

**ANALISIS *BURNOUT*, BUDAYA ORGANISASI DAN
HUMAN RELATION TERHADAP STRES KERJA KARYAWAN
(STUDI KASUS DI PT. HOTEL CANDI BARU SEMARANG)**

Oleh :

- 1). Patricia Dhiana Paramita *)**
 - 2). Maria Magdalena Minarsih*)**
-

ABSTRACT

PT. Hotel Candi Baru Semarang is a company engaged in the services. In an effort to meet its targets of improving occupation rate as well as providing outstanding service to guests, it was the onset of job stress to its employees that affect the productivity of their work and when not immediately followed up by the company it will be detrimental to employees and companies. Presumably the onset of job stress among employees of PT. Hotel Candi Baru Semarang is because often the case that hit the burnout of employees, implementation of the organizational culture of PT. Hotel Candi Baru Semarang still felt less strongly embedded in people and human relations at PT. Hotel Candi Baru Semarang is still low. Research problem in this study the extent of the influence of burnout, organizational culture and human relations to employee stress.

Analysis tools used in this study is multiple regression analysis. The number of samples in this study are determined through census method, by taking 100% of the total population or total as many as 87 employees. The results showed that burnout, organizational culture and human relations have a positive and significant impact on job stress partially, due to the p -value variable burnout, organizational culture and human relations, respectively 0.005: 0.000 and 0.020 < level of significance (α) which 0.05 is used and F -count of 7.363 with p -value far below the 0000 level of significance (α) of 0.05 is used.

Based on these results, the managerial implications of the management needs to consider strategies for minimalizir occurrence of burnout in the work environment, and strive to cultivate the development of human relations and organizational culture that is positive in the work environment to suppress the occurrence of work stress among their employees.

Keywords: burnout, organizational culture, human relations and job stress

*) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pandanaran Semarang

1. PENDAHULUAN

Stres kerja adalah suatu kondisi yang terjadi karena adanya tekanan dan ketergantungan yang diakibatkan oleh persyaratan pekerjaan (*job requirement*) termasuk *outcomes* yang mungkin dalam bentuk perasaan atau gejala fisik (House & Rizzo dalam Vigoda, 2002:52). Dampak stres kerja dapat merugikan karyawan maupun perusahaan, bilamana tidak segera ditangani secara serius oleh perusahaan (Robbins, 2006:89).

PT. Hotel Candi Baru Semarang yang menjadi obyek penelitian dalam upaya untuk memenuhi target perusahaan untuk meningkatkan *occupation rate* serta memberikan pelayanan yang memuaskan bagi para tamu, perusahaan menetapkan kebijakan-kebijakan yang kurang memperhatikan kondisi kerja yang sedang dialami oleh karyawan, dimana akhir-akhir ini sering terjadi berbagai kasus yang memicu timbulnya stres kerja (*job stress*) pada para karyawannya.

Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan, terjadinya stres kerja karyawan PT. Hotel Candi Baru Semarang diduga dilatarbelakangi oleh seringnya timbul *burnout* yang menyebabkan karyawan tidak mempunyai kegairahan dalam menjalankan pekerjaannya, karena merasakan rutinitas yang membosankan, budaya organisasi yang berjalan di lingkungan perusahaan yang kurang efektif dan menimbulkan pengaruh buruk bagi karyawan serta *human relation* yang ada di perusahaan masih rendah.

Burnout merupakan sindrom psikologis yang terdiri atas tiga dimensi yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi, maupun *low personal accomplishment* (Maslach, 2003:47). Indikasi yang menunjukkan bahwa *burnout* sering timbul diantara karyawan PT. Hotel Candi Baru Semarang tampak dari selama 2 tahun terakhir ini karyawan sering merasakan bahwa beban kerja yang harus diselesaikannya terkesan berlebihan, hal ini berdampak pada timbulnya *burnout* (Cherniss, 2002:52). Dengan beban kerja yang berlebihan menyebabkan karyawan tidak dapat memberikan *service* secara optimal, sehingga pihak hotel sering

menerima adanya keluhan atau *complain* dari para pengguna jasanya. Berikut ini adalah tabel rekapitulasi yang menunjukkan saran dan masukan dari para *costumer*.

Tabel 1.1
Rekapitulasi Saran dari Tamu
Hotel Candi Baru Semarang
Tahun 2009 – 2011

No	Keterangan	2009	2010	Prosentase	2011	Prosentase
1.	Saran positif	125	176	28.98	218	19.27
2.	<i>Complain</i>	79	98	19.39	126	22.22
3.	<i>No comment</i>	10	24	58.33	67	64.18

Sumber : *Marketing Departement* PT. Hotel Candi Baru Semarang, 2011

Tabel 1.1 tampak bahwa keluhan atau *complain* yang menunjukkan bahwa masih ada ketidakpuaskan dari para tamu Hotel Candi Baru Semarang mengalami peningkatan selama 2 tahun berturut-turut, yaitu dari sebesar 19.39 persen pada tahun 2010 dan 22.22 persen pada tahun 2011.

Penerapan budaya organisasi PT. Hotel Candi Baru Semarang masih dirasakan kurang kuat tertanam pada karyawan, indikasi ini diantaranya terlihat dari kondisi karyawan yang tidak masuk kerja dengan berbagai alasan. Berikut ini Laporan Ketertiban Karyawan Tahun 2010 (rata-rata dalam hari perbulan) dapat dilihat pada tabel 1.2.

