

Burnout pada karyawan: Bagaimana peranan *emotional labor* dan *workplace spirituality*?

Ummu Hani^{1*}, Diah Sofiah², Etik Darul Muslikah³

^{1,2,3} Fakultas Psikologi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Surabaya, Indonesia

E-mail: diahsofiah@untag-sby.ac.id

Published:
27 Des. 2022

Abstract

Burnout is a psychological syndrome that occurs due to emotional exhaustion, depersonalization and decreased personal achievement. Burnout that is not treated immediately will result in the emergence of psychological, behavioral, attitudinal, social, and physical symptoms. The research objective was to determine the relationship between emotional labor and workplace spirituality with employee burnout. The population of this study are employees of PT. X which amounted to 187. There were 100 research participants who were taken by simple random sampling technique. The research instrument used the MBI scale, the emotional labor scale adapted from Yang, Chen, & Zhao, (2019) and the workplace spirituality scale adapted by Petchsawang & Duchon, (2009). The data analysis technique in this study used multiple regression analysis techniques. The results showed that there was a very significant relationship between emotional labor and workplace spirituality with burnout. Future researchers can link burnout with other variables, so that research on burnout is more diverse.

Keywords: *Burnout; emotional labour; employee; emotional exhaustion; workplace spirituality.*

Abstrak

*Burnout adalah sindrom psikologis yang terjadi akibat adanya kelelahan emosional, depersonalisasi dan penurunan pencapaian pribadi. Burnout yang tidak segera ditangani akan berakibat pada munculnya gejala psikologis, perilaku, sikap, sosial dan fisik. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui hubungan antara *emotional labor* dan *workplace spirituality* dengan *burnout* pada karyawan. Populasi penelitian ini adalah karyawan PT. X yang berjumlah 187. Partisipan penelitian berjumlah 100 orang, yang diambil dengan teknik *simple random sampling*. Instrumen penelitian menggunakan skala MBI, skala *emotional labor* yang diadaptasi dari Yang, Chen, & Zhao, (2019) dan skala *workplace spirituality* yang diadaptasi oleh Petchsawang & Duchon, (2009). Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang sangat signifikan antara *emotional labor* dan *workplace spirituality* dengan *burnout*. Bagi peneliti selanjutnya dapat menghubungkan *burnout* dengan variabel lain, agar penelitian mengenai *burnout* lebih beragam.*

Kata kunci: *Burnout; emotional labor; karyawan; kelelahan emosi; workplace spirituality.*

Copyright © 2022. Ummu Hani¹, Diah Sofiah², Etik Darul Muslikah³

Pendahuluan

Burnout adalah suatu sindrom psikologis yang terjadi akibat adanya kelelahan emosional, depersonalisasi dan penurunan pencapaian pribadi, yang berpotensi terjadi pada karyawan di berbagai sektor bidang pekerjaan yang ada, baik itu sektor jasa, manufaktur ataupun sektor bidang pekerjaan lainnya Maslach, Jackson, & Leiter, (1997). Maslach et al., (1997) juga menambahkan bahwasanya setiap sektor bidang pekerjaan memiliki tuntutan dan beban kerja yang berbeda-beda. Layaknya epidemi yang hampir selalu terjadi di dunia pekerjaan, *burnout* tidak hanya dialami oleh para karyawan Indonesia saja, namun juga oleh para karyawan yang bekerja di luar Indonesia. Tim riset dari Amerika Serikat mengungkapkan bahwa seluruh pekerja di dunia ini sebanyak 45% dari 2,800 pekerja yang masuk sebagai subjek penelitian dari kurun waktu maret hingga april 2021 telah mengalami *burnout*.

Hilangnya kreativitas, kurangnya komitmen dalam bekerja, munculnya perasaan asing dalam mengenal setiap komponen pekerjaan, munculnya penyakit fisik dan perasaan emosional adalah beberapa gejala yang dapat dirasakan oleh karyawan yang sedang mengalami *burnout* (Cordes & Dougherty, 1993). Gejala lainnya yang muncul akibat dari *burnout* adalah: (1) gejala psikologis, seperti depresi, cemas, kelelahan, rasa bersalah yang besar, perasaan tidak berdaya dan mudah emosi; (2) gejala penyakit fisik, seperti susah tidur, masalah pencernaan, sakit punggung, sakit kepala, pilek dan flu; (3) gejala perilaku, seperti mengonsumsi minuman ber-alkohol, ber-kafein, narkoba dan suka absen dalam bekerja; (4) gejala sikap, seperti sinis, tidak berperasaan, pesimis, defensif, intoleran pada rekan kerja dan orang lain, dehumanisasi dan hilangnya rasa nyaman di lingkungan pekerjaan; dan (5) gejala sosial, seperti penurunan harga diri, memburuknya interaksi sosial dan antar anggota keluarga (Burke & Deszca, 1986; Jackson & Maslach, 1982; Kahill, 1988).

