

Peran Dukungan Sosial Terhadap *Burnout* : Studi Regresi pada Karyawan Retail di Purwakarta

Juli Alpa'Izi¹, Puspa Rahayu Utami Rahman², R Yuwono Pratomo³

¹Universitas Buana Perjuangan, ps20@juliizi.mhs.ubpkarawang.ac.id

²Universitas Buana Perjuangan, puspa.rahman@ubpkarawang.ac.id

³Universitas Buana Perjuangan, yuwono.pratomo@ubpkarawang.ac.id

Article Info

Article history:

Received August, 2024

Revised August, 2024

Accepted September, 2024

Kata Kunci:

Dukungan sosial, *burnout*, karyawan retail

Keywords:

Social support, burnout, retail employees

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dukungan sosial terhadap *burnout* pada karyawan retail di Purwakarta. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, desain penelitian yang digunakan yaitu kasualitas, metode sampel adalah *non-probability sampling* dengan teknik *convenience sampling*. Populasi pada penelitian ini berjumlah 1250 karyawan, Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 292 karyawan retail. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Burnout Inventory-Human Service Survey* (MBI-HSS) yang diadaptasi dan skala *Multidimensional Scale of Perceived Social Support* (MSPSS) yang diadopsi. Hasil uji regresi linier sederhana menunjukkan nilai sig sebesar $0,001 < 0,05$ dapat dikatakan hipotesis penelitian yaitu H_a diterima dan H_0 ditolak artinya ada pengaruh variabel dukungan sosial terhadap *burnout*. Koefisien determinasi di dapati bahwa pengaruh dukungan sosial terhadap *burnout* pada karyawan retail di Purwakarta sebesar 4,9%.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of social support on burnout in retail employees in Purwakarta. This study uses quantitative methods, the research design used is causality, the sample method is non-probability sampling with convenience sampling technique. The population in this study amounted to 1250 employees, the number of samples in this study were 292 retail employees. The scale used in this study is the adapted Burnout Inventory-Human Service Survey (MBI-HSS) and the adopted Multidimensional Scale of Perceived Social Support (MSPSS) scale. The results of the simple linear regression test show a sig value of $0.001 < 0.05$, it can be said that the research hypothesis, namely H_a is accepted and H_0 is rejected, meaning that there is an influence of social support variables on burnout. The coefficient of determination found that the effect of social support on burnout in retail employees in Purwakarta amounted to 4.9%.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Corresponding Author:

Name: Juli Alpa'Izi

Institution: Universitas Buana Perjuangan

Email: ps20@juliizi.mhs.ubpkarawang.ac.id

1. PENDAHULUAN

Karyawan retail merupakan ujung tombak industri perdagangan, yang melibatkan penjualan barang dan jasa langsung kepada konsumen untuk keperluan pribadi atau rumah tangga. Karyawan retail memegang peran penting dalam menentukan keberhasilan bisnis retail. Mereka tidak hanya bertanggung jawab atas produk, tetapi juga memberikan layanan pelanggan yang memuaskan, menjaga penataan yang menarik, serta memastikan proses transaksi berjalan lancar. Menurut Hasibuan dkk., (2022) karyawan adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaganya baik secara fisik maupun pikiran kepada instansi atau perusahaan dan memperoleh balas jasa yang sesuai dengan kontrak perjanjian. Tugas karyawan retail sangat beragam dan kompleks, mulai dari melayani pelanggan hingga mengelola inventaris dan stok barang serta orientasi pekerjaan yang di lakukan harus fokus pada target perusahaan yang mengakibatkan karyawan lebih sering merasakan perasaan lelah secara fisik, banyaknya tekanan dari atasan yang harus diselesaikan.

