**HUBUNGAN ANTARA KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN *BURNOUT* PADA KARYAWAN DI PT. KSA YOGYAKARTA**

**Mega Citra Gustika**

**Universitas Mercu Buana Yogyakarta**

[**megacitragustika@gmail.com**](mailto:megacitragustika@gmail.com)

**Abstrak**

Sumber daya manusia adalah harta atau aset yang paling berharga dan penting dimiliki oleh organisasi atau perusahaan. Oleh karena itu, sumber daya manusia adalah salah satu daya organisasi yang memiliki peranan penting dalam mencapai tujuan organisasi. Organisasi adalah sekelompok orang yang bekerjasama dalam struktur dan koordinasi tertentu dalam mencapai serangkaian tujuan tertentu. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi interpersonal dengan burnout pada karyawan PT. Kawan Sejati Akurasi di Yogyakarta.Subjek penelitian yang digunakan adalah karyawan PT. KSA sebanyak 42 karyawan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode Skala. Penelitian ini menggunakan korelasi product moment untuk menguji hubungan antara komunikasi interpersonal dengan burnout. Dari hasil penelitian menunjukkan nilai hasil koefisien korelasi (rxy) -0.593 dengan taraf signifikansi P = 0,000 (p < 0,01) hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang negatif negatif yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan *burnout* pada karyawan PT. KSA. Selain itu, hasil analisis data tersebut juga menunjukkan nilai koefisien derterminasi (R2) sebesar 0.351 sehingga variabel komunikasi interpersonal memiliki kontribusi 35.1% terhadap *burnout* dan sisanya 64.9% dipengaruhi faktor-faktor lain.

**Kata Kunci: *burnout*, komunikasi interpersonal, karyawan**

***RELATIONSHIP BETWEEN INTERPERSONAL COMMUNICATION WITH BURNOUT IN EMPLOYEES AT PT. KSA YOGYAKARTA***

**Mega Citra Gustika**

**Universitas Mercu Buana Yogyakarta**

[**megacitragustika@gmail.com**](mailto:megacitragustika@gmail.com)

***Abstract***

*Human resources are the most valuable and important assets or assets owned by organization or company. Therefore, human resources are one of the resources organizations that have an important role in achieving organizational goals. Organization is group of people who work together in a certain structure and coordination in achieving a specific set of goals. This study aims to determine the relationship between interpersonal communication with burnout on employees of PT. KSA at Yogyakarta. The research subjects used were employees of PT. KSA as many as 42 employees. The method used in this study is to use the Scale method. This study uses product moment correlation to examine the relationship between communication interpersonal with burnout. From the research results show the value of the correlation coefficient (rxy) -0.593 with a significance level of p = 0,000 (p < 0,01) these results indicate that there is significant negative relationship between interpersonal communication and burnout to employees of PT. KSA. In addition, the results of the data analysis also show the value of the coefficient determination (R2) is 0.351 so that the interpersonal communication variable has a contribution 35.1% of burnout and the remaining 64.9% influenced by other factors.*

***Keywords: burnout, interpersonal communication, employees***

**PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia adalah harta atau aset yang paling berharga dan penting dimiliki oleh organisasi atau perusahaan. Oleh karena itu, sumber daya manusia adalah salah satu daya organisasi yang memiliki peranan penting dalam mencapai tujuan organisasi. Organisasi adalah sekelompok orang yang bekerjasama dalam struktur dan koordinasi tertentu dalam mencapai serangkaian tujuan tertentu (Grifin, 2002). Dengan demikian, setiap organisasi tentu memiliki berbagai anggota yang terus menerus berusaha, bekerja, beraktifitas demi mencapai tujuan bersama perkumpulan tersebut.