Pada zaman sekarang ini, banyak perusahaan-perusahaan besar yang memegang kendali atas perasaan emosional karyawannya, di mana pihak perusahaan akan mengatur, mengelola, dan menekan emosi karyawannya sesuai dengan keinginan dan peraturan perusahaan tanpa mempedulikan perasaan karyawan yang sesungguhnya, dengan tujuan perusahaan tetap dapat mengalami keuntungan dan kemajuan (Da-Yee, Changsoo, & Sei-Jin, 2018). Namun faktanya, seorang karyawan yang mengalami perasaan lelah dan jenuh baik secara fisik, mental dan emosional dalam kurun waktu yang berkepanjangan dapat menyebabkan munculnya *burnout* pada diri karyawan tersebut (Hardiyanti, 2013). Penerapan *emotional labor* yang baik pada diri seorang karyawan adalah bentuk dari salah satu strategi yang dimiliki oleh seseorang yang memiliki *emotional intelligence* yang tinggi dalam mengatasi munculnya *job stress* dan *emotional exhaustion* (Hyung Min, Mohammad, & Woo Gon, 2019; Taegoo, Joanne Jung Eun, Gyehee, & Joungman, 2012).

Widjaja, Sitorus, & Himawan, (2016) mengungkapkan bahwa seseorang yang tidak bisa menerapkan *emotional labor* dalam bekerja maka ia akan mengalami *emotional dissonance* dan jika hal ini terus terjadi maka akan mengakibatkan munculnya kelelahan emosional yang kemudian akan berujung pada *burnout*, selain itu seorang karyawan yang terlalu sering melakukan *emotional dissonance* akan membuat seorang karyawan melakukan *faking emotions*, apabila *faking emotions* ini terus dilakukan maka akan menimbulkan kelelahan emosional bagi dirinya (Morris & Feldman, 1996). Efek negatif lainnya yang ditimbulkan dari ketidakmampuan seorang karyawan dalam menerapkan *emotional labor* adalah munculnya perilaku negatif dalam bekerja, rasa kepuasan diri ketika bekerja menurun, mudah lupa, depersonalisasi, munculnya stres kerja, kelelahan emosi, *burnout*,

seringnya melakukan absen kerja dan munculnya potensi untuk mengidap penyakit jantung dan kanker (Da-Yee et al., 2018; Hochschild, 2012).

Seorang karyawan yang juga memiliki *workplace spirituality* akan lebih mudah menerima segala beban kerja yang didapatkan dalam perusahaannya sebagai sebuah motivasi dan menganggap beban kerja tersebut bukan semata-mata sebagai beban kerja yang harus diselesaikan begitu saja (Putri & Suhana, 2022). Seorang karyawan dengan *workplace spirituality*nya akan melakukan dan menyelesaikan setiap tugas pekerjaannya dengan sungguh-sungguh karena setiap komponen yang ada di dalam tugas pekerjaan tersebut terdapat makna penting yang menyangkut tentang diri karyawan tersebut, dalam hal ini bisa dikatakan bahwa tugas pekerjaan yang dapat diselesaikan dengan baik dapat membawa dan mengungkap siapa diri dari orang yang mengerjakan tersebut (Pratiwi & Nurtjahjanti, 2018). Hal inilah yang menimbulkan munculnya *meaningful work* dalam diri seorang karyawan yang telah menerapkan *workplace spirituality*, di mana *meaningful work* sendiri merupakan salah satu dimensi yang ada di dalam *workplace spirituality* (Petchsawang & Duchon, 2012).

