

**DAMPAK STRES KERJA TERHADAP *JOB BURNOUT* YANG
DIMODERASI OLEH DUKUNGAN SOSIAL, KONFLIK PERAN DAN
KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL SEBAGAI VARIABEL
ANTESEDENNYA**

(Study Kasus pada Dinas Satpol PP dan Damkar Prov. Sumbar)

TESIS



AFIF AFDISYA
NPM.
1710018212057

**Tesis ini diajukan untuk memenuhi sebagian
persyaratan memperoleh gelar Magister Sains Manajemen**

**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS BUNG HATTA
TAHUN 2020**

Dampak Stres Kerja terhadap *Job Burnout* yang dimoderasi oleh Dukungan Sosial, Konflik Peran dan Kepemimpinan Transformasional sebagai Variabel Antesedennya

Abstrak

Job Burnout merupakan masalah yang harus dihilangkan dari organisasi baik dikalangan akademisi maupun praktik. Namun hingga saat ini, faktor penentu *job burnout* masih dalam perdebatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh konflik peran dan kepemimpinan transformasional terhadap stres kerja, serta untuk mengetahui pengaruh stres kerja dan dukungan sosial terhadap *job burnout*. Jumlah responden yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah 95 pegawai di Dinas Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Provinsi Sumatera Barat. Untuk metode analisa data penelitian ini menggunakan sofwer *SmartPLS*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap stres kerja. Variabel kepemimpinan transformasional berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap stres kerja. Selanjutnya variabel stres kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap *job burnout*, kemudian variabel dukungan sosial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *job burnout*. Selain itu variabel dukungan sosial memperlemah dan tidak signifikan dalam memoderasi hubungan anatara stres kerja terhadap *job burnout*.

Kata kunci : Konflik Peran, Kepemimpinan Transformasional, Stres Kerja, Dukungan Sosial dan *Job Burnout*.

The Impact of Work Stress on Job Burnout moderated by Social Support, Role Conflict and Transformational Leadership as Antecedent Variable

Abstract

Job Burnout is a problem that must be eliminated from organizations both among academics and practice. But until now, the determinants of work are still in the job burnout. The purpose of this study was to determine the interaction between roles and transformational leadership on work stress, as well as to determine the effect of work stress and social support on job burnout. The number of respondents who can be used in this study are 95 employees in the Civil Service Police Unit and the Fire Department of West Sumatra Province. For the method of data analysis this study uses the SmartPLS software. The results showed that role conflict was positive and not significant to work stress. The transformational leadership variable is negative and not significant for work stress. Furthermore, work stress variables are proven negative and not significant to job burnout, then social support variables are negative and significant to job burnout. In addition, social support variables are complementary and not significant in moderating the relationship between work stress and job burnout.

Keywords: Role Conflict, Leadership Transformation, Job Stress, Social Support and Job Burnout.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT beserta junjungan besar Nabi Muhammad SAW, berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan tesis dengan judul **“Dampak Stres Kerja terhadap *Job Burnout* yang Dimoderasi oleh Dukungan Sosial, Konflik Peran dan Kepemimpinan Transformasional sebagai Variabel Antesedennya”**.

Dalam penulisan tesis ini, penulis telah banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Zaitul, S.E., MBA, Ak., CA, selaku direktur Pascasarjana Universitas Bung Hatta Padang dan selaku salah satu penguji yang telah memberikan masukan pada penulis untuk menyelesaikan pendidikan di Program Pascasarjana Universitas Bung Hatta Padang.
2. Bapak Dr. Akmal, S.E., M.Si, selaku Kaprodi Manajemen sekaligus Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga serta fikirannya dalam memberikan bimbingan baik berupa ilmu, arahan, petunjuk, maupun saran yang sangat berkontribusi dalam penyelesaian tesis ini.
3. Ibu Dr. Dwi Fitri Puspa, S.E., M.Si.Ak. selaku Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga serta fikirannya dalam memberikan bimbingan baik berupa ilmu, arahan, petunjuk, maupun saran yang sangat berkontribusi dalam penyelesaian tesis ini.
4. Bapak Sefnedi, SE, MM, Ph.D selaku penguji dalam sidang tesis yang telah banyak memberikan masukan dan arahan dimulai dari sidang proposal hingga sempurnanya tesis ini.

