



Shoalihin<sup>1</sup>  
 Rizky Ramadhan<sup>2</sup>  
 Risca Ariska  
 Ramadhan<sup>3</sup>

## ANALISIS PENGARUH AMBIGUITAS PERAN, BEBAN KERJA DAN KONFLIK PERAN TERHADAP BURNOUT (STUDI PADA PT. BANK MANDIRI (PERSERO), TBK. CABANG BIMA)

### Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Ambiguitas Peran, Beban Kerja dan Konflik Peran terhadap Burnout Pegawai pada PT. BANK MANDIRI (PERSERO), Tbk. Cabang BIMA. Metode penelitian yang digunakan adalah Asosiatif dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Teknik pengumpulan data adalah dokumentasi, observasi, angket/kuesioner. Hasil penelitian secara parsial pengujian pertama menggunakan uji-t satu sample menunjukkan; Pengujian pertama variabel Ambiguitas terhadap Burnout diperoleh nilai t-hitung  $2,571 > t\text{-tabel } 2015$ , dengan signifikansi  $0,014 < 0,05$  hal ini menunjukkan Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan, pengujian kedua variabel Beban Kerja terhadap Burnout diperoleh nilai t-hitung  $0,766 < t\text{-tabel } 2,015$ , dengan signifikansi  $0,448 > 0,05$  hal ini menunjukkan Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan, pengujian ketiga Konflik Peran terhadap Burnout diperoleh nilai t-hitung  $-0,704 < t\text{-tabel } 2,015$ , dengan signifikansi  $0,485 > 0,05$  hal ini menunjukkan tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan. Hasil penelitian secara simultan pengujian kedua menggunakan uji-f diperoleh nilai f-hitung  $2,500 < f\text{-tabel } 2,82$ , dengan signifikansi  $0,072 > 0,05$ . Hal ini menunjukkan tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan.

**Kata Kunci:** Ambiguitas Peran; Beban Kerja; Konflik Peran; Burnout.

### Abstract

The purpose of this research is to determine the influence of Role Ambiguity, Workload and Role Conflict on Employee Burnout at PT. BANK MANDIRI (PERSERO), Tbk. BIMA Branch. The research method used is associative with a quantitative and qualitative approach. Data collection techniques are documentation, observation, questionnaires. The partial research results of the first test using a one sample t-test showed; The first test of the Ambiguity variable on Burnout obtained a t-value of  $2.571 > t\text{-table } 2015$ , with a significance of  $0.014 < 0.05$ , this shows that there is a positive and significant influence, the second test of the Workload variable on Burnout obtained a t-value of  $0.766 < t\text{-table } 2.015$ , with a significance of  $0.448 > 0.05$ , this shows that there is no positive and significant influence, the third test of Role Conflict on Burnout obtained a t-count value of  $-0.704 < t\text{-table } 2.015$ , with a significance of  $0.485 > 0.05$ , this is shows that there is no positive and significant influence. The results of the research simultaneously using the second test using the f-test obtained an f-count value of  $2.500 < f\text{-table } 2.82$ , with a significance of  $0.072 > 0.05$ . This shows that there is no positive and significant influence.

**Keyword:** Role Ambiguity; Workload; Role Conflict; Burnout.

### PENDAHULUAN

Abad 21 menghadapi keadaan, permasalahan, dan tantangan yang berbeda dengan yang

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yapis  
 email: shoalihinafalaq@gmail.com, rizkyramadhandompu@gmail.com, riscaariskaramadhan@gmail.com

dihadapi dalam kurun waktu sebelumnya. Pesatnya perkembangan dunia di era Revolusi Industri 4.0 atau era digital ini mengharuskan organisasi untuk lebih kompetitif dalam bersaing dan menyesuaikan diri dengan perubahan yang ada. Perkembangan lingkungan stratejik nasional dan internasional yang kita hadapi dewasa ini mensyaratkan perubahan paradigma, pembaharuan sistem kelembagaan baik suatu usaha dan atau kegiatan bersama yang berbentuk organisasi sosial, lembaga pemerintah maupun badan usaha lainnya. Hal yang demikian itu mengakibatkan adanya multidimensi perubahan tuntutan pada organisasi yang pada akhirnya berimplikasi pada sumber daya yang beroperasi didalamnya. Dalam hal ini sebut saja Sumber Daya Manusia (SDM).