Kepala BPS Suhariyanto mengemukakan melalui situs online bps.go.id, Senin (5 Mei 2019) secara keseluruhan jumlah seluruh angkatan kerja di Indonesia terus bertambah setiap tahunnya. Badan Pusat Statistik (BPS) merilis jumlah

angkatan kerja pada bulan Februari 2019 sebanyak 136,18 juta orang atau mengalami kenaikan sebanyak 2,24 juta orang, jika dibandingkan dengan bulan Februari 2018 yang sebanyak 129,36 juta orang. Hal ini menunjukan bahwa jumlah pekerja di Indonesia terus mengalami peningkatan sejalan dengan kemajuan perkembangan di bidang industri.

Semakin pesatnya perkembangan organisasi, memberikan konsekuensi meningkatnya tuntutan dalam pekerjaan. Individu dalam organisasi dituntut untuk menyesuaikan dirinya dengan perubahan-perubahan yang terkadang amat cepat terjadi. Persaingan berlangsung dengan sengit dan individu tidak dapat melepaskan diri dari tekanan yang harus dihadapi. Apabila hal ini dibiarkan berlarut–larut, maka gangguan yang bersifat fisik ataupun psikologis akan menghadang kehidupan mereka. *Burnout* cenderung menjadi masalah tertentu diantara orang yang pekerjaannya memerlukan kontak yang mendalam dengan memiliki tanggung jawab atas orang lain.

PT. Kawan Sejati Akurasi di Yogyakarta (PT. KSA) adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pembuatan plastik, tepatnya di pembuat cetakan dan produsen berbagai jenis injeksi tutup botol plastik. Berlokasi di Jalan Kaliurang Km. 19,2 Purwodadi, Pakembinangun, Sleman, Yogyakarta. PT. KSA berdiri pada tahun 2005. Di tahun 2005-2011 PT. KSA hanya bergerak di bidang mesin cetakan inject (bengkel), lalu pada tahun 2011 PT. KSA mulai membuat dan memiliki mesin sendiri, lalu mengembangkan usaha dan memproduksi inject plastik tersebut, data ini di dapatkan melalui wawancara dengan HRD PT. KSA. Di Yogyakarta sendiri, industri inject plastik masih minim, ada sekitar 3-4 dan yang memiliki bengkel cetakan inject tersebut hanya ada dua, salah satunya PT. KSA, oleh karena itu, PT. KSA ingin menjadikan perusahaan yang unggul dan disegani masyarakat Yogyakarta. Saat ini sumber daya manusia PT. KSA menghadapi tantangan yang cukup berat ketika bekerja di lapangan terutama pada bagian produksi. PT. KSA memiliki proses produksi yang otomatis menggunakan mesin, karyawan bagian produksi disini sangat berperan aktif dalam input dan output produk mereka. Di mesin itu sendiri, terdapat bermacam-macam karakter pada mesin, ada yang ringan dan ada juga yang berat. Mesin disini tidak boleh mati selama 24 jam, sehingga perusahaan memberikan sistem 3 shift yaitu pagi, sore, dan malam. Melihat tugas-tugas karyawan bagian produksi sangatlah penting dan menjadi ujung tombak bagi perusahaan tersebut, dengan bekerja secara aktif, cepat dan responsif. Kinerja karyawan diharapkan penuh dengan tanggung jawab dan membutuhkan keterampilan serta ketelitian yang tinggi terhadap pekerjaannya demi menjaga citra perusahaan. Namun pada kenyataannya, apabila karyawan tidak mampu beradaptasi dengan memiliki keterampilan serta ketelitian yang tinggi, akan sulit melepaskan diri dari tekanan di tempat kerja yang dihadapi dalam jangka waktu yang panjang akan berimbas pada *burnout* (Spector, 2008). *Burnout* itu sendiri dapat dilihat dalam bentuk berkurangnya dan memburuknya kinerja, serta produktivitas yang rendah. Gejala-gejala umum yang akan muncul seperti *somnabulisme* (tidak dapat tidur), perasaan cemas, sulit berkonsentrasi dalam pengambilan keputusan, mudah tersinggung, mudah frustasi seta adanya eluhan psikosomatis (Manulang, 2002). Perilaku *burnout* berakibat kerugian di pihak pekerja maupun perusahaan, beban kerja dan kejenuhan kerja pada diri karyawan akan menurunkan kualitas kerja sehingga menimbulkan kinerja yang rendah, hal tersebut didukun dengan penemuan yang disebut literatur psikologi (Dierendonk, Buunk, & Schaufeli, 1998).

