

## MEREDUKSI KONFLIK PERAN DAN BEBAN PERAN PADA *BURNOUT*

*Reducing role conflict and role overload: The case of burnout*

**Fereshti Nurdiana Dihan**

**Fatkhurohman**

Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta - Solo

(umsfakekonomi@yahoo.com)

### **ABSTRAK**

*Burnout*, suatu konsep yang mulai berkembang tahun 1970 an, menjadi kajian yang intens dari berbagai disiplin dan cakupan secara internasional. Kajian tentang *burnout* pada umumnya terfokus pada orientasi psikologis yang memandang *burnout* sebagai kondisional terkait dengan stres kerja sehingga acuan dasar dari *burnout* adalah ketidakmampuan menghadapi stres. Tujuan penulisan makalah ini adalah melakukan kajian terkait konflik peran dan beban peran terhadap *burnout*. Relevansi kajian ini memberikan aspek kontribusi terhadap penelitian lanjutan terkait *burnout*, termasuk kaitannya dengan bagian SDM dalam rekrutmen dan pengembangan SDM.

**Kata Kunci:** burnout, beban kerja, kepuasan kerja

### **ABSTRACT**

*Burnout*, a concept coined during the 1970's, is a concern across many disciplines and of international interest. Research on burnout has generally come from a psychological orientation, which views burnout as a failure to cope with job stress. Because of this focus, the emphasis of most psychological research sees burnout as an inability to cope with an array of life stressors. The primary purpose of this paper is to investigate the association between role conflict and role overload. The findings have a practical relevance to academic scholars who wish to further explore the antecedent of burnout. In addition, human resources practitioners could utilize the findings when developing strategies for recruiting and developing workers.

**Key Words:** burnout, role conflict, role overload

---

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang

Perkembangan dunia kerja makin pesat seiring tuntutan gaya hidup dan sisi tuntutan karier untuk berkembang, termasuk orientasi terhadap status sosial di kehidupan bermasyarakat. Berbagai peran yang harus dipenuhi tersebut secara tidak langsung rentan memicu konflik peran (Antoniou, et al., 2006). Konflik berkelanjutan berdampak negatif terhadap kinerja sehingga kepuasan kerja menurun dan juga memicu *burnout*.

Konflik peran didefinisikan sebagai kejadian simultan dari dua atau lebih bentuk tekanan pada tempat kerja, dimana pemenuhan dari satu peran membuat pemenuhan terhadap peran lainnya lebih sulit (Carnicer, et al., 2004). Artinya terjadinya konflik peran ketika seseorang yang melaksanakan satu peran tertentu membuatnya merasa kesulitan untuk memenuhi harapan peran yang lain. Konflik ini cenderung makin berkembang ketika tuntutan pekerjaan - tuntutan peran sosial sebagai tanggung jawab yang harus dilaksanakan. Oleh karena itu, tingkatan *burnout* setiap orang cenderung berbeda terkait beban konflik dirasa dan peran dialaminya (Gill, et al., 2006; Burke dan Mikkelsen, 2005).

Peran sebagai kepala keluarga (untuk pekerja pria) dan sebagai ibu rumah tangga (untuk pekerja wanita) membuat pekerja sulit menjalankan semua peran dengan porsi sama. Dengan kata lain kinerja yang ditampilkan dalam menjalankan satu peran justru mengabaikan pencapaian kinerja peran yang lain. Akibatnya, kinerjanya justru turun, dan jika ini diabaikan akan berpengaruh terhadap tuntutan target keseluruhan dan akibatnya ini memperparah terjadinya *burnout* (Bhanugopan dan Fish, 2006).

Dualisme saat menjalankan peran berbeda dari setiap pekerja secara langsung justru menjadikan kondisi ini akhirnya memicu beban kerja terkait peran yang dilakukan karena pekerja merasa tidak cukup waktu untuk mampu menampilkan kinerja maksimal untuk semua peran. Terkait ini, beban peran diklasifikasikan dalam dua pengertian, yaitu beban kualitatif dan kuantitatif. Ketika seseorang merasa keahlian yang dimiliki tidak memenuhi tuntutan tugas, ini disebut mengalami beban peran kualitatif, sedang beban peran kuantitatif terjadi saat seseorang kesulitan menyelesaikan tugasnya dengan waktu yang telah ditetapkan (Bhanugopan dan Fish, 2006).

