

## PERBEDAAN *BURN OUT* DITINJAU DARI GAYA KEPRIBADIAN *DOMINANCE, INFLUENCE, STEADINESS, DAN COMPLIANCE*

Septyani Mufida✉

Jurusan Psikologi, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

### Info Artikel

*Sejarah Artikel:*

Diterima Januari 2012  
Disetujui Februari 2012  
Dipublikasikan Maret 2012

*Keywords:*

*burn out, gaya kepribadian dominance, influence, steadiness, compliance*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk melihat perbedaan *burn out* pada pegawai KPP Bea Cukai TMP Tanjung Emas Semarang yang ditinjau dari gaya kepribadian *dominance, influence, steadiness, compliance*. Desain penelitian ini adalah penelitian kuantitatif komparatif. Populasi dalam penelitian yaitu pegawai KPP Bea Cukai TMP Tanjung Emas Semarang yang memenuhi kriteria populasi (198 orang). Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *simple random sampling (SRS)*. Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 92 pegawai. Masing-masing gaya kepribadian diambil sampel sebanyak 23 responden. Variabel dalam penelitian ini adalah variabel *burn out* dan variabel gaya kepribadian *dominance, influence, steadiness, compliance*. Metode pengumpulan data penelitian menggunakan alat ukur psikometri DISC yang telah distandarkan Indonesia atau Marston Model Indonesia (MMI) dan skala *burn out*. Uji validitas instrumen yang dipakai adalah *Product Moment Pearson* dan uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, sedangkan metode analisis data menggunakan uji anava klasifikasi tunggal dengan bantuan program SPSS *versi 17.00 for windows*. Hasil analisis data menunjukkan bahwa ada perbedaan tingkat *burn out* ditinjau dari gaya kepribadian *dominance, influence, steadiness, compliance* dengan hasil  $F = 6.750$  dan  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ). Responden dengan gaya kepribadian *steadiness* memiliki tingkat *burn out* sedang dan responden dengan gaya kepribadian *dominance, influence, dan compliance* memiliki tingkat *burn out* pada kriteria rendah.

### Abstract

© 2012 Universitas Negeri Semarang

✉ Alamat korespondensi:  
Gedung A1 Lantai 2 FIP Unnes  
Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229  
E-mail: [journal@unnes.ac.id](mailto:journal@unnes.ac.id)

## PENDAHULUAN

Instansi kepabean merupakan sebuah organisasi yang keberadaannya sangat penting bagi suatu negara. Demikian juga dengan Instansi Kepabean di Indonesia, yaitu Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Direktorat Jenderal Bea dan Cukai adalah suatu instansi yang memiliki peran yang cukup penting bagi negara dalam melakukan tugas-tugasnya, seperti (1) melindungi masyarakat dari masuknya barang-barang berbahaya, (2) melindungi industri tertentu di dalam negeri dari persaingan yang tidak sehat dengan industri sejenis dari luar negeri, (3) memberantas penyelundupan, (4) melaksanakan tugas titipan dari instansi-instansi lain yang berkepentingan dengan lalu lintas barang yang melampaui batas-batas negara, dan (5) memungut bea masuk dan pajak dalam rangka impor secara maksimal untuk kepentingan penerimaan keuangan Negara (<http://bc-temas.co.nr>, diunduh 3 Februari 2011).

Dalam melaksanakan tugasnya yang berhubungan dengan masyarakat setiap pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai wajib memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dan juga harus dapat bersikap terbuka terhadap kritikan dan keluhan dari masyarakat. Di samping itu, sebagai seorang pegawai pada instansi ini mereka selain dituntut dapat memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, mereka juga dituntut untuk dapat bersikap cermat dan sigap dalam pengawasan terhadap barang yang masuk atau keluar daerah pabean. Kondisi kerja yang seperti ini dapat mengakibatkan seorang pegawai mengalami keambiguan peran, dan dapat menyebabkan kondisi tekanan kerja yang tinggi.