Maslach, Schaufeli, dan Leiter (2001) mendefinisikan *burnout* sebagai suatu keadaan atau kondisi seseorang mengalami penipisan atau penurunan emosional, kehilangan motivasi, dan komitmen yang disebabkan dari stress secara emosional, sehingga cepat merasa lelah secara fisik maupun mental dan juga selalu sinis terhadap orang lain.

. Maslach, dkk. (2001) mengungkapkan bahwa *burnout* terbagi menjadi tiga aspek, yaitu (1) kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) yang merupakan keterlibatan emosi yang menyebabkan energi dirinya terkuras oleh pekerjaan, sehingga mudah letih, jenuh, mudah tersinggung, sedih, tertekan, dan merasa terjebak dalam pekerjaan, (2) depersonalisasi (*depersonalization*) yang merupakan suatu upaya untuk melindungi diri dari tuntutan emosional yang berlebihan dengan memperlakukan orang lain disekitarnya sebagai objek, sehingga seseorang cenderung menjauhi lingkungan pekerjaannya, apatis, merasa kurang diperdulikan oleh lingkungan pekerjaan, (3) penurunan prestasi diri (*reduced personal accomplishment*) yang merupakan penilaian diri yang negatif dan perasaan tidak puas dengan performa pekerjaan, dimana individu tersebut menilai rendah kemampuan diri sendiri, kecenderungan mengalami ketidakpuasan terhadap hasil kerjanya, merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi diri sendiri dan orang lain dalam pekerjaannya. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, diperoleh beberapa karyawan PT. KSA mengalami burnout, hal tersebut terlihat dari ciri-ciri yang mereka keluhkan dengan mengacu pada aspek-aspek burnout yang dikemukakan oleh Maslach, dkk (2001). Pada setiap karyawan seharusnya mampu menghadapi burnout dengan baik dalam suatu pekerjaannya (Maslach, 2001). Organisasi mengharapkan anggota organisasi harus proaktif, menunjukkan inisiatif, self-directed, dan bertanggung jawab atas perkembangan dan perfoma individu itu sendiri (Bakker, et al., 2008).

*Burnout* menjadi unsur penting terhadap berjalannya keberlangsungan hidup organisasi, karena keadaan ini membuat suasana di dalam pekerjaan menjadi dingin, tidak menyenangkan, dedikasi berkurang, perfomansi, dan prestasi pekerja menjadi tidak maksimal. Lebih lanjut, pekerja menjaga jarak, tidak mau terlibat dengan lingkungannya (Pines & Maslach, dalam Harnida, 2015).

*Burnout* tidak terlepas dari faktor-faktor yang mempengaruhinya, yaitu faktor individu dan faktor situasional. Jenis kelamin merupakan salah satu faktor individu dari penyebab adanya *burnout*, Maslach dan Jackson (dalam Cherniss, 1987) menemukan bahwa pria yang *burnout* cenderung mengalami depersonalisasi sedangkan wanita yang burnout cenderung mengalami kelelahan emosional. *Burnout* juga dipengaruhi oleh usia. Maslach dan Jackson (Cherniss, 1987) maupun Schaufeli dan Buunk (Cooper, dkk, 2001) menemukan pekerja yang berusia muda lebih tinggi mengalami *burnout* daripada pekerja yang berusia tua. Menurut Dewe & O’Driscoll (2001), faktor situasional meliputi karakteristik pekerjaan dan karakteristik organisasi. Karakteristik pekerjaan meliputi tuntutan kerja dan beban kerja yang berlebih. Sedangkan pada karakteristik organisasi adanya proses komunikasi yang kurang dalam proses organisasi maupun tingkat organisasi mempengaruhi munculnya *burnout* (O’Driscoll and Schubert, dalam Dewe & O’Driscoll 2001). Dari beberapa faktor di atas, peneliti berfokus pada faktor komunikasi yang kurang, karena komunikasi yang efektif penting bagi semua organisasi supaya dapat berjalan dengan lancar dan berhasil berinteraksi dengan para anggota atau karyawan lainnya yang ada di dalam organisasi tersebut.