Gejala kelelahan karyawan muncul dari peristiwa yang dialami seseorang dengan intensitas bekerja yang ekstrim dalam jangka waktu yang lama. Hal ini menyebabkan individu menjadi lelah secara fisik, emosional, dan mental. Menurut Robbins dan Coulter (dalam Anggraini & Idulfilastri, 2023) beban kerja yang tinggi tidak menutup kemungkinan bahwa karyawan akan mengalami stress kerja berkepanjangan. Sedangkan menurut Schultz (dalam Anggraini & Idulfilastri, 2023) hal tersebut juga dapat beresiko pada diri karyawan, mengakibatkan karyawan cenderung menunjukkan sikap-sikap negatif seperti kebosanan, sinisme, ketidaksenangan, ketidakcukupan, kegagalan, bahkan tidak menutup kemungkinan terjadi kekerasan di tempat kerja, yang dapat menimbulkan terjadinya *burnout* pada karyawan. Menurut Maslach dan Jackson (1981) mengungkapkan *burnout* adalah sindrom kelelahan secara emosional dan sinisme yang terjadi diantara individu yang melakukan pekerjaan melayani orang. Menurut Adawiyah dan Blikololong (2018) menjelaskan bahwa *burnout* adalah suatu sindrom yang disebabkan oleh tekanan pekerjaan yang membuat korbannya merasa lelah, kelelahan secara emosional dan psikologis, serta tidak berdaya, Hal ini disebabkan oleh stres akibat pekerjaan yang sangat menuntut. Sedangkan menurut Pratama dkk., (2020) kelelahan karyawan juga disebut *burnout*, dapat menyebabkan ketidakhadiran, pergantian staf, dan produktivitas perusahaan karena terganggu oleh kelelahan individu.

Terdapat tiga aspek *burnout* menurut Maslach (dalam Putra & Muttaqin, 2020) berpendapat bahwa ada tiga aspek *burnout*, kelelahan emosional ditandai dengan emosi tidak berdaya, putus asa, depresi dan perasaan terjebak, mudah gelisah, serta mudah tersinggung tanpa alasan yang jelas. Depersonalisasi yang merupakan mekanisme coping untuk mengatasi kelelahan emosional. Rendahnya harga diri, ditandai dengan individu yang tidak pernah merasa senang dengan pekerjaannya sendiri dan percaya bahwa dirinya tidak pernah mencapai sesuatu yang berguna bagi dirinya atau orang lain.

Didukung oleh hasil penyebaran kuesioner pra-penelitian pada November 2023 di PT X yang telah dilakukan peneliti, dari total 40 responden terlihat adanya indikasi *burnout* yang terlihat dari 40 orang karyawan. Diantaranya terlihat dari aspek rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri menunjukkan taraf tinggi dengan persentase 65% yaitu individu merasa tidak bangga atas pekerjaan yang dimiliki yang adanya pemotongan gaji setiap bulannya dan jam kerja yang selalu lebih dan tidak adanya kepedulian sesama karyawan. Lalu karyawan merasakan kelelahan fisik hal ini

disebabkan oleh tuntutan perusahaan dan tanggung jawab pekerjaan yang harus dicapai target penjualannya. Pada aspek kelelahan emosional menunjukkan taraf sedang presentase 60% karyawan merasa terlalu keras bekerja sehingga mengalami kelelahan fisik dan mental, lalu jadwal jam kerja yang tidak menentu karyawan mengalami lesu ketika bangun dipagi hari untuk bekerja Kembali.

Pada 30 Desember 2023 peneliti melakukan wawancara dan observasi kepada karyawan untuk memenuhi data pra-penelitian sebagai penguat fenomena yang melatarbelakangi penelitian ini. Hasil yang didapatkan yaitu responden menunjukkan gejala aspek kelelahan emosional seperti rasa kelelahan yang terus menerus, karyawan yang merasa lelah emosional setiap hari, bahkan setelah waktu istirahat atau liburan, karyawan merasa energi emosional mereka terkuras habis dan sulit untuk pulih. Karena tekanan waktu dan target penjualan karyawan retail seringkali memiliki target penjualan yang harus dipenuhi dalam periode tertentu. Terkadang karyawan menemukan pelanggan yang merugikan terhadap target penjualan, hal ini menyebabkan karyawan menjadi kelelahan emosional dan mental. Lalu responden menunjukkan pada aspek depresionalisasi seperti tidak adanya kepedulian terhadap tugas pekerjaan, yang dimana karyawan merasa tidak ada makna dalam pekerjaannya seperti mengabaikan penataan barang dengan sembarang, karena tersaing dari tujuan pekerjaan. Lalu responden menunjukkan pada aspek rendahnya harga diri seperti ambisi untuk mencapai tujuan pada jenjang karir, karyawan yang sebelumnya memiliki ambisi untuk mendapatkan promosi dan mencapai tujuan karir, yang kini kehilangan motivasi dan merasa bahwa usaha karyawan untuk mencapai tujuan tersebut sia-sia dan tidak berharga.