Melihat betapa pentingnya sumber daya manusia (SDM) dalam sebuah organisasi dengan berbagai perubahan, tantangan dan masalah yang kian waktu memasuki tensi yang meninggi. Seperti dalam hal penguasaan teknologi baru, batasan atau waktu kerja yang semakin ketat, perubahan tuntutan terhadap hasil kerja serta perubahan dalam peraturan kerja dan hal lainnya yang dapat menimbulkan situasi yang menekan pada SDM didalamnya. Tekanan serta ancaman yang demikian itu akan menyebabkan hilangnya sumber daya didalam diri manusia itu sendiri sehingga tidak berkemampuan lagi untuk bekerja, berekspresi, dan aktifitas lain yang pernah dilakukan sebelumnya. Masalah itu kiranya lebih tepat disebut Burnout (Christina Maslach, 1981).

Menurut Maslach (dalam Wiastuti, 2001) mengatakan salah satu faktor yang mempengaruhi Burnout yaitu faktor situasional yang meliputi: beban kerja yang berlebihan yaitu didalamnya termasuk jam kerja, jumlah individu yang dilayani dan tanggung jawab yang dipikul, minimnya fasilitas dan kurangnya dukungan sosial. Selaras dengan apa yang disampaikan sebelumnya. Robbins, (2003) menguraikan bahwa burnout disebabkan oleh : (1) Konflik peran, yang menciptakan harapan-harapan yang barang kali sulit dirujukan atau di puaskan. (2) Kelebihan peran, terjadi bila karyawan diharapkan untuk melakukan lebih dari pada yang di mungkinkan oleh waktu. (3) Ambiguitas peran, terjadi bila harapan peran tidak dipahami dengan jelas dan karyawan tidak pasti mengenai apa yang harus dikerjakan. (4) Tutntutan antar pribadi, adalah tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain.

Pegawai bank adalah profesi yang penuh dengan konsekuensi, tanggung jawab dan keahlian yang harus dipertaruhkan. Menuntun untuk terus bekerja siang dan malam, seakan akan dunia pegawai bank hanyalah kerja kerja dan kerja. Pengamatan peneliti terhadap kondisi pegawai bank dengan segala aktifitasnya melalui kunjungan intensif, sekaligus juga berkesempatan mewawancarai orang yang sama sebelumnya, mengatakan bahwa pegawai sering merasakan bosan dan jenuh terhadap pekerjaan yang terlalu berlebihan. Beban kerja yang berlebihan seperti, setiap waktu harus overtime jam pulang kantor diluar ekspektasi. Berdasarkan fakta empiris tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang burnout. dengan menjadikan Ambiguitas Peran, Beban Kerja, Dan Konflik Peran sebagai variabel independen Pada Pegawai PT. BANK MANDIRI (PERSERO), Tbk. Cabang Bima.

## **METODE**

Jenis penelitian ini tergolong dalam penelitian Asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2003). Populasi dalam kegiatan ini adalah seluruh Pegawai pada PT. BANK MANDIRI (PERSERO), Tbk. Cabang BIMA. Yang berjumlah sebanyak 48 orang. Adapun tehnik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampel jenuh, yaitu semua jumlah populasi dijadikan sebagai sampel. (Sugiyono, 2008). Populasi dalam kegiatan ini adalah seluruh pegawai pada PT. BANK MANDIRI (PERSERO), Tbk. Cabang BIMA. Yang berjumlah sebanyak 48 orang.