Konflik peran dan beban peran yang dialami pekerja ditambah kondisi yang tidak kondusif bisa memicu *burnout* dan ini mempengaruhi kepuasan kerja. Hasil studi menunjukkan *role stressor* dalam pekerjaan (konflik peran, ambiguitas peran, dan beban peran) adalah prediktor dari *burnout* dan kepuasan kerja dimana masing-masing individu memiliki pengaruh berbeda (Ronen dan Pines, 2008; Yagil, et al., 2008; McCarty, et al., 2007). Oleh karena itu mereduksi *burnout* tak bisa hanya mengacu pada aspek beban kerja saja, tetapi juga harus memperhatikan aspek yang lainnya sehingga individu dapat mencapai kinerja secara maksimal yang secara tidak langsung akan meningkatkan kepuasan kerja.

### 2. Tujuan Telaah Pustaka

Tujuan telaah pustaka ini yaitu identifikasi dan pemetaan terkait *burnout* dan juga kepuasan kerja sebagai upaya untuk mereduksi terjadinya *burnout* dan memacu kepuasan kerja. Orientasi utama dari upaya untuk mereduksi *burnout* dan meningkatkan kepuasan kerja yaitu kinerja pekerja, baik secara individu ataupun kolektif.

### 3. Manfaat

Kajian pustaka ini memberikan manfaat bagi teoritis yaitu pendalaman kasus *burnout* sehingga memberi peluang membangun model penelitian lanjutan. Kajian pustaka ini juga memberi manfaat untuk telaah kasus *burnout* yang lain.

## KAJIAN PUSTAKA

### 1. Fenomena Burnout

*Burnout* dan kepuasan kerja yaitu dua kondisi yang saling terkait sehingga kajian dari keduanya sangat penting untuk memacu kinerja pekerja. Di satu sisi, faktor yang mempengaruhi dari *burnout* sangat kompleks, begitu juga kondisi yang bisa meningkatkan kepuasan kerja (Diez-Pinol, et al., 2008; Burke, et al., 2006). Riset Hsieh dan Hsieh (2003) menunjukkan ada pengaruh rendah dari konflik peran dan ambiguitas terhadap kecemasan dan kepuasan. Penelitian lainnya mengungkapkan bahwa ada pengaruh kuat dari variabel-variabel itu terhadap kecemasan dan kepuasan kerja (Lilly, et al., 2006; Carnicer, et al., 2004; Koustelios, et al., 2004).

Konflik peran dan ambiguitas masing-masing secara langsung bisa mempengaruhi tekanan yang berhubungan dengan pekerjaan (stres dan *burnout*) dan juga kepuasan kerja, begitu pula secara tidak langsung mempengaruhi kepuasan kerja melalui tekanan yang berhubungan dengan pekerjaan itu. Stres yang berkepanjangan memperburuk kondisi emosional fisik dan mental yang mengakibatkan kelelahan fisik - mental karena terkurasnya energi untuk menghadapi stres. Stres kerja yang terjadi secara terus-menerus dan dengan intensitas tinggi menyebabkan terjadinya *burnout*. Versi Maslach dan Jackson (*dalam Scaufelli dan Buunk, 1996*), *burnout* yaitu suatu sindrom kelelahan emosional, depersonalisasi dan berkurangnya penghargaan terhadap diri sendiri yang terjadi pada individu.