Menurut Felton dkk. (dalam Ong 2020) Salah satu faktor yang dianggap penting dalam mencegah atau meredakan *burnout* adalah dukungan sosial. Dukungan sosial dapat berasal dari keterlibatan dengan tempat kerja, tunjangan, kontrol, dan layanan. Menurut Zimet dkk. (dalam Rahman dkk., 2024) berpendapat dukungan sosial merupakan cara individu menafsirkan ketersediaan sumber dukungan yang berperan sebagai penahan gejala dan peristiwa stres. Dukungan sosial yang dipersepsikan dapat diperoleh dari orang lain yang signifikan atau orang terdekat yang memiliki kontak dengan keseharian individu seperti keluarga dan teman. Menurut Zimet dan G. D (1988) menggambarkan dukungan sosial sebagai diterimanya dukungan yang diberikan oleh orang-orang terdekat individu, yaitu yang pertama dukungan keluarga atau bantuan-bantuan yang diberikan oleh keluarga terhadap individu seperti membantu dalam membuat keputusan ataupun kebutuhan secara emosional. Dukungan teman atau bantuan yang diberikan oleh teman-teman individu seperti membantu dalam kegiatan sehari-hari ataupun bantuan dalam bentuk lainnya. Dukungan orang yang istimewa atau bantuan yang diberikan oleh seseorang yang spesial dalam kehidupan individu seperti membuat individu merasa nyaman dan merasa dihargai. Hal ini dibuktikan dari hasil penelitian Andardika (dalam Ong, 2020) yang menunjukkan kelelahan tersebut mungkin dipengaruhi oleh dukungan sosial. Penelitian ini mengungkapkan dukungan sosial memiliki dampak negatif pada *burnout*. Karena dukungan sosial yang kuat, rekan kerja dan teman memiliki kemampuan yang lebih besar untuk mendukung mereka yang mengalami *burnout*. Menurut Lam (dalam Ratih dkk., 2023) dukungan sosial bertindak sebagai penyangga terhadap dampak negatif pemicu stres, baik dengan membantu orang tersebut mengembangkan lebih banyak mekanisme koping atau dengan membantunya melihat situasi dari sudut pandang yang berbeda karena adanya sistem dukungan.

Menurut Zimet (dalam Rahman dkk., 2024), mengemukakan tiga aspek dukungan sosial yang didasarkan pada sumber dukungan teman, keluarga, dan individu lain di sekitar mereka. Pertama dan terpenting, keluarga seseorang merupakan kelompok orang-orang terdekatnya, oleh karena itu dukungannya sangat besar pengaruhnya terhadap dirinya. Anggota keluarga mampu menawarkan dukungan emosional, pemecahan masalah, dan instrumental. Kedua, teman (*friend support*). Setelah keluarga, teman adalah orang-orang yang paling dekat dengan mereka, dan kehadiran mereka dapat membantu orang-orang mengatasi stres dan kesulitan. Ketiga, dukungan dari orang terdekat (*including significant others*) bisa datang dari dosen, kekasih, tetangga, dan orang lain yang bisa membantu orang tersebut merasa nyaman dan diperhatikan.