Emotional labor pertama kali dikenalkan oleh Hochschild, (2012) sebagai bentuk pengelolaan perasaan untuk dapat menciptakan tampilan wajah dan gerakan tubuh yang dapat diamati dan nyaman dilihat oleh mata publik. Brotheridge & Lee, (2003) mendefinisikan *emotional labor* sebagai bentuk pengelolaan emosi dalam berinteraksi dengan orang lain, di mana tampilan emosi yang ditampilkan dapat berguna untuk menyelesaikan tugas pekerjaan dan meningkatkan kinerja karyawan dalam bekerja. Sedangkan Yang et al., (2019) memberikan definisi mengenai *emotional labor* sebagai kemampuan individu dalam mengontrol perasaan dan ekspresi emosionalnya di tempat kerja demi mencapai tujuan perusahaan.

Workplace spirituality adalah tentang perasaan terhubung dengan sesuatu dan memiliki rasa belas kasih terhadap orang lain, mengalami kesadaran batin yang penuh perhatian dalam mengejar pekerjaan yang bermakna dan yang memungkinkan terjadinya transendensi (Petchsawang, 2008). Pradhan, Panigrahy, & Jena, (2015) mengatakan bahwa *workplace spirituality* dapat berpengaruh pada meningkatnya kinerja karyawan dan perusahaan. Avavidya & Karyantoro, (2017) juga menambahkan bahwasannya *workplace spirituality* dapat menimbulkan perasaan bahagia bagi para karyawan dan dapat menolong para karyawan untuk mengatasi beban kerja yang berlebihan.

Emotional labor terpilih menjadi variabel X_1 , mengingat bahwasannya penelitian yang akan dilakukan lebih mengarah pada tema industri organisasi dan juga selama tiga tahun terakhir ini penelitian mengenai hubungan antara *emotional labor* dengan *burnout* dan *workplace spirituality* dengan *burnout* sedikit sekali dijumpai dan masih belum ditemukannya penelitian kuantitatif yang membahas dan menghubungkan kedua variabel X tersebut yaitu *emotional labor* dan *workplace spirituality* dengan *burnout*, membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan menggunakan variabel *emotional labor* sebagai variabel X_1 dan variabel *workplace spirituality* sebagai variabel X_2 dengan *burnout* sebagai variabel Y .

Sehingga dari beberapa penjelasan diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah: (1) untuk mengetahui hubungan antara *emotional labor* dan *workplace spirituality* dengan *burnout* pada karyawan; (2) untuk mengetahui hubungan antara *emotional labor* dengan *burnout* pada karyawan; (3) untuk mengetahui hubungan antara *workplace spirituality* dengan *burnout* pada karyawan. Sedangkan manfaat yang dapat diberikan peneliti dalam hasil penelitian ini adalah pemahaman dan wawasan yang komprehensif tentang hubungan antara *emotional labor* dan *workplace spirituality* dengan *burnout* pada karyawan dalam kajian ilmu psikologi industri dan organisasi, memberikan solusi bagi dunia industri dan

organisasi dengan memanfaatkan *emotional labor* dan *workplace spirituality* dalam mengatasi *burnout* pada karyawan.

Metode

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena dalam prosesnya nanti peneliti akan menggunakan beberapa instrumen untuk memperoleh skor partisipan pada beberapa skala psikologi. Penelitian ini termasuk jenis penelitian survey karena peneliti tidak memberikan intervensi dalam penelitian ini, peneliti hanya bermaksud menguji hubungan antara *emotional labor* dan *workplace spirituality* dengan *burnout*; *emotional labor* dengan *burnout*; dan *workplace spirituality* dengan *burnout* dengan demikian penelitian ini adalah penelitian survey yang bersifat korelasional.

Partisipan Penelitian

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di PT. X sebanyak 187 karyawan. PT. X adalah PT. yang bergerak di bidang *Life Science* terkait kesehatan dan pertanian. Partisipan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 karyawan. Penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling*, yaitu teknik di mana peneliti hanya akan melibatkan sebagian dari mereka sebagai partisipan dalam penelitian ini secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada di dalam populasi tersebut (Sugiyono, 2018).