## 2. Burnout dan Konflik Peran

Dampak *burnout* terkait kepuasan kerja, maka kondisi kelelahan emosional diasumsikan yaitu sebagai habisnya sumber-sumber emosional dari dalam individu. Depersonalisasi diartikan sebagai berkembangnya sikap tidak berperasaan dan sinis atas orang lain. Pengurangan penghargaan atas diri sendiri yaitu kecenderungan mengevaluasi kinerja secara negatif. *Burnout* merupakan ketegangan psikologis yang secara spesifik terkait stres kronis dan ditandai kelelahan fisik, emosional - mental, dan sering dijumpai pada orang yang terlibat pada situasi kerja yang menuntut keterlibatan emosional (*Togia, 2005; Siegall dan McDonald, 2004*).

*Burnout* dapat memperburuk kualitas kerja individu, bahkan dapat menyebabkan berhenti dari pekerjaan, *turnover*, absen dan produktivitas kerja rendah, termasuk juga ancaman *burnout* tak hanya berakibat negatif kepada individu, seperti depresi, perasaan gagal, kelelahan dan hilangnya motivasi, tapi juga berakibat negatif pada organisasi, seperti tingkat absensi, *turnover*, dan produktivitas kerja rendah (*Xanthopoulou, et al., 2007*). Terkait ini, Tsigilis, et al. (2004) meyakini kepuasan kerja memiliki korelasi negatif dengan *burnout*. Jadi, mereduksi *burnout* secara langsung berpengaruh atas peningkatan kepuasan kerja dan implikasinya bagi optimalisasi kinerja.

Dari dampak negatif *burnout* pada kepuasan kerja, maka kepuasan kerja menjadi masalah yang penting untuk diteliti karena besar manfaatnya, baik bagi kepentingan individu dan juga industri.

Kepuasan kerja adalah masalah persepsi, maka kepuasan kerja yang ditunjukkan oleh seseorang berbeda dengan lainnya, karena hal yang dianggap penting oleh masing-masing orang berbeda. Versi Yagil (2006) bahwa kepuasan kerja adalah cermin perasaan terhadap pekerjaannya. Ini tampak pada sikap positif karyawan terhadap pekerjaan serta segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerja. Kepuasan kerja seseorang dapat diketahui dari sikap dan hasil kerja yang dilakukan. Sikap dapat positif ataupun negatif. Sikap positif ditunjukkan pada dukungan yang bersifat sukarela terhadap pelaksanaan kerjanya, mengalami perasaan senang dalam menghadapi lingkungannya.

Tekanan pekerjaan yang dialami seseorang bisa memicu kecemasan, frustrasi, ketegangan dan lekas marah sehingga berpengaruh terhadap etos kerja dan mempengaruhi kepuasan kerja (*Salmela-Aro dan Nurmi, 2004*). Hal ini dapat beralih dari pekerjaan ke keluarga yang akhirnya berkontribusi pada konflik pekerjaan - keluarga (*Montgomery, et al., 2006*). Karakteristik pekerjaan dan tekanan peran pekerjaan mempunyai pengaruh positif terhadap konflik pekerjaan-keluarga. Beban peran, konflik peran dan juga ambiguitas peran ketiganya berhubungan terhadap konflik pekerjaan-keluarga.

Di sisi lain, konflik pekerjaan-keluarga dapat memicu *burnout* dan menurunkan kepuasan kerja. Thanacoody, et al. (2009) menyimpulkan berbagai penelitian yang menyatakan bahwa konsekuensi konflik pekerjaan-keluarga yaitu *burnout*. Konflik pekerjaan-keluarga adalah antededen *burnout* pada karyawan. Artinya, konflik pekerjaan-keluarga mempunyai pengaruh kuat pada stres yang terkait kinerja, dimana pengaruh terkuat terjadi pada kasus hubungan antara konflik pekerjaan-keluarga dan *burnout* (*ibid, 2009*).