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang hanya dua orang, seperti suami istri, dua sejawat, dua sahabat dekat, -guru-murid dan sebagainya (Mulyana dalam Junaidi, 2013). Supratiknya (1995) mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal sangat penting bagi kebahagiaan hidup manusia. Hal tersebut didukung oleh Junaidi (2013) yang menyebutkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan salah satu penentu keharmonisan antar manusia, yang pada umumnya komunikasi interpersonal terjadi karena pada hakikatnya setiap manusia suka berkomunikasi dengan manusia lain, karena itu tiap-tiap orang selalu berusaha agar dapat lebih dekat satu dengan lainnya. Maka dari itu komunikasi interpersonal sangat penting bagi kebahagiaan hidup manusia.

Menurut De Vito (2011) bahwa terdapat lima aspek komunikasi interpersonal, yaitu; (1) keterbukaan (*openness*) yaitu meliputi kemampuan individu dalam berinteraksi secara terbuka, berinteraksi dengan jujur, dan bertanggung jawab dengan stimulus yang ada, (2) empati (*empaty*) yaitu meliputi kemampuan individu dalam merasakan apa yang dirasakan orang lain, (3) Sikap mendukung (*suppottiveness*) yaitu meliputi kemampuan individu dalam menciptakan situasi yang lebih deskriptif dan tidak mengevaluatif dalam komunikasi, (4) Sikap positif (*positivness*) yaitu meliputi kemampuan individu untuk bersikap positif terhadap diri sendiri maupun orang lain dalam situasi komunikasi, (5) Kesamaan (*equality*) yaitu meliputi kemampuan individu dalam menggambarkan keinginan seseorang untuk bekerja sama dalam menyelesaikan masalah.

Salah satu faktor yang dapat meminimalkan *burnout* adalah kemahiran komunikasi interpersonal seorang karyawan. Keberhasilan karyawan yang ditentukan oleh banyak hal, diantaranya kepercayaan diri, penguasaan diri, penggunaan bahasa yang baik dan keterbukaan sikap. Komunikasi interpersonal antara atasan dengan bawahan, rekan kerja dengan rekan kerja, atasan dengan atasan, dan atasan lebih ditekankan pada hubungan yang bersifat humanistik yang mengharuskan karyawannya untuk memahami individu lain yang mempunyai kebutuhan fisik, psikologis dan sosial. Melalui komunikasi interpersonal yang efektif membantu karyawan dalam membina kepercayaan dan interpersonal yang baik (Devito, 1976).

**METODE**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data kuantitatif yang dimana dengan subjek 42 karyawan PT. KSA Yogyakarta. Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan analisis korelasi *product moment* yang dikembangkan oleh Karl Pearson. Menurut Sugiyono (2016) analisis korelasi *product moment* dari Karl Pearson merupakan metode yang tepat untuk menguji hubungan antara dua variabel tersebut.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Hasil**

Hasil analisis *product moment (pearson correlation)* diperoleh koefisien korelasi (rxy) hipotesis = 0.593 dengan taraf signifikansi p = 0.000 (p < 0.01) hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang negatif yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan *burnout* pada karyawan PT. KSA. Semakin tinggi komunikasi interpersonal maka akan semakin rendah *burnout* dan sebaliknya semakin rendah komunikasi interpersonal maka semakin tinggi *burnout* yang dimiliki oleh karyawan.

Berdasarkan dari koefisien determinasi () sebesar 0.351 sehingga variabel komunikasi interpersonal memiliki kontribusi 35.1% terhadap *burnout* dan sisanya 64.9% dipengaruhi faktor-faktor lain.

**PEMBAHASAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengetahui hubungan antara komunikasi interpersonal dengan *burnout* pada karyawan PT. Kawan Sejati Akurasi di Yogyakarta, dengan menggunakan subjek penelitian yang berjumlah 42 karyawan. Berdasarkan analisis uji yang telah dilakukan diperoleh hasil koefisien korelasi () sebesar -0.593 dengan taraf signifikansi p = 0.000 (p < 0.01). Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang negatif antara komunikasi interpersonal dengan *burnout* yang berarti semakin tinggi tingkat komunikasi interpersonal maka tingkat *burnout* yang dialami karyawansemakin rendah, begitu sebaliknya semakin rendah tingkat komunikasi interpersonal maka, semakin tinggi tingkat *burnout* yang dialami oleh karyawan*.* Sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima.

Diterimanya hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal dapat dianggap menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi *burnout* pada subjek yaitu karyawan PT. KSA. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amani (2010) pada Guru Sekolah Menengah Pertama yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan *burnout* pada Guru SMP. Semakin tinggi komunikasi interpersonal maka semakin rendah tingkat kecenderungan *burnout*, dan sebaliknya semakin rendah komunikasi interpersonal maka semakin tinggi pula tingkat kecenderungan *burnout.*

Rakhmat (dalam Gunawati, Hartati, Listiara, 2006) menyebutkan bahwa komunikasi interpersonal yang berjalan tidak efektif dapat menyebabkan pelaku komunikasi mengembangkan sikap ketidaksenangan dan menutup diri. Sikap menutup diri tersebut dapat memicu individu untuk menarik diri dari lingkungan pergaulan, dan sikap ketidaksenangan dapat menyebabkan ketegangan pada individu yang mengakibatkan *burnout* (Sarjiyanti, 2017).

Adapun hasil kategorisasi karyawan PT. KSA memiliki *burnout* kategori sedang dengan jumlah 27 orang karyawan (64.3%). Sisanya, 10 orang karyawan (23.8%) dalam kategori tinggi dan 5 orang karyawan (11.9%) dengan kategori rendah. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas subjek dalam penelitian ini memiliki tingkat *burnout* dengan kategori rendah. Tingkat *burnout* yang didapat dalam penelitian berbeda dengan data awal yang didapat oleh peneliti, hal ini kemungkinan disebabkan para karyawan PT. KSA sudah memiliki coping yang baik dalam mengelola tekanan dan tuntutan yang terjadi di lingkungan kerjanya dan sudah dapat menyikapi konflik di pekerjaannya dengan baik pula. Sedangkan hasil kategorisasi komunikasi interpersonal yang dimiliki dari 40 karyawan, terdapat 31 orang karyawan (73.8%) yang memiliki komunikasi interpersonal pada kategori sedang, 8 orang karyawan (19%) pada kategori tinggi dan 3 orang karyawan (7.1%) yang berada pada kategori rendah. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum karyawan PT. KSA memiliki kominikasi interpersonal yang cukup baik. Tingkat komunikasi interpersonal karyawan yang berada pada posisi sedang, kemungkinan besar disebabkan oleh para karyawan yang mampu untuk berinteraksi secara terbuka dan jujur serta bertanggung jawab dengan rekan maupun atasan, mampu merasakan apa yang dirasakan orang lain, mampu menciptakan situasi yang lebih deskriptif dan tidak evaluatif dalam komunikasi, mampu bersikap positif terhadap diri sendiri maupun orang lain dalam situasi komunikasi, dan mampu menggambarkan keinginan seseorang untuk bekerja sama dalam menyelesaikan masalah. Dari hasil penelitian menunjukkan nilai hasil koefisien korelasi () = -0.593 dengan taraf signifikansi p = 0.000 (p < 0.01) hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang negatif yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan *burnout* pada karyawan PT. KSA. Selain itu, hasil analisis data tersebut juga menunjukkan nilai koefisien derterminasi () sebesar 0.351 sehingga variabel komunikasi interpersonal memiliki kontribusi 35.1% terhadap *burnout* dan sisanya 64.9% dipengaruhi faktor-faktor lain.