Instrumen

Maslach Burnout Inventory (MBI) adalah alat ukur yang dibuat oleh Maslach dkk, (1981) dengan tujuan untuk mengetahui apakah seorang karyawan telah mengalami *burnout* atau tidak. Alat ukur ini terdiri dari 9 aitem pertanyaan, dengan masing-masing pertanyaannya mengungkap tiga komponen dalam *burnout* yaitu *emotional exhaustion* (3 aitem), *depersonalization* (3 aitem) dan *personal accomplishment* (3 aitem). Contoh pertanyaan yang mewakili dari masing-masing komponen adalah sebagai berikut: (1) saya merasa sangat lelah secara emosional akibat pekerjaan yang saya lakukan; (2) sejak bekerja sebagai karyawan, saya merasa semakin tidak memperhatikan perasaan orang lain; (3) saya merasa telah memberikan pengaruh positif terhadap hidup orang lain melalui hasil pekerjaan saya. Hasil uji validitas pada skala *burnout* menghasilkan *index corrected item-total correlation* yang bergerak dari 0,564 – 0,777 dan uji koefisien reliabilitas *alpha cronbach* sebesar 0,880.

Emotional labor scale (ELS) yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil adaptasi dari (Yang dkk., 2019). Skala ini terdiri dari 12 aitem pertanyaan, dengan masing-masing item pertanyaannya mengungkap empat dimensi dalam *emotional labor* yaitu *surface acting* (3 aitem), *deep acting* (3 aitem), *expression of naturally felt emotions* (3 aitem) dan *emotion termination* (3 aitem). Contoh pertanyaan yang mewakili dari masing-masing dimensi adalah sebagai berikut: (1) saya berpura-pura menyetujui pendapat orang lain dengan cara yang tepat; (2) saya mencoba untuk dapat merasakan emosi orang lain; (3) emosi yang saya tunjukkan kepada orang lain adalah emosi yang sesungguhnya saya rasakan; (4) ketika orang lain tidak menyukai tindakan saya, saya akan memilih diam. Hasil uji validitas pada skala *emotional labor* menghasilkan *index corrected item-total correlation* yang bergerak dari 0,346 – 0,753 dan uji koefisien reliabilitas *alpha cronbach* sebesar 0,864.

Workplace Spirituality Scale (WPS) adalah alat ukur yang di adaptasi oleh (Petchsawang & Duchon, 2009). Alat ukur ini terdiri dari 22 aitem pertanyaan, dengan masing-masing pertanyaannya mengungkap empat dimensi dalam *workplace spirituality* yaitu *compassion* (4 aitem), *mindfulness* (6 aitem), *meaningful work* (7 aitem) dan *transcendence* (5 aitem). Contoh pertanyaan yang mewakili dari masing-masing dimensi adalah sebagai berikut: (1) saya mudah memahami kondisi orang lain; (2) saya bekerja tanpa menyadari apa yang sedang saya kerjakan; (3) saya menyadari bahwa pekerjaan saya membawa makna tersendiri bagi hidup saya; (4) saya mengalami saat-saat di mana tempat kerja saya, semuanya terasa menyenangkan. Hasil uji validitas pada skala *workplace spirituality* menghasilkan *index corrected item-total correlation* yang bergerak dari 0,539 – 0,703 dan uji koefisien reliabilitas *alpha cronbach* sebesar 0,857.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Semua teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *software* SPSS versi 16.0. Dalam menguji hubungan variabel secara simultan, peneliti menggunakan metode uji analisis regresi berganda, yaitu analisis yang digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara variabel bebas yang lebih dari satu (X_1 dan X_2) terhadap variabel tetap (Y).

Hasil

Hasil Uji Deskriptif

Berdasarkan norma kategorisasi, partisipan penelitian dapat dikelompokkan ke dalam lima kategori yaitu: sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah dan sangat rendah. Berikut adalah rincian mengenai kategorisasi dari variabel *burnout*, *emotional labor* dan *workplace spirituality*.

Tabel 1
Kategori Skor Burnout Karyawan

Skor Rata-rata	Jumlah	Hasil Persentase	Kategori
≥ 35	9	9%	Sangat Tinggi
≥ 30 sd < 35	23	23%	Tinggi
≥ 25 sd < 30	34	34%	Sedang
≥ 20 sd < 25	31	31%	Rendah
< 20	3	3%	Sangat Rendah

Tabel kategorisasi diatas menunjukkan bahwa sebanyak 34% karyawan di PT. X berada pada *burnout* di tingkat sedang.

Tabel 2
Kategori Skor *Emotional Labor*

Skor Rata-rata	Jumlah	Hasil Persentase	Kategori
≥ 51	6	6%	Sangat Tinggi
≥ 44 sd < 51	23	23%	Tinggi
≥ 37 sd < 44	39	39%	Sedang
≥ 30 sd < 37	29	29%	Rendah
< 30	3	3%	Sangat Rendah

Tabel kategorisasi diatas menunjukkan bahwa sebanyak 39% karyawan di PT. X memiliki *emotional labor* di tingkat sedang.