Tabel 1.2
Laporan Ketertiban Karyawan
Tahun 2010 (Rata-Rata Perbulan)

No	Bagian	Σ Karyawan	X	Sc	I	Jumlah
1.	<i>Personnel Departement</i>	10	2	1	1	4
2.	<i>Front Office Departement</i>	12	2	2	2	6
3.	<i>Accounting Departement</i>	6	3	-	1	4
4.	<i>House Keeping Departement</i>	18	1	2	1	4
5.	<i>Food & Beverage Departement</i>	15	2	1	2	5
6.	<i>Reception F.O Cashier</i>	6	1	-	2	3
7.	<i>Bar & Restaurant</i>	10	1	2	2	5
8.	Fitness, Spa dan Pijat Refleksi	7	1	-	1	2
9.	<i>Money Changer</i>	3	-	1	2	3
	Jumlah	87	12	9	14	36

Sumber : *Personnel Departement* PT. Hotel Candi Baru Semarang, 2011

Keterangan:

X = Pegawai Tidak Masuk Tanpa Keterangan (hari)

Sc = Pegawai Tidak Masuk Karena Sakit (hari)

I = Pegawai Tidak Masuk Ada Surat Ijin (hari)

Tabel 1.2 menunjukkan masih kurangnya semangat dan kedisiplinan karyawan, sehingga secara langsung turut mempengaruhi budaya kerja yang telah diterapkan. Disamping itu, sikap dan perilaku karyawan dalam memberikan pelayanan berkesan kurang profesional, banyak target pekerjaan yang tidak selesai sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan oleh perusahaan, adanya tuntutan dari pimpinan yang sering mentarget karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan membuat karyawan berusaha menyelesaikan target pekerjaan dari pimpinan, meskipun dengan jalan yang tidak *fair* dan menimbulkan permusuhan dengan rekan kerja yang lain. Hal ini dapat menimbulkan terjadinya stres kerja diantara karyawan (Wallach, 2003:49).

Human relation adalah segala bentuk hubungan, baik formal maupun non formal yang dijalankan oleh pimpinan terhadap bawahan, oleh bawahan terhadap sesama bawahan dalam usaha untuk memupuk kerja sama yang intim dan selaras guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Munasef, 2004:79). Dengan hubungan kerja yang harmonis, maka karyawan akan merasa nyaman dalam menyelesaikan tugas. Indikasi yang menunjukkan bahwa *human relation* di PT. Hotel Candi Baru Semarang masih rendah, ditunjukkan dengan adanya perbedaan kepentingan yang menyebabkan sering terjadi konflik diantara sesama rekan kerja, keengganan karyawan untuk mengadakan komunikasi dengan pihak-pihak yang berseberangan pemikiran, hubungan kerja yang kurang harmonis yang dapat membuat suasana kerja tidak menyenangkan dan dapat mempengaruhi semangat kerja karyawan.

Problem statement dalam penelitian ini adalah ada pengaruh yang signifikan antara *burnout*, budaya organisasi dan *human relation* terhadap stres kerja karyawan. Sedangkan *research problem* dalam penelitian ini sejauhmana pengaruh

antara *burnout*, budaya organisasi dan *human relation* terhadap stres kerja karyawan. Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini antara lain adalah untuk mengetahui pengaruh *burnout*, budaya organisasi dan *human relation* secara parsial dan simultan terhadap stres kerja karyawan.

2. TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL

2.1 Stres Kerja

Gibson *et al.* (2005:51) mengemukakan bahwa stres kerja pada dasarnya dikonseptualisasi dari beberapa titik pandang, yaitu stres sebagai stimulus, stres sebagai respon dan stres sebagai stimulus-respon. Stres sebagai stimulus merupakan pendekatan yang menitikberatkan pada lingkungan. Sedangkan Robbins (2006:89) memberikan definisi stres kerja sebagai suatu kondisi dinamis dimana individu dihadapkan pada kesempatan, hambatan dan keinginan dan hasil yang diperoleh sangatlah penting tetapi tidak dapat dipastikan.

Davis dan Newstrom (dalam Margiati, 1999:57) menyatakan bahwa stres kerja dapat disebabkan oleh adanya tugas yang terlalu banyak, supervisor yang kurang pandai, terbatasnya waktu dalam mengerjakan pekerjaan, karyawan kurang mendapat tanggungjawab yang memadai, ambiguitas peran, perbedaan nilai dengan perusahaan, frustrasi, perubahan tipe pekerjaan, khususnya jika hal tersebut tidak umum dan konflik peran.

2.2 *Burnout*

Burnout merupakan sindrom psikologis yang terdiri atas tiga dimensi yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi, maupun *low personal accomplishment* (Maslach, 2003:47). *Burnout* merupakan suatu problem yang terjadi ketika seseorang mencoba mencapai suatu tujuan yang tidak realistis dan pada akhirnya mereka kehabisan energi dan kehilangan

perasaan tentang dirinya dan terhadap orang-orang lain (Gehmeyr, 2000:73). Secara umum, semakin besar dan semakin kronis *burnout* dialami oleh seorang pekerja kemungkinan stres bisa terjadi dan bisa semakin memperburuk keadaan (Cherniss, 2002:52).

Menurut Mark Giuliucci dan Doug Dollemore dalam *Age Eraser for Men* (dalam Margiati, 1999:63) ada beberapa hal yang menyebabkan terjadinya *burnout* (kebosanan kerja), antara lain adalah bekerja secara rutin tanpa variasi, sifat perfeksionis, dan bekerja secara berlebihan tanpa penghargaan..

2.3 Budaya Organisasi

Menurut Wibowo (2006:81) budaya organisasi adalah norma-norma dan kebiasaan yang diterima sebagai suatu kebenaran oleh semua orang yang ada dalam organisasi, menjadi acuan dalam melakukan interaksi dalam organisasi dan bagaimana orang merasakan tentang pekerjaan yang baik dan apa yang membuat orang bekerja bersama dalam harmoni, karena budaya organisasi merupakan perekat bagi semua hal di dalam organisasi.