5. Segenap dosen Magister Sains Manajemen yang telah memberikan ilmu pengetahuan semasa perkuliahan serta karyawan/karyawati Program Pascasarjana Universitas Bung Hatta Padang.
6. Keluarga tercinta yang sangat penulis sayangi yang selalu memberi semangat kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
7. Rekan-rekan seperjuangan angkatan 27 prodi Magister sains Manajemen yang senantiasa berbagi suka dan duka bersama penulis selama masa perkuliahan.
8. Teristimewa kepada istri tercinta Vivi Pratiwi, yang selalu mendukung, memberi semangat dan sama-sama berjuang dari awal pendidikan sampai kita bisa menyelesaikan pendidikan di Universitas Bung Hatta Padang.

Dengan keterbatasan pengalaman, pengetahuan maupun kepustakaan, penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kata sempurna dan perlu evaluasi lebih lanjut agar benar-benar bermanfaat. Penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran yang membangun demi perbaikan dimasa mendatang, terima kasih.

Padang, Februari 2020
Penulis,

Afif Afdisyia

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENEGMBANGAN HIPOTESIS	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Teori <i>Conservation of Resource</i>	11
2.1.2 Teori <i>Social Exchange</i>	13
2.1.3 Job Burnout	15
2.1.3.1 Pengertian <i>Job Burnout</i>	15
2.1.3.2 Faktor-faktor <i>Job Burnout</i>	16
2.1.4 Konflik Peran	18
2.1.5 Kepemimpinan Transformational	20
2.1.5.1 Pengertian Kepemimpinan Transformational	20
2.1.5.2 Prinsip-prinsip Kepemimpinan Transformational	22
2.1.5.3 Dimensi-dimensi Kepemimpinan Transformational	23
2.1.5.4 Indikator Kepemimpinan Transformational	24
2.1.6 Stres Kerja	25

2.1.6.1	Pengertian Stres Kerja	25
2.1.6.2	Penyebab Stres Kerja	27
2.1.7	Dukungan Sosial	28
2.1.7.1	Pengertian Dukungan Sosial	28
2.1.7.2	Dimensi Dukungan Sosial	30
2.2	Pengembangan Hipotesis	31
2.2.1	Pengaruh Konflik Peran terhadap Stres Kerja	31
2.2.2	Pengaruh Kepemimpinan Tranformational terhadap Stres Kerja	32
2.2.3	Pengaruh Stres Kerja terhadap <i>Job Burnout</i>	34
2.2.4	Pengaruh Dukungan Sosial terhadap <i>Job Burnout</i>	35
2.2.5	Pengaruh Dukungan Sosial memoderasi hubungan antara Stres Kerja terhadap <i>Job Burnout</i>	36
2.3	Kerangka Konseptual	38
BAB III	METODE PENELITIAN	40
3.1	Populasi dan Sampel Penelitian	40
3.2	Metode Pengumpulan Data	41
3.3	Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel	41
3.3.1	Defenisi Operasional	41
3.3.1.1	<i>Job Burnout</i>	41
3.3.1.2	Konflik Peran	42
3.3.1.3	Kepemimpinan Tranformasional	42
3.3.1.4	Stres Kerja	43
3.3.1.5	Dukungan Sosial	43
3.3.2	Pengukuran Variabel	44
3.4	Metode Analisis Data	45
3.4.1	<i>Measurement Model Assessment</i>	46
3.4.2	Analissi Deskriptif	46
3.4.3	<i>Structural Model Assessment</i>	48
3.4.4	Analisis Uji Hipotesis	49

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1	Hasil Penelitian	52
4.1.1	<i>Respon Rate</i> Responden	52
4.1.2	Profil Responden	53
4.1.3	<i>Measurement Model Assessment</i>	56
4.1.3.1	<i>Convergent Validity</i>	56
4.1.3.2	<i>Discriminant Validity</i>	66
4.1.4	Analisis Deskriptif Variabel	70
4.1.4.1	<i>Job Burnout</i>	70
4.1.4.2	Konflik Peran	72
4.1.4.3	Kepemimpinan Transformasional	74
4.1.4.4	Stres Kerja	76
4.1.4.2	Dukungan Sosial	78
4.1.5	<i>Structural Model Assessment</i>	81
4.1.5.1	<i>R Square dan Q Square</i>	81
4.1.5.2	<i>Bootstrapping</i>	83
4.2	Pembahasan	85
4.2.1	Pengaruh Konflik Peran terhadap Stres Kerja	85
4.2.2	Pengaruh Kepemimpinan Trasformasional terhadap Stres Kerja	87
4.2.3	Pengaruh Stres Kerja terhadap <i>Job Burnout</i>	90
4.2.4	Pengaruh Dukungan Sosial terhadap <i>Job Burnout</i>	92
4.2.5	Dukungan Sosial sebagai Moderasi antara Stres Kerja terhadap <i>Job Burnout</i>	94
BAB V	PENUTUP	95
5.1	Kesimpulan	95
5.2	Implikasi Penelitian	95
5.3	Keterbatasan dan Saran Penelitian	98