Dari hubungan konflik pekerjaan-keluarga dan kepuasan kerja, maka ketika konflik pekerjaan-keluarga ada maka kepuasan kerja akan rendah, kinerja turun dan meningkatkan absensi, *turnover*, dan ketidakpuasan kerja, ketidakpuasan hidup, stres, dan kendala psikologis. Oleh karena itu, kajian *burnout* dan kepuasan kerja sangat menarik terutama dikaitkan tuntutan pekerjaan yang makin tinggi dan persaingan karier di dunia kerja yang kompleks. Artinya, individu yang bisa mereduksi *burnout* secara tidak langsung akan berpengaruh

terhadap peningkatan motivasi kerja yang mampu meningkatkan kepuasan kerja.

### 3. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja sebagai sikap umum terhadap pekerjaan (Robbins, 1996). Pekerjaan menuntut interaksi dengan rekan sekerja - atasan, mengikuti aturan - kebijakan organisasi, memenuhi standar kinerja, hidup di kondisi kerja yang sering kurang dari ideal dan yang kurang serupa. Kepuasan kerja yaitu keadaan emosi positif dari mengevaluasi pengalaman kerja. Ketidakpuasan muncul saat harapan-harapan tidak terpenuhi. Kepuasan kerja mempunyai banyak dimensi. Secara umum tahap yang diamati yaitu kepuasan dalam pekerjaan itu sendiri, seperti gaji, pengakuan, hubungan antara supervisor dengan tenaga kerja, dan kesempatan untuk maju. Tiap dimensi menghasilkan perasaan puas secara keseluruhan dengan aspek pekerjaan (Mathew, 2001).

Kepuasan kerja memiliki 3 dimensi (Luthans, 1998) yaitu: *pertama*, kepuasan kerja adalah suatu emosi yang merupakan respon atas situasi kerja. Hal ini tidak terlihat tetapi bisa diduga. *Kedua*: kepuasan kerja dinyatakan dengan perolehan hasil yang sesuai atau melebihi yang diharapkan, misal bekerja dengan baik dan berharap akan mendapat penghargaan sepadan. *Ketiga*, kepuasan kerja biasanya dinyatakan dalam sikap yang tercermin dalam tingkah laku, misal semakin loyal terhadap perusahaan, bekerja dengan baik, dedikasi tinggi, tertib dan mematuhi aturan dan sikap-sikap lain yang bersifat positif.

Kepuasan kerja adalah perasaan bangga akan pekerjaan sebagai hasil penilaian sendiri terhadap keberhasilan melaksanakan pekerjaan dan secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya. Indikator yang dipakai: (1) perbandingan antara pekerjaan yang dilakukan kini dengan pekerjaan yang sama di perusahaan lain, (2) kemajuan pekerjaan yang dicapai terkait peningkatan posisi di lain hari, (3) pekerjaan seseorang memberi kesempatan untuk melakukan hal terbaik, (4) harapan-harapan yang terbentuk ketika seseorang mendapat pekerjaan, (5) pekerjaan memberikan harapan peningkatan karir (Bacharach et al., 1991).

## DEFINISI DAN PENJELASAN ISTILAH

### 1. Konflik Peran

Konflik peran merupakan konflik yang timbul ketika seseorang menerima pesan perilaku peran yang tidak dikehendaknya. Konflik peran ada 3, *pertama*, konflik peran yang terjadi ketika peran yang dibutuhkan bertentangan dengan nilai dasar, sikap dan kebutuhan individual pada posisinya. *Kedua*, konflik *intrarole*, terjadi ketika seseorang dihadapkan pada harapan yang berbeda, yang membuatnya tak mungkin memuaskan semuanya. *Ketiga*, konflik *interrole*, terjadi karena seseorang menampilkan berbagai peran secara simultan (Gibson, et.al, 2006).

Konflik peran ini terjadi hasil ketidaksesuaian harapan yang dikomunikasikan kepada pemegang peran jabatan oleh atasan (Bhanugopan dan Fish, 2006). Konflik peran juga terjadi ketika seseorang yang harus berinteraksi mengalami pertentangan perilaku individu yang diharapkan sehingga ada konflik peran yaitu ketika ia melaksanakan satu peran tertentu membuatnya kesulitan memenuhi harapan peran yang lain (Koustelios, et.al, 2004).