Didukung pula dengan penelitian terdahulu yaitu penelitian Carissa & Purwanti, (2022) temuan penelitian menunjukkan bahwa dengan nilai prediksi sebesar 32,4%, Dukungan sosial dari tempat kerja dapat digunakan untuk memprediksi *burnout* pada guru PAUD. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya, namun nilai yang diharapkan dari dukungan sosial menurun dari 58% menjadi 32,4%. Menurunnya keterlibatan para pendidik di masa wabah Covid-19 mungkin menjadi penyebab penurunan ini. Dari hasil pemaparan fenomena diatas dan teori terkait, Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Peran Dukungan Sosial Terhadap *Burnout*: Studi Regresi pada Karyawan retail di Purwakarta” bertujuan untuk mengetahui pengaruh dukungan sosial terhadap *burnout* pada karyawan retail di Purwakarta.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Burnout*

Menurut Maslach dan Jackson (1981) mengungkapkan *burnout* adalah sindrom kelelahan secara emosional dan sinisme yang terjadi diantara individu yang melakukan pekerjaan melayani orang. Terdapat tiga aspek *burnout* menurut Maslach (dalam Putra & Muttaqin, 2020) berpendapat bahwa ada tiga aspek *burnout*, kelelahan emosional ditandai dengan emosi tidak berdaya, putus asa, depresi dan perasaan terjebak, mudah gelisah, serta mudah tersinggung tanpa alasan yang jelas. Depersonalisasi yang merupakan mekanisme coping untuk mengatasi kelelahan emosional. Rendahnya harga diri, ditandai dengan individu yang tidak pernah merasa senang dengan pekerjaannya sendiri dan percaya bahwa dirinya tidak pernah mencapai sesuatu yang berguna bagi dirinya atau orang lain.

2.2 *Dukungan Sosial*

Menurut Zimet dkk, (dalam Rahman dkk., 2024) berpendapat dukungan sosial merupakan cara individu menafsirkan ketersediaan sumber dukungan yang berperan sebagai penahan gejala dan peristiwa stres. Dukungan sosial yang dipersepsikan dapat diperoleh dari orang lain yang signifikan atau orang terdekat yang memiliki kontak dengan keseharian individu seperti keluarga dan teman. Menurut Zimet (dalam Rahman dkk., 2024), mengemukakan tiga aspek dukungan sosial yang didasarkan pada sumber dukungan teman, keluarga, dan individu lain di sekitar mereka. Pertama dan terpenting, keluarga seseorang merupakan kelompok orang-orang terdekatnya, oleh karena itu dukungannya sangat besar pengaruhnya terhadap dirinya. Anggota keluarga mampu menawarkan dukungan emosional, pemecahan masalah, dan instrumental. Kedua, teman (*friend support*). Setelah keluarga, teman adalah orang-orang yang paling dekat dengan mereka, dan kehadiran mereka dapat membantu orang-orang mengatasi stres dan kesulitan. Ketiga, dukungan dari orang terdekat (*including significant others*) bisa datang dari dosen, kekasih, tetangga, dan orang lain yang bisa membantu orang tersebut merasa nyaman dan diperhatikan.

3. METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan metodologi kuantitatif dengan desain kasualitas. Adapun metode sampel adalah non-probability sampling dengan Teknik convenience sampling yaitu metode pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama kepada setiap komponen atau anggota populasi, dengan pengambilan data berdasarkan kemudahan, yaitu responden yang bersedia mengisi kuesioner (Sugiyono, 2021).

Populasi pada penelitian ini adalah salah satu perusahaan retail di Purwakarta yang berusia 25 hingga 35 tahun, yang berjumlah 1250 karyawan. Menurut Sugiyono (2021) sampel diambil dari populasi sebagai sumber data yang dapat mewakili keseluruhan populasi jika populasi tersebut terlalu besar untuk diselidiki peneliti secara keseluruhan. Pada penelitian ini pengambilan sampel menggunakan rumus Isaac dan Michael dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga didapatkan responden sebanyak 292 karyawan.

