



**BURN OUT PADA AGEN ASURANSI DITINJAU DARI DUKUNGAN SOSIAL  
KELUARGA PADA PT ASURANSI UMUM BUMIPUTERA MUDA 1967  
CABANG PADANG**

**BURN OUT ON INSURANCE AGENTS REVIEWED FROM FAMILY SOCIAL  
SUPPORT IN PT ASURANSI UMUM BUMIPUTERA MUDA 1967 BRANCH  
PADANG**

Chichi Andriani<sup>1</sup>, Nayang Helmayunita<sup>2</sup>

Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang<sup>1,2</sup>

E-mail: [chichiandriani@fe.unp.ac.id](mailto:chichiandriani@fe.unp.ac.id), [nayang.helma@gmail.com](mailto:nayang.helma@gmail.com)

**INFO ARTIKEL**

**Koresponden**

**Chichi Andriani**

*chichiandriani@fe.unp.ac.id*

**Kata kunci:**

*burn out, dukungan sosial  
keluarga*

**hal: 34 - 41**

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui burn out pada agen asuransi ditinjau dari dukungan sosial keluarga pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh agen asuransi di PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 cabang Padang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah total sampling yaitu sebanyak 170 orang agen asuransi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuisioner dan teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan sosial keluarga mempunyai pengaruh negatif pada burn out pada agen asuransi PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Padang. Artinya semakin tinggi dukungan yang diberikan oleh pihak keluarga pada agen asuransi, maka kelelahan psikologis (*burn out*) yang dirasakan oleh para agen asuransi akan semakin rendah.

*Copyright © 2019 U JSER. All rights reserved.*

---

ARTICLE INFO	ABSTRACT
<p><b>Correspondent:</b> <b>Chichi Andriani</b> <i>chichiandriani@fe.unp.ac.id</i></p> <p><b>Keywords:</b> <i>burn out, family social support</i></p> <p><i>page: 34 - 41</i></p>	<p><i>The purpose of this study was to find out burn out on insurance agents in terms of family social support at PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 branch Padang. The population in this study were all insurance agents at PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Branch Padang. The sampling technique used was total sampling, namely 170 insurance agents. The technique of data collection was done through questionnaires and the data analysis technique used was simple linear regression. The results showed that family social support had a negative influence on burn out at insurance agents PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Branch Padang. This means that the higher the support provided by the family of insurance agents, the psychological fatigue (burn out) felt by the insurance agents will be lower.</i></p> <p style="text-align: right;"><i>Copyright © 2019 U JSER. All rights reserved.</i></p>

---

## PENDAHULUAN

Semakin berkembangnya kemajuan dibidang industri akhir-akhir ini menyebabkan semakin kompleksnya permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan, sehingga menyebabkan tuntutan pekerjaan yang semakin meningkat. Untuk itu perusahaan sebagai organisasi harus mencapai tujuan yang telah direncanakan untuk memenuhi tuntutan tersebut sehingga organisasi harus benar-benar mampu mempertahankan kualitasnya terutama kuliatas karyawan dan pengaturan manajemen organisasi. Peningkatan kualitas karyawan merupakan hal penting karena kemajuan suatu organisasi tidak hanya bergantung kepada teknologi mesin tetapi juga bergantung kepada faktor manusia sebagai penggerak jalannya organisasi.

Salah satu persoalan yang muncul yang berkaitan dengan diri individu karyawan dalam sebuah perusahaan yaitu kelelahan kerja (burn out). Tuntutan organisasi yang semakin tinggi dan persaingan yang keras ditempat kerja menyebabkan rasa jenuh dan lelah menyertai diri karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Menurut Muslihudin (2009), kejenuhan kerja adalah suatu kondisi fisik, emosi dan mental yang sangat drop dan diakibatkan oleh situasi kerja yang sangat menuntut dalam jangka panjang.

Menurut Cherniss (dalam Eka dan Ihsan, 2005) burn out merupakan perubahan sikap dan perilaku dalam bentuk reaksi menarik diri secara psikologis dari pekerjaan seperti menjaga jarak/bersikap sinis dengan klien, membolos dan sering terlambat dan keinginan pindah kerja yang kuat. Menurut Maslach, Schaufeli dan Leiter (2001) burn out yang dialami oleh karyawan dalam organisasi bisa dilihat melalui kelelahan (*exhaustion*), *cynicism* (depersonalisasi) dan *ineffectiveness* (*low personal accomplishment*).