Davis (2002:48) mengemukakan elemen-elemen yang memberikan kontribusi terhadap budaya organisasi yang baik di lingkungan suatu organisasi, antara lain kualitas kepemimpinan, tingginya kepercayaan yang didapatkan, komunikasi dua arah, merasa pekerjaannya bermanfaat, imbalan yang adil dan tekanan kerja yang relevan, pengawasan, struktur dan birokrasi yang normal dan keterlibatan dan partisipasi pegawai.

Untuk mengukur budaya organisasi dipergunakan indikator (Hofstede, Geert, Michael Harris Bond dan Chung Leung Luk dalam Mas'ud, 2004:63) antara lain adanya profesionalisme karyawan, adanya kepercayaan antara rekan kerja, peraturan-peraturan yang terkait dengan karyawan maupun pekerjaan harus sesuai dengan ketetapan perusahaan, timbulnya intrik diantara

karyawan dan adanya integrasi dari berbagai pihak yang ada di dalam perusahaan dalam menyelesaikan pekerjaan.

2.4 Human Relation

Human relation (hubungan antar manusia) merupakan syarat utama untuk keberhasilan suatu komunikasi baik komunikasi antar perorangan maupun komunikasi dalam instansi atau perusahaan. Hubungan yang harmonis akan membuat suasana kerja yang menyenangkan dan hal ini akan mempengaruhi semangat karyawan dalam menjalankan segala pekerjaannya. Menurut Keith Davis (2002:59) hubungan antar manusia (*human relation*) adalah interaksi antara seseorang dengan orang lain baik dalam situasi tentang kerja atau dalam organisasi kekaryaan.

2.5 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian tentang *burnout*, budaya organisasi dan *human relation* dan stres kerja yang sudah pernah dilakukan sebelumnya terdapat pada tabel 2.1.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul	Alat analisis	Hasil
Imelda Novelina Sihotang (2004)	<i>Burnout Pada Karyawan Ditinjau Dari Persepsi Terhadap Lingkungan Kerja Psikologis Dan Jenis Kelamin (Employees' Burnout in Relation to Perception toward Psychological Work Environment and Sex)</i>	Korelasi <i>Product Moment</i>	Dinamika terjadinya <i>burnout</i> tidak hanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lingkungan saja, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor individual atau faktor dari dalam, seperti usia, jenis kelamin, suku, kemampuan, pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki, minat, dan kepribadian.

Peneliti	Judul	Alat analisis	Hasil
Imelda Novelina Sihotang (2004)	<i>Burnout</i> Pada Karyawan Ditinjau Dari Persepsi Terhadap Lingkungan Kerja Psikologis Dan Jenis Kelamin (<i>Employees' Burnout in Relation to Perception toward Psychological Work Environment and Sex</i>)	Korelasi <i>Product Moment</i>	Dinamika terjadinya <i>burnout</i> tidak hanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lingkungan saja, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor individual atau faktor dari dalam, seperti usia, jenis kelamin, suku, kemampuan, pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki, minat, dan kepribadian.
Falih Suaedi (2005)	Pengaruh Struktur Organisasi, Budaya Organisasi, Kepemimpinan, Aliansi Strategis Terhadap Inovasi Organisasi dan Kinerja Organisasi Hotel Bintang Tiga di Jawa Timur	SEM (<i>Structural Equation Modelling</i>)	Variabel struktur organisasi, budaya organisasi, kepemimpinan dan aliansi strategis berpengaruh signifikan terhadap inovasi organisasi dan juga berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi.
Ovi Setya Prabowo (2008)	Analisis Pengaruh <i>Human Relation</i> , Kondisi Fisik Lingkungan Kerja dan <i>Leadership</i> Terhadap Etos Kerja Karyawan kantor Pendapatan Daerah di Pati	Regresi Berganda	<i>Human Relation</i> , kondisi fisik lingkungan kerja dan <i>leadership</i> baik secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap etos kerja karyawan.
Yuni Siswati (2006)	Analisis Pengaruh Stres Kerja dalam Memediasi Hubungan Politik Organisasional dengan Perilaku Agresif Karyawan	Regresi berganda hirarkikal	Politik organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja dan perilaku agresif karyawan, bila suhu politik dalam organisasi meningkat, maka tingkat stres kerja dan perilaku agresif juga meningkat

2.6 Pengembangan Hipotesis

2.6.1 Hubungan Antara *Burnout* dan Stres Kerja

Pines dan Aronson (2002:62) dalam penelitian yang telah dilakukan mendefinisikan tentang *burnout* sebagai kelelahan secara fisik, mental, dan emosional. Menurut mereka *burnout* dialami oleh seseorang yang bekerja di sektor pelayanan sosial yang cukup lama. *Burnout* merupakan sindrom psikologis yang terdiri atas tiga dimensi antara lain adalah kelelahan

emosional, depersonalisasi, maupun *low personal accomplishment* (Maslach, 2003:47).

Dari uraian di atas, maka hipotesis yang dapat dikembangkan adalah :

H₁ : *Burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan.

2.6.2 Hubungan Antara Budaya Organisasi dan Stres Kerja

Menurut Allan H. Church (2005:37) dalam penelitiannya dikatakan bahwa budaya organisasi meliputi aspek-aspek yaitu struktur organisasi, tanggung jawab (*responsibility*), dan imbalan (*reward*). Budaya organisasi dirasakan sebagai suatu yang bermanfaat bagi kebutuhan individu. Namun apabila budaya organisasi yang berkembang di lingkungan perusahaan lebih dominan unsur negatifnya, maka akan memicu terjadinya stres kerja (Allan H. Church, 2005:44).