Skala psikologi yang di gunakan dalam pengumpulan data adalah *Multidimensional Scale of Perceived Sosial Support* (MSPSS) terdiri dari 12 item yang diadopsi dari Rahman dkk., (2024) berdasarkan teori Zimet dan G. D (1988) skala likert pada *Multidimensional Scale of Perceived Sosial Support* (MSPSS) menggunakan alternatif tujuh pilihan jawaban, yaitu skor 1 untuk jawaban sangat tidak setuju (STS), skor 2 untuk jawaban tidak setuju (TS), skor 3 agak tidak setuju (ATS), skor 4 untuk jawaban netral (N), skor 5 untuk jawaban agak setuju (AS), skor 6 untuk jawaban setuju (S), skor 7 untuk jawaban sangat setuju, contoh aitem yang digunakan pada skala dukungan sosial pada aspek dukungan keluarga yaitu “Keluarga saya bersedia untuk membantu saya membuat keputusan”, pada aspek dukungan teman yaitu “Saya dapat berbicara tentang masalah saya dengan teman-teman saya”, pada aspek orang sepesial yaitu “Ada orang khusus yang ada di sekitar ketika saya membutuhkan”. Alat ukur *Multidimensional Scale of Perceived Sosial Support* (MSPSS) telah dilakukan uji coba pada karyawan retail yang berlokasi di luar kabupaten Purwakarta dan menghasilkan nilai validitas 0,499-0,830 dan nilai reliabilitas 0,914.

Selanjutnya *Maslach Burnout Inventory-Human Service Survey* (MBI-HSS) terdiri dari 22 aitem yang diadaptasi kedalam bahasa Indonesia berdasarkan teori Maslach dan Jackson (1981). Skala likert pada *Maslach Burnout Inventory-Human Service Survey* (MBI-HSS) menggunakan tujuh pilihan jawaban, yaitu skor 0 untuk jawaban tidak pernah, skor 1 untuk jawaban sesekali dalam 1 tahun, skor 2 untuk jawaban 1 kali dalam 1 bulan atau kurang, skor 3 untuk jawaban beberapa kali dalam 1 bulan, skor 4 untuk jawaban 1 kali dalam 1 minggu, skor 5 untuk jawaban beberapa kali dalam 1 minggu, skor 6 untuk jawaban setiap hari, contoh aitem yang digunakan pada skala *burnout* pada aspek kelelahan emosional yaitu “Saya merasa emosi saya terkuras dari pekerjaan saya”, pada aspek deperesonalisasi yaitu “Saya sungguh tidak peduli dengan dengan apa yang terjadi pada rekan kerja saya”, pada aspek rendahnya penghargaan terhadap diri yaitu “Saya merasa sangat bersemangat”. Alat ukur *Maslach Burnout Inventory-Human Service Survey* (MBI-HSS) telah dilakukan uji coba pada karyawan retail yang berlokasi di luar kabupaten Purwakarta dan menghasilkan nilai validitas 0,391-0,789 dan nilai reliabilitas 0,920.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji hipotesis (uji regresi linier sederhana) dengan program SPSS *version 29 for windows*.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil uji normalitas

	N	Sig.	Ket.
<i>Unstandardized residual</i>	292	0.200 ^c	Normal

Hasil uji normalitas dapat dikatakan data distribusi normal jika $p > 0.05$, lalu hasil yang di dapat dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan data sebelumnya menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) $0,200 > 0,05$. maka data tersebut mampu mengatakannya terdistribusi secara normal.

Tabel 2. Hasil uji linieritas

Variabel	Sig.	N
<i>Burnout – Dukungan Sosial</i>	<,001	292

Hasil uji linieritas yang di peroleh pada table 2 menunjukkan nilai linearitas sebesar $<0,001 < 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *burnout* (Y) dan dukungan sosial (X) mempunyai hubungan yang linier.