Jenis Datanya ialah, data kuantitatif dan kualitatif. Adapun sumber datanya ialah data Primer dan data Sekunder. Teknik pengumpulan data, dalam penelitian ini menggunakan, observasi, Angket/Kuesioner, dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan Regresi Linier Berganda, digunakan untuk melakukan prediksi bagaimana perubahan nilai variabel dependen bila nilai variabel independen dinaikan atau diturunkan. Dalam penelitian ini analisis linier berganda digunakan untuk membuktikan sejauh mana hubungan pengaruh Ambiguitas Peran, Beban Kerjadan Konflik Peran terhadap Burnout.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Uji Validitas dan Realibilitas**

**Uji Validitas.**

Hasil perhitungan validitas angket variabel Ambiguitas Peran, Beban Kerja, Konflik Peran, dan Burnout menunjukkan bahwa item pernyataan memiliki nilai korelasi  $r_{tabel}$  yang lebih besar dari pada r pembandingan. Dengan demikian butir soal tersebut dinyatakan valid/sah sehingga dapat dipergunakan untuk penelitian. Hasil perhitungan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Hasil perhitungan validitas angket Ambiguitas Peran

No	Hasil uji	r-pembandingan	Keterangan
1	0,428	0,30	Valid
2	0,491	0,30	Valid
3	0,522	0,30	Valid
4	0,488	0,30	Valid

Tabel 2. Hasil perhitungan validitas angket Beban Kerja

	Hasil uji	r-pembandingan	Keterangan
1	0,352	0,30	Valid
2	0,536	0,30	Valid
3	0,575	0,30	Valid
4	0,536	0,30	Valid

Tabel 3. Hasil perhitungan validitas angket Konflik Peran

	Hasil uji	r-pembandingan	Keterangan
1	0,388	0,30	Valid
2	0,423	0,30	Valid
3	0,603	0,30	Valid
4	0,502	0,30	Valid

Tabel 4. Hasil perhitungan validitas angket Burnout

	Hasil uji	r-pembandingan	Keterangan
1	0,421	0,30	Valid
2	0,750	0,30	Valid
3	0,658	0,30	Valid
4	0,494	0,30	Valid

**Uji Reliabilitas.**

Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode teknik Alpha Cronbach. Instrument dikatakan reliable bila mana koefisien reliabilitasnya  $> 0,60$  (Nurgiyanto, 2000:145). Hasil uji reliabilitas instrument masing – masing variebel dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Angket Variabel (X1)

Cronbach's Alpha	N of Items
0.602	4

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Anket Variabel (X2)

Cronbach's Alpha	N of Items
0.626	4

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Anket Variabel (X3)

Cronbach's Alpha	N of Items
0.601	4

Tabel 8. Hasil Uji Reliabilitas Anket Variabel (Y)

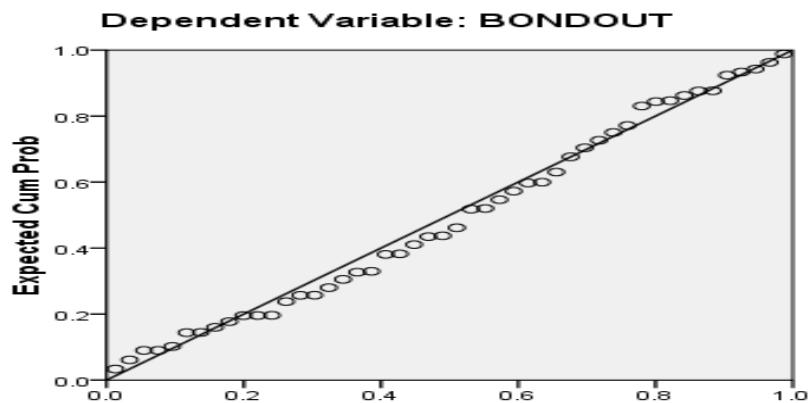
Cronbach's Alpha	N of Items
0.706	4

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa item pernyataan memiliki nilai Cronbach's Alpha of Item yang lebih besar 0,60 yang merupakan angka standar reliabel. Dengan demikian butir soal tersebut dinyatakan konsisten atau reliable/stabil, sehingga dapat dipergunakan untuk penelitian.

**Uji Asumsi Klasik**

**Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah antara variabel dependen dan variabel independen memiliki distribusi data yang normal atau tidak. Dalam penelitian ini menggunakan metode grafik dan uji Kolmogorof-Smirnov. Dapat dilihat pada gambar 1. sebagai berikut :



Gambar 1. Dependent variable

Berdasarkan gambar 1. sisaan regresi menyebar secara sempurna artinya error mengikuti fungsi distribusi normal sehingga asumsi normalitas terpenuhi.