Pada dasarnya *burn out* dapat terjadi pada semua orang, baik karyawan human service setting maupun pada karyawan *non human service setting*. Hal tersebut terjadi karena setiap manusia mengalami tekanan yang diperoleh dalam kehidupannya, terutama dalam menjalani pekerjaan. Hasil penelitian-penelitian terdahulu menyebutkan bahwa tingkat kelelahan kerja yang tinggi banyak ditemukan dalam

bidang pekerjaan pelayanan sosial seperti pada rumah sakit, perawat, guru dan anggota keamanan.

Menurut Lee dan Ashforth (1996) dalam Nuferulla (2011), *Burn Out* yang terjadi pada diri karyawan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti ambiguitas, konflik peran ganda, stres kerja, beban kerja dan kurangnya dukungan sosial. Menurut Dessler (1992) mengatakan bahwa burnout dipengaruhi faktor internal seperti jenis kelamin, harga diri, karakteristik individu. Sedangkan faktor eksternal dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, kurangnya kesempatan untuk promosi, tuntutan pekerjaan, dukungan sosial, kurangnya gaji, pekerjaan yang monoton dan repetitif.

Dalam menghadapi peristiwa-peristiwa yang menekan, beban pekerjaan yang terlalu berat, individu akan sangat membutuhkan dukungan sosial. Individu yang memiliki dukungan sosial yang tinggi akan mampu mengatasi tekanan-tekanan dalam pekerjaannya dibanding dengan individu yang kurang memperoleh dukungan sosial. Salah satu sumber dukungan sosial yang akan sangat mempengaruhi individu adalah dukungan sosial dari keluarga. Keluarga merupakan tempat bercerita dan mengeluarkan keluhan-keluhan bila individu mengalami persoalan. Dukungan sosial yang diberikan keluarga akan meningkatkan kesejahteraan psikologis karena adanya perhatian dan pengertian dari keluarga sehingga akan menimbulkan kejelasan identitas diri dan dapat membuat orang tahan terhadap tekanan yang akan menimbulkan *burn out*.

Beberapa penelitian menemukan bahwa hampir semua penderita *burn out* pada mulanya adalah orang-orang yang bersemangat, energik, optimistik, dan memiliki prinsip yang kuat serta mau bekerja keras untuk meraih prestasi. Burnout bukan suatu gejala dari tekanan kerja, tetapi merupakan hasil dari tekanan kerja yang tidak dapat dikendalikan dan merupakan suatu keadaan yang serius (Inra 2015) seperti penelitian yang dilakukan oleh Nuferulla (2011) yang melakukan penelitian terhadap perawat kesehatan pada rumah sakit jiwa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keempat variabel dukungan keluarga yaitu dukungan emosional, dukungan penghargaan, dukungan instrumental, dan dukungan informatif memiliki pengaruh negatif terhadap burnout. Hal ini menunjukkan bahwa perawat sangat rentan mengalami *burnout* karena tidak hanya merawat kondisi fisik pasien saja tetapi juga memberikan perawatan psikis dan usaha rehabilitasi. Dukungan sosial keluarga dan adanya perhatian orang lain dapat membuat orang tahan terhadap tekanan yang menimbulkan *burnout*.

Johana, Aries dan Ervy (2007) melakukan penelitian *burn out* terhadap guru menyatakan bahwa guru yang tergolong profesi dalam bidang pelayanan masyarakat, dalam bertugas memiliki beban kerja yang tidak sedikit. Dengan beban dan tuntutan kerja yang tinggi akan berdampak negatif pada performa kerja seseorang. Guru akan merasa tertekan dapat memunculkan sikap negatif pada siswa (gejala *burnout*). Pada kondisi tersebut, perhatian dan bantuan dari rekan kerja atau atasan (dukungan sosial) dinilai dapat membantu mengurangi gejala *burnout*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan sosial berpengaruh negatif terhadap burnout, artinya semakin besar dukungan sosial yang diperoleh akan mengurangi level *burnout* yang dialami guru