### 2. Beban Peran

Beban peran ada 2 pengertian, yaitu beban kualitatif dan kuantitatif. Ketika seseorang merasa keahlian yang dimiliki tidak memenuhi tuntutan tugas yang dibebankan maka ia mengalami beban peran kualitatif dan beban peran kuantitatif terjadi ketika seseorang kesulitan menyelesaikan tugas dengan waktu yang ditetapkan (Bhanugopan dan Fish, 2006). Beban peran kuantitatif didefinisikan sebagai konflik antara permintaan organisasi dan waktu yang dialokasikan kepada seseorang untuk memenuhinya (Bacharach, et.al, 1991).

Definisi dari beban peran yaitu perbandingan antara banyaknya permintaan peran dan waktu yang tersedia untuk memenuhi dan di sisi lain beban peran merupakan anteseden *time-based* dan *strain-based* bagi konflik pekerjaan-keluarga (Virick, et.al, 2007). Argumen anteseden *time-based* berdasarkan dugaan terlampaui banyaknya sesuatu yang harus dicapai pada waktu singkat. Dari perspektif *strain-based*, bahwa beban peran dipandang sebagai sebab tingginya kelelahan fisik dan psikologis (ibid, 2007).

### 3. Konflik Pekerjaan-Keluarga

Konflik pekerjaan-keluarga terjadi karena ada benturan antara tanggung jawab pekerjaan dengan tanggung jawab kerja di rumah atau kehidupan rumah tangga. Konflik pekerjaan-keluarga terjadi ketika seseorang menjalankan berbagai peran komitmen sebagai pekerja, pasangan dalam rumah tangga dan juga orang tua (Frone, et al., 1992). Terdapat tiga proses pendekatan interaksi peran antara pekerjaan dan keluarga yaitu:

- **Spillover** terjadi bila hubungan pekerjaan dan keluarga saling tumpang tindih dengan yang lain. *Spillover* bisa menjadi positif dan negatif. *Spillover* positif terjadi apabila kepuasan dan stimulasi kerja menjadi energi dan kepuasan yang tinggi di rumah, *spillover* negatif terjadi bila masalah dan konflik di dalam pekerjaan menyebabkan seseorang sulit memberikan partisipasi yang cukup di dalam keluarganya (Duxbury dan Higgins, 1994).
- **Kompensasi**. Teori kompensasi menyatakan hubungan antara pekerjaan - keluarga adalah negatif, artinya keterlibatan yang tinggi di satu sisi akan mengakibatkan keterlibatan rendah di sisi lain.
- **Segmentasi**. Teori segmentasi menyatakan bahwa pekerjaan dan keluarga merupakan dua sisi terpisah sehingga seorang bisa menjaga sikap, emosi dan perilaku di dalam pekerjaan terpisah dengan kehidupan keluarganya.

#### 4. Burnout

Istilah *burnout* pertama dikemukakan Herbert Freudenberger pada artikel “*Staff Burnout*” yang dimuat *Journal of Social Issues* edisi tahun 1974 (Schaufeli dan Buunk, 1996). Istilah *burnout* dipakai Freudenberger untuk menunjuk stres dan kelelahan luar biasa yang dialami sukarelawan pada klinik gratis di New York yang bekerja menangani ketergantungan obat. Definisi *burnout* yang paling sering digunakan adalah definisi dari Maslach dan Jackson (dalam Schaufeli dan Buunk, 1996).

Definisi *burnout* yaitu tiga komponen sindrom kelelahan emosional (*emotional exhaustion*), depersonalisasi (*depersonalization*) dan rendahnya penghargaan atas kemampuan sendiri (*low personal accomplishment*). Kelelahan emosional yaitu habisnya sumber emosional. Depersonalisasi yaitu sebagai perkembangan sikap negatif, sinis

dan tidak mempunyai perasaan kepada orang lain. Rendahnya penghargaan diri sendiri diartikan sebagai kecenderungan untuk mengevaluasi atas kinerjanya secara negatif.