Tabel 3
Kategori Skor *Workplace Spirituality*

Skor Rata-rata	Jumlah	Hasil Persentase	Kategori
≥ 84	6	6%	Sangat Tinggi
≥ 78 sd < 84	20	20%	Tinggi
≥ 71 sd < 78	49	49%	Sedang
≥ 64 sd < 71	23	23%	Rendah
< 64	2	2%	Sangat Rendah

Tabel kategorisasi diatas menunjukkan bahwa sebanyak 49% karyawan di PT. X memiliki *workplace spirituality* di tingkat sedang.

Hasil Uji Prasyarat

Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan uji *one-sample kolmogorov smirnov*. Dasar pengambilan keputusan untuk hasil uji *one-sample kolmogorov smirnov* adalah dengan melihat apakah *Asymp. Sig. (2-tailed) > 0,05*, untuk dapat dikatakan bahwa data tersebut berdistribusi normal. Berdasarkan tabel hasil hitung dapat diketahui bahwa hasil *Asymp. Sig. (2-tailed) > 0,05*, yaitu $0,117 > 0,05$ sehingga skala *burnout* berdistribusi normal.

Tabel 4
Uji Normalitas

Variabel	<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	
	Sig.	Keterangan
<i>Burnout</i>	.117	Normal

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui bentuk hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dasar pengambilan keputusan untuk menentukan tingkat linearitas antar variabel dapat dilihat melalui nilai signifikansi *linearity < 0,05* atau *deviation from linearity > 0.05*, maka artinya terdapat hubungan yang linear antar variabel bebas dengan variabel terikat. Berdasarkan tabel hasil hitung dapat diketahui bahwasanya hasil signifikansi

sebesar 0.229 > 0.05 artinya terdapat hubungan yang linear antara variabel *emotional labor* dengan variabel *burnout*.

Tabel 5
Uji Linieritas Emotinal Labor - Burnout

Variabel	Sig.	Keterangan
<i>Emotional Labor - Burnout</i>	0.229	Linear

Hal yang sama juga terjadi pada *workplace spirituality* dengan *burnout*. di mana berdasarkan tabel hasil hitung dapat diketahui bahwasanya hasil signifikansi sebesar 0.115 > 0.05 artinya terdapat hubungan yang linear antara variabel *workplace spirituality* dengan variabel *burnout*.

Tabel 6
Uji Linearitas Workplace Spirituality - Burnout

Variabel	Sig.	Keterangan
<i>Workplace Spirituality - Burnout</i>	0.115	Linear

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah pada suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen atau tidak. Dasar pengambilan keputusan uji ini dilihat berdasarkan perolehan *tolerance value* > 0,1 dan VIF < 10.00, sehingga bisa ditarik kesimpulan bahwa pada model regresi tidak terdapat persoalan multikolinieritas antara variabel bebas (Ghozali, 2011).

Tabel 7
Uji Multikolinieritas

Variabel	<i>Collinearity Statistic</i>		Keterangan
	Tolerance	VIF	
<i>Emotional Labor</i>	0.954	1.048	Tidak Terjadi Multikolinearitas
<i>Workplace Spirituality</i>	0.954	1.048	

Berdasarkan hasil perhitungan uji multikolinearitas di atas, didapatkan variabel *emotional labor* (X_1) dan *workplace spirituality* (X_2) mendapatkan nilai *tolerance* 0.954 > 0.10 sedangkan pada VIF menunjukkan 1.048 < 10.00. berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel *emotional labor* dan *workplace spirituality* tidak mengalami multikolinearitas.

Hasil Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara *emotional labor* dan *workplace spirituality* dengan *burnout*; *emotional labor* dengan *burnout*; dan *workplace spirituality* dengan *burnout*, sama seperti uji deskriptif dan uji prasayarat, pada uji hipotesis ini peneliti menggunakan bantuan *software* SPSS versi 16.0.