**Uji Multikolinieritas**

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dapat dilihat dari Variance Inflation Faktor (VIF). Apabila nilai VIF > 10 maka menunjukkan adanya multikolinieritas. Apabila sebaliknya VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas. Pengujian asumsi multikolinier dapat dilihat pada table 9. sebagai berikut :

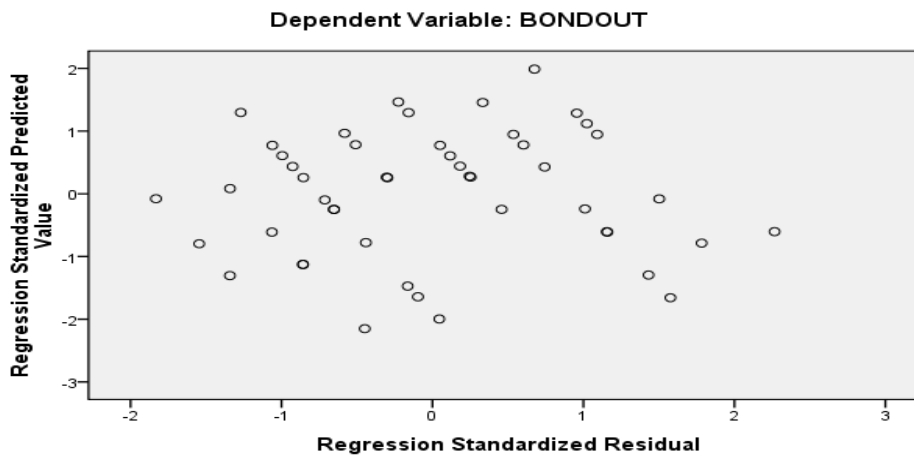
Tabel 9. Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
AMBIGUITAS PERAN	.993	1.007
BEBAN KERJA	.979	1.021
KONFLIK PERAN	.986	1.014

Berdasarkan hasil perhitungan yang ada pada tabel 9. masing–masing variabel bebas menunjukkan nilai VIF yang tidak lebih dari 10, maka tidak terjadi Multikolinieritas.

**Uji Heterokedaktisitas**

Pengujian asumsi heterokedaktisitas dilakukan dengan melihat grafik plot. Indikasi terjadinya heterokedaktisitas tampak pada pola tertentu yang dibentuk dalam plot. Apabila tidak terlihat adanya pola tertentu serta titik – titik penyebaran dan dibawah sumbu y = 0, maka tidak diindikasikan adanya heterokedaktisitas. Hasil Uji heterokedaktisitas dapat dilihat pada gambar 2. sebagai berikut :



Gambar 2. Regression standaized

Berdasarkan Gambar 2. plot diatas dapat dilihat bahwa titik-titik pola tidak membentuk pola tertentu. Oleh karena itu dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

**Uji Autokorelasi**

Pengujian ada tidaknya autokorelasi pada regresi variabel dependen dilakukan dengan memeriksa statistic Durbin- Watson (DW). Hasil Uji Autokorelasi berdasarkan output SPSS Versi 16.0. Berdasarkan data tabel Nilai Durbin Watson pada model Summary adalah sebesar 1,141. Berdasarkan tabel kriteria uji Durbin Watson yang ke 5 dimana jika  $du < d < 4 - du$  dapat di simpulkan tidak terjadi autokorelasi positif dan negatif. Jadi karena  $1,6708 > 1,141 < 2,3929$  maka terjadi autokorelasi. Dengan demikian diambil kesimpulan, peneliti melakukan pemulihan dengan menggunakan runs test.

Tabel 10. Uji Autokorelasi

Runs Test	
	Unstandardized Residual
Test Valuea	-.22927
Cases < Test Value	24
Cases >= Test Value	24
Total Cases	48

Number of Runs	24
Z	-.146
Asymp. Sig. (2-tailed)	.884

Berdasarkan table 10. diatas diketahui bahwa nilai Asymp.sig (2-tailed) 0.884 lebih besar dari Alpha 0,05 ( 0,884 > 0,05 ) maka tidak terjadi outokorelasi antara variable Ambiguitas Peran, Beban Kerja dan Konflik Peran terhadap Burnout.