Kenyataannya tidak semua eksportir atau importir selalu berbuat jujur, karena ada beberapa eksportir atau importir yang berperilaku nakal, seperti melakukan manipulasi data harga barang yang diimpor agar bisa membayar pajak dengan tarif lebih rendah. Kondisi kerja yang dialami oleh pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe

Madya Pabean Tanjung Emas Semarang tersebut dapat menyebabkan kondisi psikologis pegawai terganggu. Seperti yang diungkapkan oleh Cherniss (1987: 81-102) bahwa salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *burn out*, yaitu kondisi konflik peran (*role conflict*) dan keambiguan peran (*role ambiguity*).

Dalam menjalankan tugas sebagai pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai, setiap pegawai wajib memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dan akan berhubungan secara langsung dengan pelanggan. Dormann & Zapf, dalam Schultz & Schultz (1998: 372) mengungkapkan bahwa pekerjaan yang berhubungan langsung dengan pelanggan dapat berpengaruh tinggi terhadap kondisi stress kerja dan *burn out*. Karena yang sering terjadi adalah harapan pelanggan yang tidak proporsional, perkataan pelanggan yang agresif (*aggressive verbal*), rasa bermusuhan, pelanggan yang tidak menyenangkan dan permintaan pelanggan yang tidak jelas, sehingga dapat menimbulkan ambiguitas peran pada pegawai. Konflik peran seperti ini dapat menjadi faktor yang potensial terhadap munculnya *burn out* pada pegawai. Di samping itu, beban kerja yang berlebihan menyebabkan pegawai merasakan adanya ketegangan emosional saat melayani pelanggan sehingga dapat mengarahkan perilaku pemberi pelayanan untuk menarik diri secara psikologis, keadaan seperti ini juga dapat menjadi pemicu munculnya *burn out* pada pegawai (<http://www.lpmpjabar.go.id>, diunduh 4 April 2011). Hal ini sejalan dengan pendapat yang diungkapkan oleh Schultz & Schultz (1998: 371) bahwa salah satu faktor yang dapat menjadi penyebab munculnya *burn out* adalah beban kerja yang berlebihan, banyaknya tugas dan sifat tugas yang bersifat manual serta pekerjaan yang menuntut ketelitian dalam pelaksanaannya akan menimbulkan kejenuhan pegawai.

Berdasarkan studi pendahuluan yang penulis lakukan pada tanggal 15-22 Maret 2011 pada empat puluh pegawai dari sepuluh seksi bidang yang ada di kantor Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Emas Semarang dengan menggunakan alat ukur berupa angket

sederhana yang didasarkan pada gejala-gejala *burn out* yang diungkapkan oleh Schultz & Schultz (1998: 370) bahwa seseorang yang mengalami *burn out* menjadi kurang enerjik dan semangat kerjanya menurun. Kondisi tersebut juga mengakibatkan kelelahan mental, sikap apatis, depresi, mudah marah dan bosan. Penulis mendapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 1.** Hasil Studi Pendahuluan (Gejala *Burn out*)

No.	Gejala <i>Burn out</i>	Jawaban			
		Ya		Tidak	
1.	Kurang enerjik dalam bekerja.	29	72,5 %	11	27,5 %
2.	Merasa lesu ketika bangun pagi karena harus menjalani aktivitas pekerjaan.	27	67,5 %	13	32,5 %
3.	Mudah marah	26	65 %	14	35 %
4.	Mudah bosan,	31	77,5 %	9	22,5 %
5.	Mudah tersinggung.	25	62,5 %	15	37,5 %
6.	Merasa diacuhkan oleh rekan kerjanya.	16	40 %	24	60 %
7.	Merasa apa yang telah mereka kerjakan hasilnya sia-sia.	18	45 %	22	55 %
8.	Merasa memiliki perasaan bermusuhan dengan rekan kerjanya.	12	30 %	28	70 %
9.	Merasa kurang dapat mengendalikan diri.	26	65 %	14	35 %
10.	Merasa kurang peka terhadap kebutuhan orang lain.	30	75 %	10	25 %

Tabel di atas menunjukkan bahwa sepuluh item yang diberikan pada responden, terdapat tujuh item memiliki persentase lebih dari 50% dan hanya sejumlah tiga item yang persentasenya di bawah 50%. Berdasarkan tabel hasil studi pendahuluan tersebut juga diketahui bahwa responden yang mendapatkan skor lebih dari 50% dari hasil angket adalah sejumlah 26 responden, artinya 65% responden memiliki potensi mengalami *burn out*.