Tabel 3. regresi sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	99.240	2.413		41.134	<.001
Dukungan sosial	.146	.038	.221	3.853	<.001

Hasil uji hipotesis nilai signifikansi hasil uji regresi linier sederhana sebesar $0,001 < 0,05$ hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis penelitian yaitu H_a diterima dan H_0 ditolak artinya ada pengaruh dukungan sosial terhadap *burnout* pada karyawan retail di Purwakarta. Rumus linear regresi sederhana adalah $Y=a+bX$, dikatakan $Y=99,240+0,146X$ maka hasilnya $Y=99,386$. Artinya nilai (a) atau constant sebesar 99,240 nilai ini menunjukkan bahwa pada saat dukungan sosial (X) bernilai nol atau tidak meningkat, maka *burnout* (Y) akan tetap bernilai 99,240 koefisien regresi bernilai (b) sebesar 0,146 (positif) yaitu menunjukkan pengaruh yang serah. Maka dengan demikian dapat dikatakan apabila dukungan sosial meningkat maka akan meningkatnya tingkat *burnout* nya.

Tabel 4. Koefisien determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.221 ^a	.049	.045	5.146

a. Predictors: (Constant), x

Uji koefisien determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh dukungan social terhadap *burnout* yaitu sebesar 4,9%, dan sisanya di pengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dukungan sosial terhadap *burnout* pada karyawan retail di Purwakarta Responden berjumlah 292 orang, 150 orang di antaranya laki-laki dan 142 orang perempuan. Berikutnya, terdapat 232 responden pada rentang usia 20 hingga 25 tahun, 57 responden berdasarkan kategori umur 26–30 tahun, dan sama banyaknya 3 orang pada kelompok usia 31–35 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa 79,4% responden yang menyelesaikan penelitian berusia antara 20-25 tahun. Berdasarkan status perkawinan, terdapat 43 responden yang sudah menikah dan 249 responden yang masih lajang. Hal ini menunjukkan bahwa 85,3% responden yang menyelesaikan penelitian adalah lajang. Yang terakhir pada jenjang pendidikan responden dengan lulusan SMK sebanyak 257, dan yang lulusan setara S1 sebanyak 32 responden. Artinya jika dipersentasekan mayoritas responden yang mengisi penelitian ini jenjang akhir pendidikannya SMK yaitu sebanyak 89,1%.

Hasil uji hipotesis didapatkan dari nilai signifikansi hasil uji regresi linier sederhana sebesar $0,001 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis penelitian yaitu H_a diterima dan H_0 ditolak artinya ada pengaruh peran dukungan sosial terhadap *burnout* pada karyawan retail di Purwakarta. Lempri (dalam Adnyaswari dkk., 2017) menyatakan bahwa individu dengan dukungan sosial yang rendah cenderung merasa lebih tidak dihargai, kurang optimis, dan memiliki keterbatasan dalam kinerja individu, sehingga produktivitas individu dapat menurun. Ini menunjukkan bahwa dukungan sosial berpengaruh terhadap *burnout*. Lalu menurut Charoensukmongkol dkk., (dalam Akbar & Soetjningsih, 2023) dukungan sosial yang tidak memadai dari rekan kerja dapat

menyebabkan karyawan menjadi kecewa, kehilangan motivasi di tempat kerja, dan hubungan supervisi yang buruk memiliki dampak negatif yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Faktor-faktor ini terkait secara negatif dengan aspek *burnout*, yang meliputi kelelahan emosional, kegagalan pribadi, dan gejala depresi. Hasil ini di dukung oleh penelitian Soriano dkk. (2020) Di tempat kerja, dukungan sosial adalah salah satu faktor terpenting yang dapat mengurangi stres yang berkaitan dengan pekerjaan dan tanda-tanda kelelahan. Selanjutnya menurut Cai dkk. (dalam Akbar & Soetjiningasih, 2023) menegaskan bahwa sistem dukungan sosial yang disediakan oleh tempat kerja dapat berguna untuk mengendalikan emosi, perilaku, dan suasana hati ketika individu mengalami banyak tekanan. Uji tambahan pada penelitian dilakukan uji koefisien determinasi dan uji kategorisasi. Uji koefisien determinasi digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh dukungan social terhadap *burnout* yaitu sebesar 4,9%. Sisanya 95,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yaitu *work overload, lack of work control, rewarded for work, breakdown in community, treated fairly* berpengaruh terhadap tingkat *burnout* (Firdaus dkk., 2021).

5. KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dukungan sosial dengan burnout pada karyawan retail di Purwakarta. Besaran sumbangan pengaruh sebesar 4,9% dan 95,1% dipengaruhi faktor lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, R., & Blikololong, J. B. (2018). HUBUNGAN ANTARA DUKUNGAN SOSIAL DAN BURNOUT PADA KARYAWAN RUMAH SAKIT. *Jurnal Psikologi*, 11(2), 190–199. <https://doi.org/10.35760/psi.2018.v11i2.2264>
- Adnyaswari, Nyoman A., & Adnyani. (2017). Pengaruh Dukungan Sosial dan Burnout terhadap Kinerja Perawat Rawat Inap Rsup Sanglah. 6(5).
- Akbar, M. T., & Soetjiningasih, C. H. (2023). Dukungan Sosial Rekan Kerja dan Atasan dengan Burnout Pada Aparatur Sipil Negara. *Bulletin of Counseling and Psychotherapy*, 4(3). <https://doi.org/10.51214/bocp.v4i3.436>
- Anggraini, M. Z., & Idulfilastri, R. M. (2023). Peran Beban Kerja terhadap Burnout Pada Karyawan PT X. *Journal on Education*, 5(2), 5212–5218. <https://doi.org/10.31004/joe.v5i2.1081>
- Firdaus, A., Sakinah, S., & Anisah, A. (2021). Burnout Syndrome dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya. *Eksis: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 12(2), 257. <https://doi.org/10.33087/eksis.v12i2.277>
- Hasibuan, Amansyah, & Sudiarti. (2022). Strategi untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan pada Regional 1 PT. Pelabuhan Indonesia (Persero). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2).
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99–113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Ong, W. C. (2020). Burnout ditinjau dari dukungan sosial pada perawat rumah sakit umum permata bunda Medan. *Jurnal Psikologi Universitas HKBP Nommensen*, 7(1), 21–30.
- Pratama, I., Ernawati, F. Y., & Budiyono, R. (2020). FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI BURNOUT PADA KARYAWAN CV JAYA LESTARI. N E-Prosidings Seminar Nasional Manajemen Dan Akuntansi STIE Semarang (SENMAS), 1(1), 45–60.
- Putra, A. C. M., & Muttaqin, D. (2020). Hubungan Antara Dukungan Sosial dengan Burnout Pada Perawat di Rumah Sakit X. *Psikostudia : Jurnal Psikologi*, 9(2), 82. <https://doi.org/10.30872/psikostudia.v9i2.3901>
- Rahman, Dimala, Tourniawan, & Ramadan. (2024). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stres Pengasuhan pada Orang Tua Anak Berkebutuhan Khusus. *Journal of Education Research*, 5(1).
- Ratih, R. H., Nurmaliza, N., & Yushmanarani, Y. (2023). HUBUNGAN PARITAS DAN DUKUNGAN SUAMI DENGAN ANEMIA PADA IBU HAMIL TRIMESTER III DI PMB HJ. MURTINAWITA, SST PEKANBARU. *Ensiklopedia of Journal*, 5(4), 240–245.
- Sugiyono, A. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.
- Velando-Soriano, A., Ortega-Campos, E., Gómez-Urquiza, J. L., Ramírez-Baena, L., De La Fuente, E. I., & Cañadas-De La Fuente, G. A. (2020). Impact of social support in preventing burnout syndrome in nurses: A systematic review. *Japan Journal of Nursing Science*, 17(1). <https://doi.org/10.1111/jjns.12269>
- Zimet, & G. D. (1988). The multi dimensional scale of preceived social support. *Journal of Personality Assesment*, 52(1), 30–41.