**Uji Hipotesis**

Tabel 11.Uji t Statistik

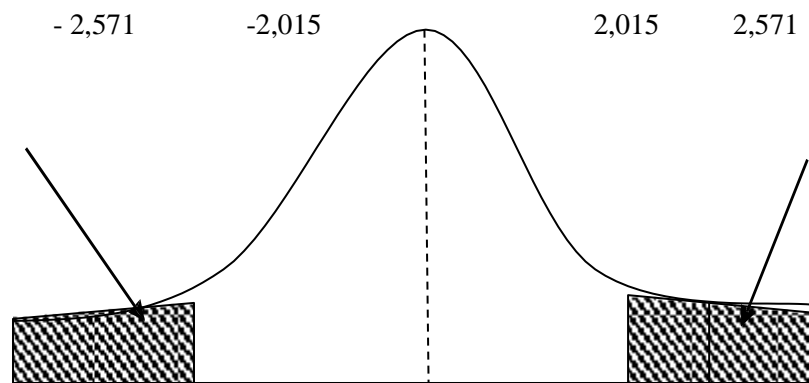
Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6.879	5.098		1.349	.184
AMBIGUITAS	.497	.193	.360	2.571	.014
BEBAN	.128	.166	.108	.766	.448
KONFLIK	-.122	.173	-.099	-.704	.485

Hasil dari output SPSS diatas kemudian selanjutnya dibandingkan dengan nilai t-tabel sebagai berikut :

**Pengaruh Ambiguitas Peran yang positif dan signifikan, terhadap Burnout.**

Data dari tabel coefficients variabel Ambiguitas Peran (X1) bernilai positif sebesar 0,497, sehingga dapat dikatakan ambiguitas peran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Burnout. Dari tabel itu pula diperoleh nilai t-hitung untuk Ambiguitas Peran sebesar 2,571.

Pengujian dua arah pada  $\alpha/2 = 0.05/2 = 0.025$  dan derajat bebas (dk) = n -1 dengan k adalah jumlah variabel bebas dan terikat = 4, maka dk = 48-4 = 44. Sehingga diperoleh nilai t table sebesar 2,015.



Gambar 3. Uji signifikansi dengan uji dua pihak (X1)

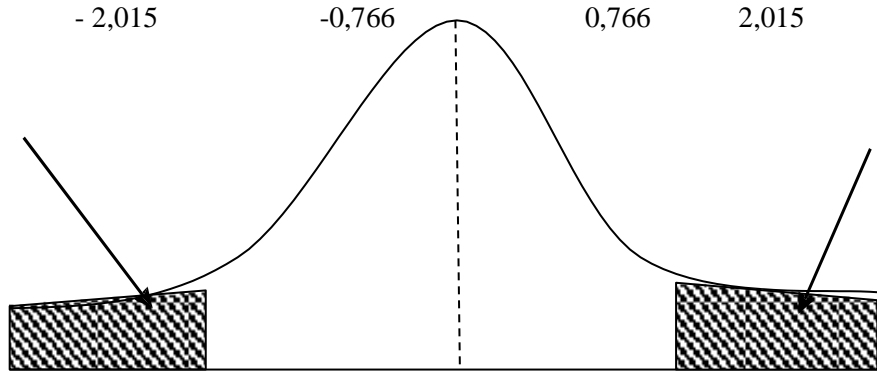
Dari kurva diatas terlihat bahwa nilai t hitung dari Ambiguitas Peran (X1), jatuh pada daerah penolakan H0 dan nilai sig < 0,05 (menandakan signifikan) sehingga dapat dikatakan bahwa “terdapat pengaruh Ambiguitas Peran positif dan signifikan terhadap Burnout”. Hal ini di dasari pada kuatnya indikator merasa tidak pasti dengan seberapa besar wewenang yang dimiliki dan tidak mempunyai rencana yang jelas untuk pekerjaan pada tabel rekapitulasi

kuesioner memperoleh skor 215 atau 26,60%. Angka ini terbilang jauh jadi skor indikator Ambiguitas Peran lainnya yang intervalnya berkisar 81,27 % s/d 94,04 %.