Etzion (1984) mendefinisikan *burnout* sebagai ketegangan psikologis yang secara spesifik terkait dengan stres kronis yang dialami individu yang ditandai kelelahan fisik, emosional, dan mental. Etzion (dalam Schaufeli dan Buunk, 1996) mengemukakan terjadinya *burnout* berjalan pelan dan tanpa sadar individu merasa kelelahan. Pines dan Aronson (dalam Schaufeli dan Buunk, 1996) sependapat *burnout* merupakan keadaan kelelahan fisik, emosional - mental yang dipicu keterlibatan pada situasi yang menuntut secara emosional dan berlangsung lama.

#### 5. Penelitian Sebelumnya

Riset Bacharach, et.al. (1991) menyampaikan konflik peran berpengaruh terhadap *burnout* pada insinyur tetapi hal ini tidak dengan beban peran, sebaliknya yang terjadi pada perawat. Bahwa konflik peran mempunyai pengaruh negatif yang kuat terhadap kepuasan kerja, baik pada perawat atau insinyur, sedangkan beban peran mempunyai pengaruh positif yang kuat terhadap kepuasan kerja pada insinyur, sebaliknya yang terjadi pada perawat. Selain itu, ditemukan bahwa tingginya *burnout* mempengaruhi secara langsung dengan kuat terhadap kepuasan kerja, baik pada perawat dan insinyur. Riset ini menemukan bahwa konflik peran dan beban peran merupakan prediktor kuat dari konflik pekerjaan-keluarga pada insinyur, sedang pada perawat hanya konflik peran yang berlaku sebagai prediktor. Selain itu, konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan kerja melalui *burnout*.

Hsieh dan Hsieh (2002) melakukan riset mengenai hubungan antara standarisasi pekerjaan dan *burnout* dengan variabel mediasi *role stress* (konflik peran dan ambiguitas peran), pada tenaga kerja pabrik dan industri jasa di Taiwan. Hasilnya menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara *role stress* dan komponen *burnout*, kecuali hubungan antara konflik peran dan rendahnya penilaian diri terhadap prestasi kerja. Selain itu, *role stress* memiliki hubungan yang sangat erat dengan *burnout* pekerjaan.

Riset Yousef (2002) mengenai hubungan *role stressor* (konflik peran dan ambiguitas peran) dan komitmen organisasi dengan aspek kepuasan kerja sebagai pemediasi (di Arab) dan hasilnya konflik peran dan ambiguitas peran mempengaruhi aspek kepuasan kerja secara negatif dan hal ini sesuai temuan beberapa penelitian yang menyimpulkan terdapat hubungan negatif antara konflik peran, ambiguitas peran dan kepuasan kerja. Di sisi lain, ada juga indikasi bahwa konflik peran, ambiguitas peran dan juga beban peran berhubungan negatif dengan kepuasan kerja.

Karakteristik pekerjaan dan tekanan peran pekerjaan berpengaruh positif terhadap konflik pekerjaan-keluarga. Beban peran, konflik peran, dan ambiguitas peran, ketiganya berhubungan secara positif terhadap konflik pekerjaan-keluarga (Aryee, 1993 dalam Kim dan Ling, 2001). Studi secara umum menemukan *role stressors* (konflik peran, ambiguitas dan beban peran) memprediksi terjadinya *burnout* dan kepuasan. Penelitian lain mengungkapkan bahwa ada pengaruh kuat dari variabel-variabel tersebut terhadap kecemasan dan kepuasan kerja (Jackson dan Schuler, 1985 dalam Bacharach, 1991).

## **KESIMPULAN, KETERBATASAN, SARAN**

### **1. Kesimpulan**

Persoalan tentang *burnout* cenderung semakin kompleks sehingga mengharuskan seseorang bisa melakukan manajemen emosional secara bijak sehingga konflik peran, baik sebagai individu di dunia kerja ataupun di lingkungan keluarga tidak memacu terjadinya *burnout*. Keberhasilan dalam mengontrol hal ini akan meningkatkan kinerja dan sekaligus mereduksi *turnover*.