Tabel 8
Uji Korelasi Simultan

Variabel	R Square	Sig.	F hitung	Keterangan
<i>Emotional Labor</i> dan <i>Workplace Spirituality</i> dengan <i>Burnout</i>	0.345	0.000	25.512	Signifikan

Terdapat hubungan yang sangat signifikan antara *emotional labor* dan *workplace spirituality* dengan *burnout*, di mana nilai P atau Sig. $0,000 < 0,01$. *Emotional labor* dan *workplace spirituality* menyumbang *burnout* pada karyawan PT. X sebesar 34,5%. Artinya, hipotesis pertama yang menyatakan terdapat hubungan antara *emotional labor* dan *workplace spirituality* dengan *burnout* pada karyawan PT. X diterima.

Tabel 9
Uji Korelasi Parsial

Variabel	Sig.	T hitung	Keterangan
<i>Emotional Labor</i> dengan <i>Burnout</i>	0.000	7.012	Signifikan
<i>Workplace Spirituality</i> dengan <i>Burnout</i>	0.006	- 2.833	Signifikan

Terdapat hubungan yang sangat signifikan antara *emotional labor* dengan *burnout*, di mana nilai P atau Sig. $0,000 < 0,01$ dan T hitung sebesar 7.021. Artinya, hipotesis kedua yang menyatakan terdapat hubungan antara *emotional labor* dengan *burnout* pada karyawan PT. X diterima.

Hal yang sama juga terjadi pada hipotesis ketiga, di mana terdapat hubungan yang sangat signifikan antara *workplace spirituality* dengan *burnout*, di mana nilai P atau Sig. $0,006 < 0,01$ dan T hitung -2.833. Artinya, hipotesis ketiga yang menyatakan terdapat hubungan antara *workplace spirituality* dengan *burnout* pada karyawan PT. X diterima.

Pembahasan

Hipotesis pertama yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara *emotional labor* dan *workplace spirituality* dengan *burnout*, terbukti. Artinya *emotional labor* dan *workplace spirituality* menyumbang *burnout* sebesar 34,6%, dengan nilai P atau Sig. $0,000 < 0,01$ dan T hitung sebesar 7.021. Hal yang sama juga terjadi pada hipotesis kedua dan ketiga. Sehingga dari ketiga hipotesis yang telah diajukan oleh peneliti, ketiga-tiganya diterima dan sesuai dengan dasar pengambilan keputusan analisis regresi berganda menggunakan software SPSS Versi 16.0.

Hasil penelitian ini juga menghasilkan kesimpulan bahwasannya sebanyak 34 karyawan di PT. X telah mengalami *burnout* pada tingkat sedang. Hal tersebut dikarenakan sebanyak 39 karyawannya telah menerapkan *emotional labor* dengan baik dan 49 karyawan yang lain juga telah memiliki *workplace spirituality* yang baik ketika sedang bekerja. Nilai R Square yang didapat dari hasil uji korelasi tersebut juga menyebutkan bahwa tingkat *burnout* pada karyawan PT. X, sebesar 34,5% dipengaruhi oleh faktor *emotional labor* dan *workplace*

spirituality pada karyawan itu sendiri, sedangkan 65,5% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang sebelumnya, seperti hasil penelitian yang dilakukan oleh Bayram dkk., (2012) mengenai “*Emotional Labor and Burnout at Work: A Study from Turkey*” menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi variabel *emotional labor* dengan level *burnout*. Kemudian, hasil penelitian yang dilakukan oleh Hutasuhut, (2020) mengenai “Hubungan *Emotional Labor* dengan *Burnout* pada Karyawan PDAM Tirtanadi Kota Medan” menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *emotional labor* dengan *burnout* dengan hasil skor hitungan sebesar $r_{xy} = -0,497$ dengan $p = 0,000$).

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan antara *emotional labor* dan *workplace spirituality* dengan *burnout* pada karyawan PT. X. Berdasarkan hasil uji korelasi diketahui bahwasanya kedua variabel X memiliki hubungan korelasi yang sangat signifikan terhadap variabel Y, dengan nilai signifikansi *f change* yang didapatkan adalah sebesar 0,000 dan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,587. Sehingga dapat disimpulkan bahwasanya variabel *emotional labor* dan *workplace spirituality* memiliki hubungan yang sangat signifikan terhadap variabel *burnout*, dengan tingkat hubungan korelasi sedang. *Emotional labor* dan *workplace spirituality* menyumbang sebesar 34,5% terhadap *burnout* pada karyawan PT. X, sedangkan 65,5% lainnya dipengaruhi oleh faktor lainnya. Faktor lainnya tersebut bisa seperti *employee engagement*, *work life balance*, *work-family balance*, dukungan sosial, komitmen organisasi, stres kerja dan lain sebagainya. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Hanum & Siswati, (2017) juga menghasilkan kesimpulan bahwasannya *emotional labor* memberikan sumbangan efektif sebesar 24% terhadap *burnout*, sedangkan *workplace spirituality* mempengaruhi *burnout* sebesar 27,7%.