Dari uraian di atas, maka hipotesis yang dapat dikembangkan adalah:

H₂ : Budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan.

2.6.3 Hubungan Antara *Human Relation* dan Stres Kerja

Onong (2001:37) dalam penelitiannya menyatakan bahwa hubungan manusiawi dapat dilakukan untuk menghilangkan hambatan-hambatan komunikasi, meniadakan salah pengertian dan dapat mengembangkan segi konstruktif sifat tabiat manusia. Dalam derajat intensitas yang tinggi, hubungan manusiawi (*human relation*) dilakukan untuk menyembuhkan orang yang menderita frustrasi. Frustrasi timbul pada diri seseorang akibat suatu masalah yang tidak dapat dipecahkan olehnya. Apabila frustrasi itu diderita oleh karyawan tersebut, maka akan memicu terjadinya stres kerja pada karyawan. Disinilah pentingnya peranan hubungan manusiawi (*human relation*).

Hipotesis yang dapat dikembangkan adalah:

H₃ : *Human relation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan.

2.6.4 Hubungan Antara *Burnout*, Budaya Organisasi dan *Human Relation* dengan Stres Kerja

Stres kerja didefinisikan sebagai suatu kondisi dinamis dimana individu dihadapkan pada kesempatan, hambatan dan keinginan dan hasil yang diperoleh sangatlah penting tetapi tidak dapat dipastikan (Robbins, 2006:89). Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa terjadinya stres kerja dapat dikarenakan adanya ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan karakteristik aspek-aspek pekerjaannya, dimana hal tersebut dapat menimbulkan terjadinya *burnout* pada karyawan (Maslach, 2003:55).

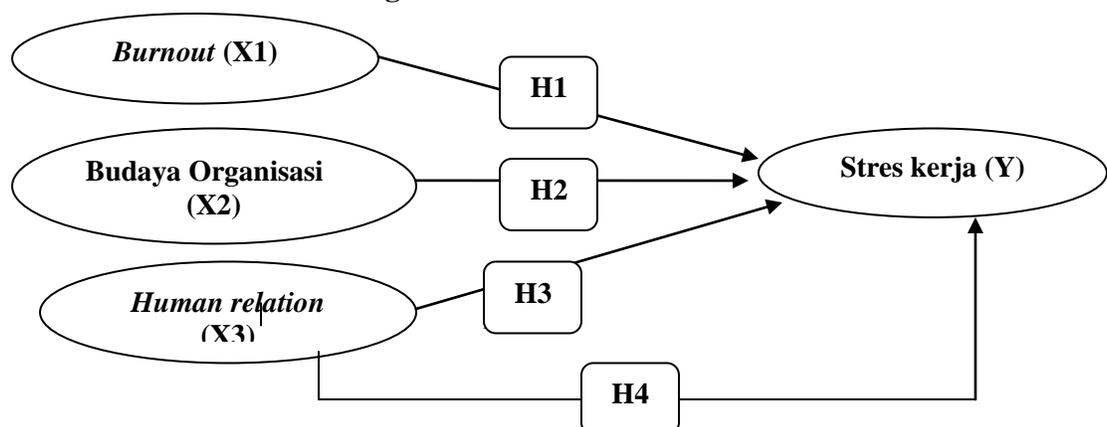
Stres kerja sebagai stimulus merupakan pendekatan yang menitikberatkan pada lingkungan, termasuk berkembangnya budaya organisasi yang di lingkungan kerja serta hubungan manusiawi (*human relation*) dengan rekan kerja maupun atasan.

Dari uraian di atas, maka hipotesis yang dapat dikembangkan :

H₄ : *Burnout*, budaya organisasi dan *human relation* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan.

2.7 Kerangka Pemikiran Teoritis

Gambar 2.1
Kerangka Penelitian Teoritis



3. METODE PENELITIAN

3.1 Definisi Operasional dan Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi variabel bebas (*independent*) yaitu *burnout* (X_1), budaya organisasi (X_2), *human relation* (X_3), sedangkan variabel terikat (*dependent*) adalah stres kerja (Y).

Adapun definisi operasional dari variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini serta indikatornya terdapat pada tabel 3.1 berikut ini.

Tabel 3.1
Definisi Operasional dan Indikator

No	Definisi Operasional	Indikator
1.	<i>Burnout</i> (X_1) adalah merupakan suatu problem yang terjadi ketika seseorang mencoba mencapai suatu tujuan yang tidak realistis dan pada akhirnya mereka kehabisan energi dan kehilangan perasaan tentang dirinya dan terhadap orang-orang lain (Gehmeyr, 2000:54).	<ul style="list-style-type: none"> a. pekerjaan yang dijalani monoton dan tidak ada variasi b. terperas tenaga dan pikiran pada saat akhir jam kerja yang dijalani. c. bekerja bersama orang lain sepanjang hari membuat karyawan terbebani d. mengalami stres berkepanjangan karena pekerjaan yang dijalani e. respon karakteristik individu terhadap kondisi dan situasi lingkungan kerja (Sumber : <i>Maslach Burnout Inventory</i> , 2003:47).
2.	Budaya organisasi (X_2) adalah norma-norma dan kebiasaan yang diterima sebagai suatu kebenaran oleh semua orang yang ada dalam organisasi, menjadi acuan dalam melakukan interaksi dalam organisasi dan bagaimana orang merasakan tentang pekerjaan yang baik dan apa yang membuat orang bekerja bersama dalam harmoni, karena budaya organisasi merupakan perekat bagi semua hal di dalam organisasi (Wibowo, 2006:81)	<ul style="list-style-type: none"> a. profesionalisme karyawan dalam menjalankan pekerjaan b. lingkungan kerja secara psikis kondusif bagi karyawan c. penerapan aturan dalam instansi yang mengikat bagi karyawan maupun pimpinan tentang hak dan pendelegasian tugas d. adanya <i>reward</i> dari perusahaan bagi karyawan yang berprestasi e. kemampuan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target waktu yang sudah ditentukan
3.	<i>Human relation</i> (X_3) adalah interaksi antara seseorang dengan orang lain baik dalam situasi tentang kerja atau dalam organisasi kekerjaan. Ditinjau dari kepemimpinannya, yang bertanggung jawab dalam suatu kelompok merupakan interaksi orang-orang menuju situasi kerja yang memotivasi untuk bekerjasama secara produktif (Keith Davis, 2009:59).	<ul style="list-style-type: none"> a. komunikasi yang efektif dalam organisasi b. kesamaan kepentingan diantara sesama anggota organisasi dalam mencapai tujuan organisasi c. pandangan positif dari pihak - pihak yang telah melakukan interaksi dalam organisasi d. hubungan yang harmonis akan menciptakan suasana kerja menyenangkan dan mempengaruhi semangat kerja karyawan e. toleransi antar sesama anggota organisasi