Dari uraian diatas masalah burn out karyawan merupakan masalah yang selalu terjadi dalam setiap organisasi, karena burn out akan memberikan dampak negatif

baik bagi individu maupun organisasi. *Burnout* akan timbul ketika karyawan merasa mendapatkan tekanan pekerjaan, seperti tugas-tugas pekerjaan yang membebani mereka, hubungan dengan rekan kerja atau atasan, dan juga karena faktor gaji yang tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Keadaan ini biasanya juga dialami karyawan yang bekerja dalam bidang jasa seperti perusahaan asuransi.

Perusahaan asuransi adalah suatu lembaga yang sengaja dirancang dan dibentuk sebagai lembaga pengambil alih dan penerimaan resiko. Dengan demikian, perusahaan asuransi pada dasarnya menawarkan jasa proteksi sebagai bentuk produknya kepada masyarakat yang membutuhkan, dan selanjutnya diharapkan akan menjadi pelanggannya. Untuk mencapai tujuan tersebut, perusahaan asuransi akan mengajak setiap pihak untuk bergabung ataupun bekerjasama untuk menghadapi kemungkinan-kemungkinan kerugian yang mungkin terjadi yang biasanya tidak disadari dan tidak siap dihadapi. Sejak dulu pemasaran asuransi dimulai dengan agen.

Agan adalah orang yang menjual produk asuransi kepada calon pembeli baik secara perorangan maupun lebih, untuk membeli produk secara menguntungkan. Selain itu agen mempunyai peranan dalam bisnis asuransi, salah satunya sebagai ujung tombak pemasaran asuransi sekaligus sebagai ikon perusahaan.

PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 (BUMIDA) Kantor Cabang Padang merupakan salah satu kantor pembantu yang melayani berbagai produk asuransi untuk nasabah yang berada di wilayah Padang dan beralamat di Jalan S. Parman nomor 80 B Padang yang berupaya untuk meningkatkan kualitas dan pelayanan. Permasalahan sumber daya manusia masih terlihat pada PT. Asuransi Umum BumiPutera Muda 1967 Cabang Padang, diantaranya yaitu bagaimana para agen asuransi tidak mengalami *burn out* yang tinggi sehingga bisa terus meningkatkan kualitas dan pelayanan untuk memenuhi target asuransi.

Pada saat seorang seorang agen asuransi mengalami *burnout*, maka akan sangat membutuhkan kehadiran orang lain untuk memperhatikan, menghargai, dan mencintai dirinya. Dengan kata lain, seorang agen asuransi sangat membutuhkan dukungan sosial dari orang-orang yang ada disekitarnya untuk membantunya dalam menghadapi permasalahan, sehingga ia merasa bahwa tekanan-tekanan yang dialami tidak hanya dihadapi oleh dirinya sendiri, tetapi ada orang lain yang membantunya.

Dengan adanya dukungan sosial dari keluarga diharapkan dapat memberi pengaruh positif terhadap para agen asuransi antara lain dapat menimbulkan rasa berharga, berarti, mudah menyesuaikan diri, ketenangan batin, memberi semangat dan menimbulkan rasa percaya diri sehingga dapat menjalankan tugasnya di tempat kerja dengan baik. Oleh sebab itu dukungan keluarga sangat membantu usaha para agen asuransi dalam menghadapi *burn out*.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan diduga terdapat pengaruh antara dukungan sosial keluarga terhadap *burn out* pada diri karyawan. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul *burn out* pada agen asuransi ditinjau dari dukungan sosial keluarga di PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Padang.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di PT Asuransi Umum Bumiputera Madya 1967 Cabang Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh agen asuransi pada PT Asuransi Umum Bumiputera Madya 1967 Cabang Padang yang berjumlah 170 orang. Pengambilan sampel digunakan dengan metode total sampling dengan jumlah sampel 170 sampel penelitian. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui kuisioner yang dikembangkan melalui konsep burnout yang terdiri dari variabel melalui kelelahan emosional, depersonalisasi dan rendahnya atas penghargaan diri dan konsep dukungan sisoal keluarga melalui variabel dukungan emosional, dukungan penghargaan, dukungan instrumental dan dukungan informative.

