 16.