No	Definisi Operasional	Indikator
4.	Stres kerja (Y) adalah sebagai suatu kondisi dinamis dimana individu dihadapkan pada kesempatan, hambatan dan keinginan dan hasil yang diperoleh sangatlah penting tetapi tidak dapat dipastikan (Robbins, 2006:89)	a. beban kerja berlebihan dan adanya tekanan dalam hal pekerjaan (<i>under pressure</i>). b. tugas yang dibebankan kepada karyawan tidak sesuai dengan kemampuan fisik dan keahlian c. dukungan dari sesama rekan kerja d. perasaan nyaman dengan situasi dan kondisi lingkungan kerja e. cepat lelah dan merasa jenuh karena pekerjaan yang dijalani (Sumber : Versi Vigoda, 2002)

3.2 Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder, yang berbentuk kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif berupa angka-angka, skala-skala, tabel-tabel, formula dan sebagainya yang sedikit banyak menggunakan matematika, sedangkan data kualitatif berupa data yang tidak dapat diukur dengan angka ataupun ukuran lain yang sifatnya eksak. Sumber data yang digunakan dalam penelitian, merupakan subyek dari mana data dapat diperoleh. Sumber data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder. (Marzuki, 2005:72).

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu (Indrianto dan Supomo, 2002:56). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di PT. Hotel Candi Baru Semarang.

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi dan jumlahnya lebih sedikit daripada jumlah populasinya (Djarwanto dan Pangestu Subagyo, 2002:49). Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini ditentukan melalui metode sensus atau keseluruhan dari total populasi karyawan yang bekerja di Hotel Candi Baru Semarang yang berjumlah 87 orang.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi metode kuesioner, wawancara dan observasi ((Umar, 2003:46).

3.5 Metode Analisis Data

3.5.1 Analisis Angka Indeks

Teknik skoring yang dilakukan dalam penelitian ini adalah minimum 1 dan maksimum 5, maka perhitungan indeks jawaban responden dilakukan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai Indeks} = ((\%F1X1) + (\%F2X2) + (\%F3X3) + (\%F4X4) + (\%F5X5))/5$$

3.5.2 Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dapat dilakukan dengan membandingkan nilai *corrected item – total correlation* dengan r tabel. Jika nilai *corrected item-total correlation* lebih besar dari r tabel dan nilai positif, maka data dinyatakan valid (Ghozali, 2005:94).

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2005:45). Untuk mengetahui reliabilitas dengan membandingkan *Cronbach Alpha*, jika nilai $\alpha \geq 0,6$, maka nilai instrumen yang digunakan adalah reliabel.

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Pada penelitian ini dilakukan pula uji asumsi klasik terhadap model regresi yang telah diolah dengan program SPSS, yaitu uji multikolonieritas, uji heteroskedastisitas dan uji normalitas (Ghozali, 2005:125).

3.5.4 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Persamaan model analisis regresi adalah sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e \quad (1)$$

Dimana :

Y = Stres kerja karyawan

X_1 = *Burnout*

X_2 = Budaya Organisasi

X_3 = *Human Relation*

β_1, β_2 dan β_3 = Koefisien regresi dari masing-masing variabel independen.

e = *Error term*

3.5.5 Uji Hipotesis

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, maka dilakukan pengujian terhadap hipotesis yang diajukan menggunakan *probability value* (ρ value). Pengujian terhadap koefisien regresi untuk membuat kesimpulan mengenai pengaruh masing-masing variabel independen yang terdapat dalam model terhadap variabel dependen dilakukan dengan menggunakan besarnya nilai probabilitas (ρ -value) masing-masing koefisien regresi variabel

independen. Nilai probabilitas (p -value) adalah besarnya probabilitas menerima hipotesis nol (H_0) (Algifari, 2000:53).