Setelah data terkumpulkan maka data tersebut akan dianalisis menggunakan analisis deskriptif yaitu melihat tingkat capaian responden dan kemudian akan dianalisis menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana untuk melihat pengaruh *Burn Out* Pada Agen Asuransi Ditinjau Dari Dukungan Sosial Keluarga Pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Padang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Dari karakteristik responden yang diperoleh dari penyebaran kuisioner sebanyak 170 kuisioner, peneliti hanya bisa mengolah sebanyak 157 kuisioner sedangkan sisanya tidak dapat diolah karena masih terdapat responden yang tidak menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam kuisioner tersebut. Hasil penelitian diperoleh bahwa sebagian besar responden adalah wanita (66.2%), laki-laki (42%) dan tidak menjawab (7%), sebagian besar responden berumur lebih dari 54 tahun (34,4%) sebagian besar responden mempunyai standar pendidikan sarjana (S1) yaitu 35%.

Hasil pengolahan uji kuisioner diperoleh bahwa semua item pertanyaan pada kuisioner layak dinyatakan valid dan reliable sehingga kuisioner dapat dilanjutkan sebagai instrument penelitian. Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan analisis regresi sederhana diperoleh hasil bahwa dukungan sosial keluarga mempunyai pengaruh negative terhadap *Burn Out* Pada Agen Asuransi Pada PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Padang. Di mana hasil yang diperoleh dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1. Hasil Pengolahan Data menggunakan Analisis regresi Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF	B	Std. Error
1 (Constant)	16,595	3,272		5,072	,000		
X	-,053	,036	-,117	-1,466	,045	1,000	1,000

Dari Tabel 1 dapat dilihat bahwa dukungan sosial keluarga mempunyai pengaruh terhadap *burn out* di mana nilai signifikansi yang diperoleh yaitu  $0.045 < 0,05$ . Serta mempunyai arah negatif di mana dapat diperoleh persamaan regresi yaitu:

$$Y = 16,595 + (-.053) + e$$

Artinya dukungan sosial keluarga mempunyai pengaruh negati terhadap *burn out* yaitu apabila dukungan sosial keluarga tinggi maka *burn out* yang dialami akan rendah

### **Pembahasan**

Dalam penelitian ini hipotesis dibuktikan dengan “dukungan sosial berpengaruh signifikan terhadap *burn out* pada agen asuransi PT asuransi umum Bumiputera 1967 Cabang Padang”. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui besarnya koefisien pengaruh dukungan sosial keluarga (X) terhadap *burn out* (Y) yang ditunjukkan oleh n taraf signifikan adalah  $0,045 < \alpha = 0,05$  (pada  $\alpha=0,05$ ). Dengan arah negatif. Oleh karena taraf signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka  $H_a$  yang berbunyi dukungan sosial keluarga berpengaruh signifikan terhadap *burn out* agen asuransi PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Padang diterima, Sehingga dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial keluarga berpengaruh signifikan secara negatif terhadap *burn out* agen asuransi PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Padang. Artinya apabila dukungan sosial keluarga meningkat maka *burn out* agen asuransi PT Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Cabang Padang akan menurun.

Hasil analisis distribusi untuk variabel dukungan sosial keluarga sudah dapat dikategorikan sangat tinggi. Dalam meningkatkan dukungan sosial keluarga sudah adanya keinginan untuk memperhatikan dan meningkatkan *emotional support*, *instrumental support*, *informational support* dan *companionship support*. Hal ini dapat dilihat dari perolehan TCR sebesar 85,4%.

Hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Baron dan Greenberg (1995) dalam Nikki (2011) bahwa *burn out* dapat muncul melalui faktor eksternal yaitu dukungan sosial. Selain itu juga sesuai dengan pendapat Schaufeli dan Buunk dalam Lailani (2005) bahwa *burn out* dapat di pengaruhi oleh dukungan sosial. Dimana dukungan sosial merupakan dukungan yang diperoleh oleh resipen, rekan kerja, supervisor dan juga oleh bawahan. Kurangnya dukungan sosial serta kohesivitas kelompok yang rendah dan konflik interpersonal di tempat kerja berkorelasi positif dengan *burn out*. Pada saat seorang agen asuransi mengalami *burnout*, ia akan sangat membutuhkan dukungan sosial dari keluarga sehingga dia merasa bahwa tekanan-tekanan yang dialami tidak hanya dihadapi oleh dirinya sendiri tetapi ada orang lain yang membantunya. Dengan adanya dukungan sosial dari keluarga diharapkan dapat memberi pengaruh positif terhadap agen asuransi sehingga akan menimbulkan rasa berharga, berarti dan mudah menyesuaikan diri, ketenangan batin, memberi semangat dan menumbuhkan rasa percaya diri sehingga dapat menjalankan tugasnya di tempat kerja dengan baik. Dukungan sosial keluarga itu berupa dukungan emosional. Dukungan penghargaan, dukungan instrumental dan dukungan informative.

*Burn out* merupakan stress yang berkaitan dengan masalah beban pekerjaan (*overload*), sehingga dukungan yang paling dapat dirasakan secara langsung oleh agen asuransi adalah dukungan yang berkaitan langsung dengan pekerjaannya, yaitu dukungan instrumental, informasi dan penghargaan. Dukungan sosial dapat menjadi sumber bantuan dalam menghadapi peristiwa yang penuh dengan tekanan. Isu-isu yang dapat menjadi pertimbangan dalam pemberian dukungan sosial antara lain siapa yang menerima dukungan sosial, kapan dukungan sosial diberikan, untuk berapa lama dukungan sosial tersebut diberikan (Cohen dan Syme 1985). Bagi

individu yang dibebani dengan bermacam-macam tuntutan kerja, dukungan yang paling efektif dan berpengaruh adalah dukungan dari rekan kerja atau dari atasan karena akan mendapatkan informasi dan bantuan yang relevan dengan situasinya, daripada dukungan dari keluarga atau teman di luar pekerjaannya.

Dukungan instrumental dan dukungan informasi sangat berkaitan langsung dengan pekerjaan agen asuransi, baik berupa bantuan langsung terhadap pekerjaan maupun berupa saran yang dapat membantu memecahkan masalah pekerjaan. Dukungan penghargaan meski tidak langsung memberikan bantuan terhadap pekerjaan, namun dukungan ini dapat sebagai umpan balik atas prestasi yang dicapai oleh para agen asuransi sehingga dapat membantu meningkatkan harga diri dan kinerja. Sedangkan dukungan dari keluarga yang dapat dirasakan dan terbawa ke tempat kerja adalah dukungan emosional yang dapat membantu memberikan perasaan tenang karena adanya empati, cinta, perhatian dan pengertian dari keluarga. Namun, dukungan instrumental, informasi dan penghargaan dari keluarga tidak berarti memiliki peran dalam upaya membantu *burn out* yang dialami oleh agen asuransi.

Dalam mengatasi *burn out* yang dialami oleh agen asuransi, maka keempat dukungan sosial keluarga tersebut dapat diaktifkan dan ditingkatkan perannya dalam upaya membantu kelancaran dan keberhasilan agen asuransi dalam menjalankan tugasnya, meski dalam bentuk yang berbeda dari dukungan yang diberikan oleh keluarga, rekan kerja dan atasan.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Dari hasil penelitian, diperoleh kesimpulan berupa 1) Dukungan sosial memiliki hubungan negative yang signifikan dengan *burn out*. Hal ini berarti dukungan sosial memiliki peran terhadap tinggi rendahnya *burn out*. Semakin tinggi dukungan sosial yang diterima oleh agen asuransi PT Asuransi Umum Bumiputera 1967 Cabang Padang, maka akan semakin rendah *burn out* yang dialami oleh agen asuransi tersebut. Sebaliknya, semakin rendah dukungan sosial yang diterima oleh agen asuransi, maka akan semakin tinggi *burn out* yang dialami oleh agen asuransi tersebut, 2) Dari hasil nilai total capaian responden (TCR) *Burn Out* diperoleh nilai 40.4% yaitu kategori rendah. Di mana, indikator *Burn Out* yang diukur melalui kelelahan emosional (40.7%), depersonalisasi (40.6%) dan rendahnya penghargaan diri (39.8%) juga berada dalam kategori rendah dan 3) Untuk nilai total capaian responden (TCR) dukungan sosial keluarga diperoleh nilai 85.4% yaitu dalam kategori sangat tinggi. Di mana indikator dukungan sosial keluarga yang diukur melalui *emotional support* 84.6%, *instrumental support* 85.2%, *informational support* 85.8% dan *companionship support* 85.98% berada dalam kategori sangat tinggi..