### **2. Keterbatasan**

Kajian ini lebih menekankan kasus *burnout* dari aspek beban peran antara pekerjaan dan juga peran di rumah tangga. Padahal, anteseden terkait *burnout* sangat beragam. Meski demikian, acuan dari kasus *burnout* ini bisa menjadi pemahaman untuk melihat fenomena *burnout* dari aspek yang lainnya sehingga dapat memberikan keberagaman pandangan untuk melakukan kajian yang spesifik terkait kasus *burnout*. Oleh karena itu pendalaman kasus-kasus yang lain sangat penting untuk dapat

memberikan gambaran lebih spesifik terkait kasus *burnout* itu sendiri.

### **3. Saran**

Mengacu keterbatasan dari kajian pustaka ini maka kajian lanjutan perlu mempertimbangkan aspek-aspek lain yang menjadi anteseden *burnout*. Hal ini sangatlah dimungkinkan karena hasil riset empiris terkait *burnout* sangatlah beragam dengan berbagai sudut kajian yang telah dilakukan. Oleh karena itu, perlu dibangun konsep-konsep terbaru dari anteseden *burnout* karena kasus yang dialami setiap individu adalah berbeda dan hal ini tidak bisa terlepas dari aspek situasional dan emosional.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ahmad, A. (2010), Work family conflict among junior physicians: Its mediating role in the relationship between role overload and emotional exhaustion, *Journal of Social Sciences*, Vol. 6, No.2, hal. 265-271.
- Antoniou, A.S., Polychroni, F., dan Vlachakis, A.N. (2006), Gender and age differences in occupational stress and professional burnout between primary and high-school teachers in Greece, *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 21, No.7, hal. 682-690.
- Bacharach, S., Bamberger, P., dan Conley, S. (1991), Work-Home conflict among nurses and engineers: Mediating the impact of role stress on burnout and satisfaction at work, *Journal of Organizational Behavior*, Vol.12, hal. 39-53.
- Bhanugopan, R. dan Fish, A. (2006), An empirical investigation of job burnout among expatriates, *Personnel Review*, Vol. 35, No. 4, hal. 449-468.
- Burke, R.J., dan Mikkelsen, A. (2005), Burnout, job stress and attitudes towards the use of force by Norwegian police officers, *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, Vol. 28, No. 2, hal. 269-278.
- Burke, R.J., Matthiesen, S.B., dan Pallesen, S. (2006), Workaholism, organizational life and well-being of Norwegian nursing staff, *Career Development International*, Vol. 11, No. 5. hal. 463-477.