3.5.6 Koefisien Determinasi (R Square)

Untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menerangkan variabel dependen dapat diketahui dari besarnya koefisien determinasi (R^2). Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur besarnya sumbangan variabel independen terhadap variabel dependen (Imam Ghozali, 2005:112).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Data dan Pembahasan

4.1.1 Analisis Angka Indeks

Dengan menggunakan kriteria tiga kotak (*Three-box Method*), maka rentang sebesar 100 dibagi tiga akan menghasilkan rentang sebesar 26,67 yang akan digunakan sebagai dasar interpretasi nilai indeks antara lain :

- 20.00–46.67 = Rendah atau tidak baik
- 46.68–73.33 = Sedang atau cukup
- 73.34–100.0 = Tinggi atau baik

a. Tanggapan Responden Terhadap *Burnout* (X_1)

Tabel 4.1
Tanggapan Responden Tentang *Burnout*

No	Pernyataan	Skor					Jumlah	Indeks	Keterangan
		STS	TS	N	S	SS			
1	X1_1	2	9	6	18	52	370	74.0	Baik
2	X1_2	3	7	6	26	45	364	72.8	Cukup
3	X1_3	2	7	15	27	36	349	69.8	Cukup
4	X1_4	1	9	5	34	38	360	72.0	Cukup
5	X1_5	1	8	7	28	43	365	73.0	Cukup
Rata-rata							361.6	72.32	Cukup

Sumber : Data primer yang diolah, 2012

$$\text{Nilai Indeks Total} = (74.0 + 72.8 + 69.8 + 72.0 + 73.0) / 5 = 72.32$$

Sebagian besar responden memberikan penilaian yang sedang atau cukup, dengan rata-rata skor nilai 72,32 mengenai *burnout* yang dialami oleh karyawan PT. Hotel Candi Baru Semarang.

b. Tanggapan Responden Terhadap Budaya Organisasi (X_2)

Tabel 4.7
Tanggapan Responden Tentang Budaya Organisasi

No	Pernyataan	Skor					Jumlah	Indeks	Keterangan
		STS	TS	N	S	SS			
1	X2_1	-	-	21	28	38	365	73.0	Cukup
2	X2_2	-	1	11	52	23	358	71.7	Cukup
3	X2_3	-	2	18	49	18	344	68.8	Cukup
4	X2_4	1	1	10	38	37	370	74.0	Baik
5	X2_5	1	8	23	33	22	328	65.6	Cukup
Rata-rata							353.0	70.62	Cukup

Sumber : Data primer yang diolah, 2012

$$\text{Nilai Indeks Total} = (73.0 + 71.7 + 68.8 + 74.0 + 65.6) / 5 = 70.62$$

Sebagian besar responden memberikan penilaian yang sedang atau cukup dengan rata-rata skor angka indek jawaban sebesar 70,62 mengenai budaya organisasi yang berkembang di lingkungan kerja PT. Hotel Candi Baru Semarang.

c. Tanggapan Responden Terhadap *Human Relation* (X_3)

Tabel 4.3
Tanggapan Responden Tentang *Human Relation*

No	Pernyataan	Skor					Jumlah	Indeks	Keterangan
		STS	TS	N	S	SS			
1	X3_1	-	2	18	25	42	368	73.6	Baik
2	X3_2	-	2	13	46	26	357	71.4	Cukup
3	X3_3	-	5	16	40	26	348	69.6	Cukup
4	X3_4	3	2	6	44	32	363	72.6	Cukup
5	X3_5	-	6	28	32	21	329	65.8	Cukup
Rata-rata							353	70.6	Cukup

Sumber : Data primer yang diolah, 2012

$$\text{Nilai Indeks Total} = (73.6 + 71.4 + 69.6 + 72.6 + 65.8) / 5 = 70.6$$

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian yang sedang atau cukup dengan rata-rata skor

angka indeks jawaban sebesar 70,6 mengenai hubungan manusiawi (*human relation*) yang berkembang di lingkungan kerja PT. Hotel Candi Baru Semarang.

d. Tanggapan Responden Terhadap Stres Kerja (Y)

Tabel 4.4
Tanggapan Responden Tentang Stres Kerja

No	Pernyataan	Skor					Jumlah	Indeks	Keterangan
		STS	TS	N	S	SS			
1	Y_1	-	1	26	30	30	350	70.0	Cukup
2	Y_2	-	-	16	49	22	354	70.8	Cukup
3	Y_3	-	-	17	47	23	354	70.8	Cukup
4	Y_4	1	6	14	39	27	346	69.2	Cukup
5	Y_5	-	13	25	27	22	319	63.8	Cukup
Rata-rata							344.6	68.92	Cukup

Sumber : Data primer yang diolah, 2012

$$\text{Nilai Indeks Total} = (70.0 + 70.8 + 70.8 + 69.2 + 68.3) / 5 = 68.92$$

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa rata-rata nilai skoring tanggapan responden tentang stres kerja adalah 68.92, dimana nilai tersebut masuk dalam kategori cukup.

4.1.2 Uji Validitas

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas

No	Variabel / Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
1	<i>Burnout</i> (X ₁)			
	X1_1	0,459	0,211	Valid
	X1_2	0,363	0,211	Valid
	X1_3	0,514	0,211	Valid
	X1_4	0,497	0,211	Valid
	X1_5	0,280	0,211	Valid
2	Budaya Organisasi (X ₂)			
	X2_1	0,662	0,211	Valid
	X2_2	0,495	0,211	Valid
	X2_3	0,561	0,211	Valid
	X2_4	0,299	0,211	Valid
	X2_5	0,255	0,211	Valid

No	Variabel / Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
3	<i>Human Relation</i> (X3)			
	X3_1	0,594	0,211	Valid
	X3_2	0,792	0,211	Valid
	X3_3	0,789	0,211	Valid
	X3_4	0,365	0,211	Valid
	X3_5	0,771	0,211	Valid
4	Stres Kerja (Y)			
	Y_1	0,598	0,211	Valid
	Y_2	0,645	0,211	Valid
	Y_3	0,511	0,211	Valid
	Y_4	0,337	0,211	Valid
	Y_5	0,338	0,211	Valid

Sumber : Data primer yang diolah, 2012

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel dalam penelitian ini mempunyai nilai r hitung (*corrected item-total correlation*) yang lebih besar dari r tabel = 0,211 (nilai r tabel untuk $n = 87$), sehingga semua indikator tersebut adalah valid.

4.1.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi konstruk atau variabel penelitian. Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.6.