Saran yang dapat penulis sampaikan pada hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) bagi peneliti selanjutnya, yang tertarik akan fenomena *burnout*, diharapkan untuk dapat mencari variabel lain yang dapat mempengaruhi tingkat *burnout* seseorang. Mengingat bahwasanya *emotional labor* dan *workplace spirituality* hanya menyumbang 34,5% terhadap *burnout*. Peneliti selanjutnya dapat mengaitkan variabel lain seperti *employee engagement*, *work life balance*, *work-family balance* atau variabel lainnya terhadap *burnout*, agar hasil penelitian yang membahas mengenai *burnout* lebih beragam; (2) bagi institusi dan karyawan PT. X, diharapkan untuk bisa menerapkan *emotional labor* dan *workplace spirituality*nya ketika sudah merasa mengalami *burnout*, seperti munculnya *emotional exhaustion*, *depersonalization* dan *reduce personal accomplishment*; (3) bagi pembaca, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan bacaan dalam rangka meningkatkan ilmu pengetahuannya mengenai *emotional labor*, *workplace spirituality* dan *burnout* dalam konteks psikologi industri dan organisasi.

Referensi

- Avavidya, A., & Karyantoro, D. (2017). Pengaruh Emotional Intelligence dan Spirituality at Work pada Organizational Citizenship Behavior pada Perawat Rumah Sakit. *Jurnal Psikologi*, 10, 21–31.
- Da-Yee, J., Changsoo, K., & Sei-Jin, C. (2018). Emotional Labor and Burnout: A Review of the Literature. *Yonsei Medical Journal*, 59(2), 187–193. <https://doi.org/10.3349/ymj.2018.59.2.187>

-
- Hardiyanti, R. (2013). Burnout ditinjau dari Big Five Factors Personality pada Karyawan Kantor Pos Pusat Malang. *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*, 1(2), 343–360.
- Hochschild, A. R. (2012). The Managed Heart Commercialization of Human Feeling. In *The managed heart*.
- Hyung Min, C., Mohammad, A. A. A., & Woo Gon, K. (2019). Understanding Hotel Frontline Employees' Emotional Intelligence, Emotional Labor, Job Stress, Coping Strategies and Burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 82(May), 199–208. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.05.002>
- Petchsawang, P., & Duchon, D. (2012). Workplace Spirituality, Meditation, and Work Performance. *Journal of Management, Spirituality & Religion*, 9, 189–208.
- Pradhan, R. K., Panigrahy, N. P., & Jena, L. K. (2015). Workplace Spirituality and Employee Performance: Mediating Role of Organisation Citizenship Behaviour. *Journal of Contemporary Psychological Research*, 2, 40.
- Pratiwi, A. K., & Nurtjahjanti, H. (2018). Hubungan antara Spiritualitas Kerja dengan Burnout pada Perawat Rawat Inap RSI Sultan Agung Kota Semarang. 7, 269–273.
- Putri, N. K. R., & Suhana. (2022). Pengaruh Workplace Spirituality terhadap Burnout pada Perawat Penanganan Pasien Covid-19 RSUD Syamsudin Sukabumi. *Bandung Conference Series: Psychology Science*, 2, 241–248. <https://doi.org/10.29313/bcsp.v2i1.970>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Taegoo (Terry), K., Joanne Jung Eun, Y., Gyehee, L., & Joungman, K. (2012). Emotional Intelligence and Emotional Labor Acting Strategies among Frontline Hotel Employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(7), 1029–1046. <https://doi.org/10.1108/09596111211258900>
- Widjaja, M. S., Sitorus, K. S., & Himawan, K. K. (2016). Hubungan antara Kecerdasan Emosional dengan Kecenderungan Burnout pada Karyawan Bagian Pemasaran. *Jurnal Psikologi Ulayat*, 3(1), 18–33. <https://doi.org/10.24854/jpu42>
- Yang, C., Chen, Y., & Zhao, X. (2019). Emotional Labor: Scale Development and Validation in the Chinese Context. *Frontiers in Psychology*, 10(September). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.02095>