**Pengaruh Beban Kerja yang positif dan signifikan, terhadap Burnout**

Data dari tabel coefficients variabel Beban Kerja (X2) bernilai positif sebesar 0,128 sehingga dapat dikatakan Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Burnout. Dari tabel itu pula diperoleh nilai t-hitung untuk Ambiguitas Peran sebesar 0,766.

Pengujian dua arah pada  $\alpha/2 = 0.05/2 = 0.025$  dan derajat bebas (dk) = n -1 dengan k adalah jumlah variabel bebas dan terikat = 4, maka dk = 48-4 = 44. Sehingga diperoleh nilai t tabel sebesar 2,015.



Gambar 4. Uji signifikansi dengan uji dua pihak (X2)

Dari kurva diatas terlihat bahwa nilai t hitung dari Beban Kerja (X2), jatuh pada daerah penerimaan H0 dan nilai sig > 0,05 (menandakan tidak signifikan) sehingga dapat dikatakan bahwa “tidak terdapat pengaruh Beban Kerja yang positif dan signifikan terhadap Burnout”.

**Pengaruh Konflik Peran yang positif dan signifikan, terhadap Burnout**

Data dari tabel coefficients variabel Konflik Peran (X3) bernilai negatif sebesar -0,122 sehingga dapat dikatakan Beban Kerja tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Burnout. Dari tabel itu pula diperoleh nilai t-hitung untuk Ambiguitas Peran sebesar -0,704.

Pengujian dua arah pada  $\alpha/2 = 0.05/2 = 0.025$  dan derajat bebas (dk) = n -1 dengan k adalah jumlah variabel bebas dan terikat = 4, maka dk = 48-4 = 44. Sehingga diperoleh nilai t tabel sebesar 2,015

Dari kurva diatas terlihat bahwa nilai t hitung dari Konflik Peran (X3), jatuh pada daerah penerimaan H0 dan nilai sig > 0,05 (menandakan tidak signifikan) sehingga dapat dikatakan bahwa “tidak terdapat pengaruh Konflik Peran yang positif dan signifikan terhadap Burnout”.

**Pengaruh Ambiguitas Peran, Beban Kerja dan Konflik Peran yang positif dan signifikan secara simultan terhadap Ambiguitas pada Pegawai PT. BANK MANDIRI, Tbk. Cabang BIMA.**

Tabel 12. Anova

Model	F	Sig.
Regression	2.500	.072 <sup>a</sup>
Residual		
Total		

Berdasarkan hasil olahan data spss tabel ANOVA untuk membuktikan hipotesis diatas dilakukan uji f. taraf kesalahan 5% diperoleh nilai f hitung sebesar 2,500. Kemudian nilai f hitung dibandingkan dengan f tabel. Adapun rumus untuk mencari nilai F-tabel adalah sebagai berikut : df1 = K-1 , dan df2 = n- k, dimana K adalah jumlah variabel (bebas+terikat) dan n = jumlah sample pembentuk regresi. Jadi df1 = 4-1 = 3, dan df2 = 48-4 = 44. Dari rumus tersebut di dapatkan nilai f-tabel sebesar 2,82.

**SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Ambiguitas Peran terhadap Burnout : Berdasarkan hasil uji-t maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Ambiguitas Peran terhadap Burnout pada pegawai PT. BANK MANDIRI (PERSERO), Tbk. Cabang BIMA, dengan demikian  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
2. Beban Kerja terhadap Burnout : Berdasarkan hasil uji-t maka dapat disimpulkan tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Beban Kerja terhadap Burnout pada pegawai PT. BANK MANDIRI (PERSERO), Tbk. Cabang BIMA, dengan demikian  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
3. Konflik Peran terhadap Burnout : Berdasarkan hasil uji-t maka dapat disimpulkan tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan Konflik Peran terhadap Burnout pada pegawai PT. BANK MANDIRI (PERSERO), Tbk. Cabang BIMA, dengan demikian  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
4. Ambiguitas Peran, Beban Kerja dan Konflik Peran terhadap Burnout : Berdasarkan hasil uji-f maka dapat disimpulkan tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan secara simultan antara Ambiguitas Peran, Beban Kerja dan Konflik Peran terhadap Burnout pada pegawai PT. BANK MANDIRI (PERSERO), Tbk. Cabang BIMA, dengan demikian  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
5. Berdasarkan Analisis regresi berganda dapat disimpulkan Variabel dominan yang mempengaruhi Burnout adalah variable Ambiguitas Peran.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Website, <https://www.kajianpustaka.com> , 10 Maret 2019.
- Website, <https://www.bankmandiri.co.id.com> , 10 Maret 2019.
- Nyoman Adinda Adnyaswarin dan I Gusti Ayu Dewi Adnyani. “Pengaruh Dukungan Sosial Dan Burnout Terhadap Kinerja Perawat Bagian Rawat Inap RSUP Sanglah”. Jurnal Manajemen, Vol. VI, No. 05. Universitas UDAYANA. BALI, 2017.
- Jaenab. “Analisis Pengaruh Konflik Peran Dan Kelebihan Beban Kerja Terhadap Burnout Melalui Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening. Studi Pada Bendahara SKPD Kabupaten BIMA”. Tesis Manajemen SDM, Universitas MATARAM. Mataram, 2015.
- Moch. Satriyo. “Analisis Pengaruh Stres Kerja Terhadap Burnout Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja ( Studi pada Dosen Universitas Widyagama MALANG )”. Jurnal Manajemen dan Akuntansi, Vol. III, No. 02. Malang, 2014.
- Ni Luh Putu Dian Yunita Sari. “Analisis Hubungan Beban Kerja Terhadap Burnout Pada Perawat Pelaksana Ruang Intermediet RSUP SANGLAH”. Jurnal Dunia Kesehatan, Vol. V, No. 02. STIKES Bina Usada. BALI, 2014.
- Patricia Dhiana Paramita dan Maria Magdalena Minarsih. “Analisis Stres Kerja, Budaya Organisasi, Human Relation, Terhadap Burnout Pada PT. Hotel Candi Baru”. Jurnal Manajemen, Universitas PANDANARAN. SEMARANG, 2012.
- Sugiyono. “Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D”. Cetakan 23, Bandung : CV. Alfabeta, 2012.
- Ferdiansyah dan Purnima. “Pengaruh Role Ambiguity, Role Conflict Dan Role Overload Terhadap Burnout Pada Auditor Di KAP Kota BANDUNG”. Jurnal Sains Manajemen dan Akuntansi, Vol. III, No. 02. Bandung, 2011.
- Sugiyono. “Metode Penelitian Administrasi”. Cetakan 9, Bandung: CV. Alfabeta, 2010.
- Fahrian, F. S. (2021). Merdeka belajar: s Dessler, Gary. “Manajemen Sumber Daya Manusia”. Jakarta : Indeks, 2009.
- Mifta Thoha. “Perilaku Organisasi”. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2000.
- Saifudin Azwar. “Metode Penelitian”. Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 1999.
- Sugiyono. “Metode Penelitian Bisnis”. Cetakan Pertama, Bandung: CV. Alfabeta, 1999.
- Malayu S.P. Hasibuan. “Manajemen Sumber Daya Manusia” . Cetakan 9, Jakarta: Badan Penerbit Percetakan PT Ikrar Mandiri Abadi, 1997.
- Schaufeli, Maslach C. & Marek T. “Professional Burnout : Recent Developments in Theory and Research” . Washington DC: Taylor & Francis, 1993.



- Maslach C. & Jackson SE. "The Measurement Of Experienced Burnout" . Journal Of Occupational Behavior, Vol. II. Washington DC, 1981.
- Herbert J. Freudenberger. " Burnout: The High Cost Of High Achievement". New York: Anchor Press, 1980.
- Herbert J. Freudenberger. " Staff Burnout ". Jurnal Isu Sosial, Vol. 30. New York, 1974.