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Hasil Pra-Survey Kusioner tentang <i>Job burnout</i>	7
Tabel 3.1 Karakteristik Responden	40
Tabel 3.2 Bobot Nilai Setiap Pertanyaan	45
Tabel 3.3 Kriteria Tingkat Capaian Responden (TCR)	48
Tabel 3.5 Tipe Pengujian Moderasi	51
Tabel 4.1 Distribusi Kuesioner Penelitian	52
Tabel 4.2 Profil Responden	53
Tabel 4.3 Hasil <i>Convergent Validity</i> Variabel <i>Job Burnout</i> (Tahap 1)	57
Tabel 4.4 Hasil <i>Convergent Validity</i> Variabel <i>Job Burnout</i> (Tahap 2)	58
Tabel 4.5 Hasil <i>Convergent Validity</i> Variabel Konflik Peran (Tahap 1)	59
Tabel 4.6 Hasil <i>Convergent Validity</i> Variabel Konflik Peran (Tahap 2)	60
Tabel 4.7 Hasil <i>Convergent Validity</i> Variabel Kepemimpinan Tranformasional (Tahap 1)	61
Tabel 4.8 Hasil <i>Convergent Validity</i> Variabel Kepemimpinan Tranformasional (Tahap 2)	62
Tabel 4.9 Hasil <i>Convergent Validity</i> Variabel Stres Kerja (Tahap 1)	63
Tabel 4.10 Hasil <i>Convergent Validity</i> Variabel Stres Kerja (Tahap 2)	64
Tabel 4.11 Hasil <i>Convergent Validity</i> Variabel Dukungan Sosial (Tahap 1)	65
Tabel 4.12 Hasil <i>Convergent Validity</i> Variabel Dukungan Sosial (Tahap 2)	66
Tabel 4.13 <i>Discriminant Validity</i> dengan Metode <i>Fornell Larcker Criterion</i>	67
Tabel 4.14 <i>Discriminant validity</i> dengan Metode <i>Cross loading</i>	68
Tabel 4.15 Deskripsi Variabel <i>Job Burnout</i>	71

Tabel 4.16	Deskripsi Variabel Konflik Peran	73
Tabel 4.17	Deskripsi Variabel Kepemimpinan Transformasional	75
Tabel 4.18	Deskripsi Variabel Stres Kerja	77
Tabel 4.19	Deskripsi Variabel Dukungan Sosial	79
Tabel 4.20	<i>R Square dan Q Square</i>	82
Tabel 4.21	Hasil Uji Hipotesis	84

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	39
Gambar 4.1 <i>Structural Model Assessment</i>	84

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam Era reformasi birokrasi menuntut adanya perbaikan kualitas pelayanan publik, baiknya kualitas layanan publik didukung dengan kinerja yang efektif oleh setiap aparatur, aparatur diarahkan bersikap profesional dalam melaksanakan setiap tugas yang diberikan, begitupun halnya dengan Pegawai Satpol PP dan Damkar Prov. Sumbar, setiap Pegawai Satpol PP dan Damkar Prov. Sumbar harus profesional dalam menjalankan tugas, pokok dan fungsinya.

Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran (Satpol PP dan Damkar) Provinsi Sumatera Barat adalah Dinas yang termasuk dalam urusan wajib pelayanan dasar sebagaimana yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Dalam lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat Satpol PP dan Damkar adalah organisasi yang mempunyai tugas pokok dan fungsi yaitu menegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Kepala Daerah, menjaga Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat serta melaksanakan Perlindungan Masyarakat (Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014).

Tugas Penegakan Perda yang dilakukan oleh Satpol PP dan Damkar Prov. Sumbar meliputi : Pelaksanaan Penegakan Perda yang ada di Provinsi Sumatera Barat seperti Penegakan Perda Maksiat, Penegakan Perda Tambang Ilegal, selain itu juga melakukan Kegiatan penertiban seperti : Patroli Lapangan, Operasi Gabungan, Pengamanan unjuk rasa, Penertiban Pedagang Kaki Lima, Pengawasan