Tabel 4.6
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Batas Reliabilitas	Keterangan
<i>Burnout</i> (X ₁)	0,667	0,60	Reliabel
Budaya Organisasi (X ₂)	0,624	0,60	Reliabel
<i>Human Relation</i> (X ₃)	0,844	0,60	Reliabel
Stres Kerja (Y)	0,626	0,60	Reliabel

Sumber : Data primer yang diolah, 2012

Hasil pengujian reliabilitas pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien *Alpha* dari variabel-variabel yang diteliti menghasilkan nilai

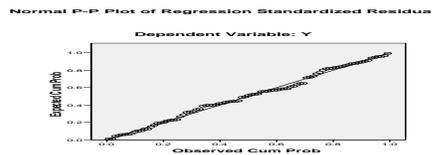
Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

4.1.4 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen dan independennya mempunyai distribusi normal atau tidak.

Gambar 4.1
Hasil Uji Normalitas



Pada gambar 4.1 dapat dilihat bahwa grafik *normal probability plot of regression standardized* menunjukkan pola grafik yang normal. Hal ini terlihat dari titik-titik yang menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti garis diagonal. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi layak dipakai, karena memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinearitas

Tabel 4.7
Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	<i>Burnout</i>	0,995	1,005
	Budaya Organisasi	0,897	1,115
	<i>Human Relation</i>	0,900	1,111

Sumber : Data primer yang diolah, 2012

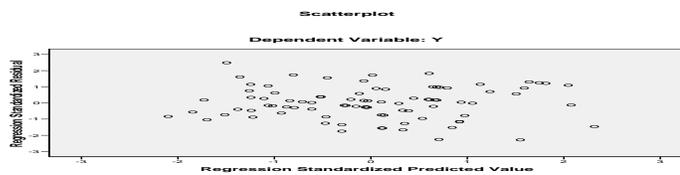
Berdasarkan tabel 4.7 dapat dilihat bahwa model regresi tidak mengalami gangguan multikolinearitas. Hal ini tampak pada nilai *tolerance* masing-masing variabel bebas yang lebih besar dari 0,1. Hasil

penghitungan VIF juga menunjukkan bahwa nilai VIF masing-masing variabel bebas kurang dari 10. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

c. Uji Heteroskedastisitas

Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan grafik *scatterplot* (Ghozali, 2005:125).

Gambar 4.2
Hasil Uji Heterokedastisitas



Hasil pengujian heteroskedastisitas menunjukkan tidak ada satupun variabel bebas yang signifikan berhubungan dengan nilai mutlak residual. Hal ini berarti bahwa model regresi tidak memiliki gejala adanya heteroskedastisitas.

4.1.5 Analisis Kuantitatif

a. Analisis Regresi Berganda

Tabel 4.8
Hasil Pengujian Regresi Berganda

Variabel Dependen = Stres Kerja (Y)				
Variabel Independen	Koefisien Regresi	Standar Error	t ratio	Signifikansi
<i>Burnout</i> (X_1)	0,214	0,77	3,470	0,005
Budaya Organisasi (X_2)	0,409	0,110	3,726	0,000
<i>Human Relation</i> (X_3)	0,201	0,101	3,000	0,020
Konstanta	= 7,040			
Adjusted R ²	= 0,482			
F-ratio	= 7,363			
P- Value F - Ratio	= 0,000			
N	= 87			

Sumber : Data primer yang diolah, 2012

Dari tabel 4.8 hasil pengolahan data, maka didapatkan model persamaan regresinya : $Y = 7,040 + 0,214 X_1 + 0,409 X_2 + 0,201 X_3 + e$

b. Probability Value (ρ -value)

Hasil estimasi regresi menunjukkan bahwa ρ -value variabel *burnout* (X_1) adalah sebesar 0,005, budaya organisasi (X_2) sebesar 0,000 dan *human relation* (X_3) sebesar 0,020. Nilai ρ -value ketiga variabel bebas tersebut ternyata lebih kecil daripada tingkat signifikansi (α) yang digunakan 0,05. Artinya *burnout* (X_1), budaya organisasi (X_2) dan *human relation* (X_3) secara individu (parsial) berpengaruh signifikan terhadap stres kerja (Y).

Nilai F-hitung sebesar 7,363 dengan ρ -value 0.000 jauh di bawah tingkat signifikansi (α) yang digunakan 0,05, maka dapat dikatakan bahwa *burnout* (X_1), budaya organisasi (X_2) dan *human relation* (X_3) secara simultan mempengaruhi stres karyawan. Variabel yang memberikan pengaruh yang paling besar terhadap stres kerja karyawan dalam bekerja adalah variabel budaya organisasi (X_2) yang memiliki nilai koefisien beta standar sebesar 0,384, sedangkan variabel *burnout* (X_1) dan *human relation* (X_3) masing-masing memiliki nilai koefisien beta standar sebesar 0,244 dan 0,203.

c. Pengujian Hipotesis

Untuk melakukan uji hipotesis dapat dilakukan dengan membandingkan nilai probabilitas (ρ value) dengan tingkat signifikansi (α) yang digunakan.

- Pengujian Hipotesis Pertama (H_1)

Variabel *burnout* (X_1) memiliki ρ value sebesar $0,005 < \alpha = 0,05$ dan bertanda positif, maka hipotesis pertama (H_1) yang menyatakan *burnout* berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja dapat **diterima**.

- **Pengujian Hipotesis Kedua (H₂)**

Variabel budaya organisasi (X₂) memiliki ρ value sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ dan bertanda positif, maka hipotesis kedua (H₂) yang menyatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja dapat **diterima**.