- Byrne, B.M. (2001), *Structural Equation Modeling with AMOS, Basic Concepts, Applications and Programming*, Lawrence Erlbaum Associates Publisher, London.
- Carnicer, M.P., Sanches, A.M., dan Perez, M.P. (2004), Work family conflict in a Southern European Country, *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 19, No. 5, hal. 466-489.
- Diez-Pinol, M., Dolan, S.L., Sierra, V., dan Cannings, K. (2008), Personal and organizational determinants of well-being at work: The case of Swedish physicians, *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 21, No. 6, hal. 598-610.
- Etzion, D. (1984), Moderating effect of social support on the stress-burnout relationship, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 69, No. 4. hal. 615-622.
- Frone, M.R., Russell, M. dan Cooper, M.L. (1992), Antecedents and outcomes of work family conflict: Testing model of the work family interface, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 2, hal. 300-319.
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M., Donnely, J.H., dan Konopaske, R. (2006), *Organizations: Behavior, Structure, and Processes*. Edisi 12. The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Gill, A.S., Flaschner, A.B., dan Shachar, M. (2006), Mitigating stress and burnout by implementing transformational-leadership, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 18, No. 6, hal. 469-481.
- Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L. dan Black, W.C. (1998), *Multivariate Data Analysis* 5<sup>th</sup> ed., New Jersey, Prentice Hall.
- Hsieh, Y. dan Hsieh, A. (2003), Does job standardization increase job burnout?, *International Journal of Manpower*, Vol. 24, No. 5, hal. 590-614.
- Kim, Jean L.S. dan Ling, Choo S. (2001), Work-family conflict of women entrepreneurs in Singapore, *Women in Management Review*, Vol.16, No.5, hal. 204-221.
- Koustelios, A., Theodorakis, N., dan Goulimaris, D. (2004), Role ambiguity, role conflict and job satisfaction among physical education teachers in Greece, *The International Journal of Educational Management*. Vol. 18. No 2, hal. 87-92.
- Kuruuzum, A., Anafarta, N., dan Irmak, S. (2008), Predictors of burnout among middle managers in the Turkish hospitality industry, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 20. No. 2, hal.186-198.
- Lilly, J.D., Duffy, J.A., dan Virick, M. (2006), A gender-sensitive study of McClelland's needs, stress, and turnover intent with work-family conflict, *Women in Management Review*, Vol. 21, No. 8, hal. 662-680.
- Luthans, F. (1998), *Organizational Behavior*, Eight Edition, New York, McGraw-Hill Co.
- McCarty, W.P., Zhao, J.S., dan Garland, B.E. (2007), Occupational stress and burnout between male and female police officers: Are there any gender differences? *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, Vol. 30, No. 4, hal. 672-691.
- Montgomery, A.J., Panagopolou, E., de Wildt, M., dan Meenks, E. (2006), Work-family interference, emotional labor and burnout, *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 21, No. 1, hal. 36-51.
- Ronen, S. dan Pines, A.M. (2008), Gender differences in engineers' burnout, *Equal Opportunities International*, Vol. 27, No. 8, hal. 677-691.
- Salmela-Aro, K. dan Nurmi, J. (2004), Employees' motivational orientation and well-being at work: A person-oriented approach, *Journal of Organizational Change Management*, Vol. 17, No. 5, hal. 471-489.
- Schaufeli, W.B., dan Buunk, B.P. (1996), Professional Burnout. *Handbook of Work and Health Psychology*. Schabracq, M.J., Winnubst, J.A.M., Cooper, C.L. (editor). Chichester: John Wiley and Sons Ltd.
- Siegall, M. dan McDonald, T. (2004), Person-organization value congruence, burnout and diversion of resources, *Personnel Review*, Vol. 33, No. 3, hal. 291-301.
- Thanacoody, P.R., Bartram, T., dan Casimir, G. (2009), The Effect of Burnout and Supervisory Social Support on the Relationship between Work-Family Conflict

- and Intention to Leave, *Journal of Health Organization and Management*, Vol. 23, No. 1, hal. 53-69.
- Togia, A. (2005), Measurement of burnout and the influence of background characteristics in Greek academic librarians, *Library Management*, Vol. 26, No. 3, hal. 130-138.
- Tsigilis, N., Koustelios, A., dan Togia, A. (2004), Multivariate relationship and discriminant validity between job satisfaction and burnout, *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 19, No. 7, hal. 666-675.
- Virick, M., Lilly, J., & Casper, W. (2007), Doing more with less: An analysis of work life balance among layoff survivors, *Journal of Career Development International*. Vol. 12, No 5.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A.B., Dollard, M.F., Demerouti, E., Schaufeli, W.B., Taris, T.W., dan Schreurs, P.J.G. (2007), When do job demands particularly predict burnout? The moderating role of job resources, *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 22, No. 8, hal. 766-786.
- Yagil, D. (2006), The relationship of service provider power motivation, empowerment and burnout to customer satisfaction, *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 17, No. 3, hal. 258-270.
- Yagil, D., Luria, G., dan Gal, I. (2008), Stressors and resources in customer service roles: Exploring the relationship between core self-evaluations and burnout, *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 19, No. 5, hal. 575-595.
- Yousef, Darwish A. (2002), Job satisfaction as a mediator of the relationship between role stressors and organizational commitment, *Journal of Managerial Psychology*. Vol.17, No. 4, hal. 250-266.