Secara umum hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang negatif antara komunikasi interpersonal dengan *burnout* pada karyawan PT. KSA. Namun pada penelitian ini masih terdapat kendala diantaranya adanya pandemi *Covid-19,* terkait jadwal penelitian yang seharusnya bisa di lakukan secepat mungkin tetapi harus ditunda sampai waktu yang tidak dapat di tentukan sehingga peneliti menyelesaikan tugas akhir ini dengan waktu yang cukup lama. Hal ini diharapkan dapat menjadi perhatian oleh peneliti selanjutnya sebagai masukan untuk penelitian lebih baik agar dapat memanajemen waktu dengan baik.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sesuai rumusan dan tujuan penelitian ini, yaitu terdapat hubungan negatif antara komunikasi interpersonal dengan *burnout* pada karyawan di PT. KSA. Analisis uji yang telah dilakukan diperoleh hasil koefisien korelasi () sebesar -0,593 dengan taraf signifikansi p = 0,000 (p < 0,01). Hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang negatif antara komunikasi interpersonal dengan *burnout* yang berarti semakin rendah komunikasi interpersonal maka tingkat *burnout* yang dialami karyawansemakin tinggi, begitu sebaliknya semakin tinggi komunikasi interpersonal maka, semakin rendah tingkat *burnout* yang dialami oleh karyawan*.* Sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima.

**SARAN**

Bagi karyawan untuk menurunkan tingkat *burnout* maka karyawan dapat melatih atau meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal dengan cara mengikuti pelatihan-pelatihan yang ada. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk lebih menggali teori dan faktor yang dapat mempengaruhi *burnout* yaitu seperti faktor karasteristik organisasi meliputi tuntuan kerja, beban kerja, gaji, dan ambiguitas peran. Karena penelitian tentang *burnout* masih cukup kurang. Untuk menghindari hambatan dan proses pembagian skala penelitian, peneliti selanjutnya lebih mengcroscek lembar skala pada subjek dikarenakan masih banyak subjek melakukan pengisian skala dengan mengisinya kurang tepat seperti masih banyak data diri yang belum diisi, nomor yang terlewat dan lembar skala terakhir tidak diisi. Bagi Perusahaan disarankan untuk lebih memperhatikan kondisi karyawan agar tidak terjadi *burnout* dengan cara menyediakan atau memberi pelatihan-pelatihan untuk dapatmeningkatkan komunikasi interpersonal pada karyawan sehingga dapat meminimalisir terjadinya *burnout*.

**DAFTAR PUSTAKA**

Andayani, T.R. (2009). *Efektivitas komunikasi interpersonal*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang.

Geoge, J. M. & Jones, G. R. (2005). *Understanding and managing organizational behavior*. New jersey: Pearson Education.*.*

Grifin. (2002). Kepemimpinan Dalam Organisasi. Edisi ke 5. Jakarta : Indeks

Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2007). *Perilaku & manajemen organisasi. Erlangga: Jakarta*

Kurniawati, D. N. (2013). Rekomendasi Penurunan Burout Pada Perawat Kontrak. *Jurnal Ners*, *8*(1), 142-152.

Levy, P. E. (2006). *Industrial/organizational psychology –Understanding the workplace*. (2nd ed.). New York: Houghton Mifflin Company.

Maslach, C. (2003). *Burnout: The cost of caring*. Ishk.

Maslach, C., & Leiter, M. (2001). P.(1997)“The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress And What To Do About It”. *Shirey, M*, 193-203.

Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *MBI: Maslach burnout inventory*. Sunnyvale, CA: CPP, Incorporated.

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, *52*(1), 397-422.

Rakhmat, J. (2013). Psikologi komunikasi Bandung: Remaja Rosdakarya

#### Spector, P. E. (2008). *Industrial and organizational psychology:* USA. John Wiley & Sons Inc.

Wistika, S. Y. (2020). *Hubungan antara komunikasi interpersonal dengan burnout pada karyawan wanita perusahaan swasta Kota Balikpapan* (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Malang).