### **Saran**

Dari hasil penelitian ini, dapat diberikan saran berupa 1) dukungan sosial keluarga para agen asuransi harus dapat diaktifkan dan ditingkatkan perannya dalam upaya membantu kelancaran dan keberhasilan agen asuransi dalam menjalankan tugasnya dan 2) untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti faktor-faktor lain yang mempengaruhi *burn out*.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Cherniss, Carry. 2002. *Staff Burn Out-Job Stress in Human Service*. London; Sage Publications-Beverly Hills.

- Eka Danta Jaya G dan Ihsan Rahmat. 2005. *Burnout Ditinjau dari Locus Of Control Internal dan Eksternal*. Program Studi Psikologi. Fakultas Kedokteran. Universitas Sumatera Utara.
- Gehmeyr, Andreas. 2000. [http://www.fmi.unipassu.de/worter\\_klaerungen/burnout.html.worter\\_klaerungen\\_burnout](http://www.fmi.unipassu.de/worter_klaerungen/burnout.html.worter_klaerungen_burnout).
- George J.M dan Jones G R. 2005. *Understanding and Managing Organizational Behavior*. New Jersey; Pearson Education.
- Inra Risma Trisnawaty B. 2015. *Hubungan antara burnout dengan prestasi kerja insurance agent prudential cabang kantor Graha Prestasi Medan*. Skripsi. Online. Fakultas Psikologi Universitas HKBP NOMMENSEN Medan.
- Johana Purba, Aries Yulianto, Ervy Widyanti. 2007. Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Burnout pada Guru. *Jurnal Psikologi* V No 1, Juni 2007.
- Maslach, Cicilia. Schaufeli. WB & Leither MP. (2001). *Issue ; Annual Job Burn Out*. [www.AnnualReviews.org.\(online\).www.findarticles.com](http://www.AnnualReviews.org.(online).www.findarticles.com)
- Maslach, Cicilia. 2003. *Understanding Burn Out; Definitional Issues in Analyzing a Complex Phenomenoun*. In W.S. Paine (ed). *Job Stress & Burn Out*. Beverly Hills. Jase Publication.
- Muslihudin. 2009. *Fenomena Kejenuhan (Burn Out) di Kalangan Pegawai dan Cara Efektif Mengatasinya*. [www.lpmdjabar.go.id-femenakejenuhan\(burnout\)dikalanganpegawaidancaraefektifmengatasinya.html](http://www.lpmdjabar.go.id-femenakejenuhan(burnout)dikalanganpegawaidancaraefektifmengatasinya.html).
- Nikki Rasuna Katarini. 2011. *Burn Out Pada Karyawan Ditinjau Dari Persepsi Budaya Organisasi dan Motivasi Intrinsik di PT Krakatau Steel*. [www.digilib.uns.ac.id](http://www.digilib.uns.ac.id)
- Nuuferrulla Kurniantyas Pangastiti. 2011. *Analisis pengaruh dukungan social keluarga terhadap burnout pada perawat kesehatan di RS Jiwa (Studi pada RSJ Prof.Dr.Soerojo Magelang)*. Skripsi. Online. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
- Schein, Edger H. 1992. *Organizational Culture and Leadership*. 3<sup>rd</sup> Edition. Jossey-Bass A Wiley Imprint. [www.josseybass.com](http://www.josseybass.com).
- Suwatno, Priansa. Juni, Donni. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung Alfabeta.
- Sweeney, Daud and Dean B.Mc.Farlin. 2002. *Organizational Behavior; Solutions For Management*. Mc.Graw-Hill.International.Edition.
- Wibowo. 2006. *Manajemen Perubahan*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.