- **Pengujian Hipotesis Ketiga (H₃)**

Nilai prediksi variabel *human relation* (X₃) memiliki ρ value sebesar $0,020 < \alpha = 0,05$ dan bertanda positif, maka hipotesis ketiga (H₃) yang menyatakan bahwa *human relation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja dapat **diterima**.

- **Pengujian Hipotesis Keempat (H₄)**

Variabel *burnout* (X₁), budaya organisasi (X₂) dan *human relation* (X₃) secara simultan memiliki ρ value sebesar $0,000 < \alpha = 0,05$ dan bertanda positif, maka hipotesis keempat (H₄) yang menyatakan bahwa *burnout*, budaya organisasi dan *human relation* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan dapat **diterima**.

d. Koefisien Determinasi (R²)

Besarnya *Adjusted R²* regresi sebesar 0,482 yang artinya variasi variabel stres kerja dapat dijelaskan oleh variabel politik organisasional dan dukungan organisasional sebesar 48,2 % sedangkan sisanya sebesar 51,8 % dipengaruhi oleh variabel-variabel lain di luar model seperti beban kerja, gaya kepemimpinan, kompensasi, tipe kepribadian individu dan konflik, karena variabel-variabel tersebut mempengaruhi stres kerja.

5. SIMPULAN DAN

5.1 Simpulan

Burnout, budaya organisasi dan *human relation* secara parsial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja karyawan, sehingga hipotesis 1, 2, 3 dan 4 dapat diterima.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang diajukan oleh penulis adalah sebagai berikut :

Pihak manajemen PT. Hotel Candi Baru Semarang perlu meminimalisir terjadinya *burnout* di lingkungan kerjanya, meningkatkan berkembangnya budaya organisasi positif di lingkungan kerjanya dan meningkatkan *human relation* positif yang dapat mendorong terciptanya suasana kerja yang harmonis dapat meningkatkan semangat kerja yang akan mempengaruhi juga hasil pekerjaannya.

DAFTAR PUSAKA

- Algifari, 2000. *Analisis Regresi, Teori, Kasus dan Solusi*, Edisi 2, Cetakan Pertama, Yogyakarta : BPPE
- Caputo, Janette S. 2001. *Stress and Burnout in Library Service*, Canada: The Oryx Press.
- Cherniss, Cary, 2002. *Staff Burnout-Job Stress in the Human Services* , London: Sage Publications, Beverly Hills.
- Davis, Keith, 2002. *Manajemen SDM Perusahaan*, Bandung : PT. Remaja Rosda Karya
- Fuad Mas'ud, 2004. *Survei Diagnosis Organisasional, Konsep dan Aplikasi*, Undip Semarang
- Gehmeyr, Andreas, 2000. The Word Wide Web http://www.fmi.uni-passu.de/worter_klaerungen/burnout.html, *Worterklaerungen-Burnout*.

- Ghozali, Imam, 2005. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*, Badan Penelitian Universitas Diponegoro, Semarang.
- Indrianto dan Supomo, 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Manajemen*, Yogyakarta : BPF
- Luthan, F, 2003. *Organizational Behavior*, International Edition, Mc Graw – Hill
- Margiati Lulus, 1999. *Stres Kerja : Latar Belakang Penyebab dan Alternatif Pemecahannya*, Jurnal Masyarakat, Kebudayaan dan Politik 3 : 71-80, Universitas Airlangga, Surabaya
- Marzuki, 2005. *Metode Penelitian*, Jakarta : Ghalia
- Maslach, Cicilia. 2003. *Understanding Burnout: Definitional Issues in Analyzing a Complex Phenomenon*, In W. S. Paine (Ed), *Job Stress and Burnout*, Beverly Hills: Sage Publications.
- Onong, Uchjana Effendy, 2001. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*, Jakarta : Erlangga.
- Pines, Ayala and Aronson, Elliot. 2000. *Career Burnout: Causes and Cures*, New York: The Free Press, A Division of Macmillan, Inc.
- Robbins, 2006. *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications*, 7th Edition, Prentice Hall International, Inc
- Sihotang, Imelda Novelina, 2004. *Burnout Pada Karyawan Ditinjau Dari Persepsi Terhadap Lingkungan Kerja Psikologis Dan Jenis Kelamin (Employees' Burnout in Relation to Perception toward Psychological Work Environment and Sex)*, Jurnal PSYCHE Vol. 1 No. 1, Juli 2004, Universitas Bina Darma, Palembang
- Siswati, Yuni, 2006. *Analisis Pengaruh Stres Kerja dalam Memediasi Hubungan Politik Organisasional dengan Perilaku Agresif Karyawan*, Siasat Bisnis, Hal. 165 - 180
- Suaedi, Faleh, 2005. *Pengaruh Struktur Organisasi, Budaya Organisasi, Kepemimpinan, Aliansi Strategis Terhadap Inovasi Organisasi dan Kinerja Organisasi Hotel Bintang Tiga di Jawa Timur*, Penelitian, Universitas Airlangga, Surabaya.

- Suharto dan Budi Cahyono, 2005. *Pengaruh Budaya Organisasi, Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Sumber Daya Manusia di Sekretariat DPRD Propinsi Jawa Tengah*, Skripsi, UNTAG, Semarang.
- Prabowo, Ovi Setya, 2008. *Analisis Pengaruh Human Relation, Kondisi Fisik Lingkungan Kerja dan Leadership Terhadap Etos Kerja Karyawan Kantor Pendapatan Daerah di Pati*, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Wibowo, 2006. *Manajemen Perubahan*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Vigoda, Eran, 2002. *Stress – Related Aftermaths to Workplace Politics : The Relationship among Politics, Job Distress and Aggressive Behavior in Organizations*, Journal of Organizational Behavior, Vol. 23, p. 571 – 591