Persepsi terhadap lingkungan psikologis, beban kerja yang intensif mempengaruhi terjadinya *burn out*, selain itu penulis menengarai karakteristik individu yang dapat mempengaruhi munculnya *burn out* adalah tipe kepribadian. Klasifikasi kepribadian yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan alat ukur gaya

kepribadian DISC yang diciptakan oleh William Moulton Marston. DISC adalah sebuah alat ukur psikometri yang mengukur gaya kepribadian seseorang mengenai perilaku kerjanya (Nofiar, 2009: 9).

Bertolak pada klasifikasi kepribadian DISC, setiap individu memiliki gaya kepribadian yang berbeda, demikian pula dengan pegawai Kantor Pelayanan dan Pengawasan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Emas Semarang mereka juga memiliki gaya kepribadian yang berbeda. Hal ini ditunjukkan dengan hasil studi pendahuluan dengan menggunakan angket sederhana yang memuat ciri-ciri yang menonjol pada masing-masing gaya kepribadian, sehingga dapat diketahui dari 40 responden sebagai berikut:

**Tabel 2.** Hasil Studi Pendahuluan (Gaya Kepribadian *Dominance, Influence, Steadiness, Compliance*)

Gaya Kepribadian	Jumlah
<i>Dominance</i>	7
<i>Influence</i>	7
<i>Steadiness</i>	16
<i>Compliance</i>	10

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti berminat untuk melakukan penelitian dengan judul Perbedaan *Burn out* Ditinjau dari Gaya Kepribadian *Dominance, Influence, Steadiness, Compliance* (Penelitian Pada Pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Emas Semarang 2011).

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini desain penelitian komparasi digunakan untuk mengetahui perbedaan *burn out* antara pegawai bergaya kepribadian *dominance, influence, steadiness*, dan *compliance*.

Definisi operasional dalam penelitian ini adalah :

### (1) *Burn out*

*Burn out* adalah sebuah sindrom yang berhubungan dengan pekerjaan yang disebabkan oleh stres kerja yang berkepanjangan akibat dari pekerjaan yang berlebihan atau ketidakpuasan terhadap pekerjaan, sehingga akan menimbulkan penipisan sumber daya fisik dan mental seseorang, kelelahan emosional, kehilangan energi, kehilangan antusiasme, dan kehilangan kepercayaan diri, serta hilangnya kepedulian terhadap orang-orang dalam lingkungan kerja.

*Burn out* dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala *Burn out*, yang dikembangkan dari tiga dimensi *burn out* yang diungkapkan oleh Maslach. Dalam Schultz & Schultz, (1998: 371), Maslach memandang *burn out* sebagai suatu sindrom psikologis yang terdiri dari tiga komponen yaitu:

#### a) *Emotional exhaustion*

Ditandai dengan adanya perasaan lelah akibat banyaknya tuntutan psikologis dan

emosional yang berlebihan, hal ini sering disebabkan karena kelebihan beban kerja atau realistis harapan yang tinggi. Orang yang mengalami kelelahan emosional biasanya mudah marah, mudah tersinggung, dan sikap bermusuhan terhadap orang lain, dan kurang kendali diri.

#### b) *Depersonalization*

Merupakan sikap kurang menghargai atau kurang memiliki pandangan yang positif terhadap orang lain, tidak berperasaan, kurang perhatian atau perasaan diacuhkan, dan juga kurang sensitif terhadap kebutuhan orang lain.

#### c) *Reduced sense of personal accomplishment (inefficacy)*

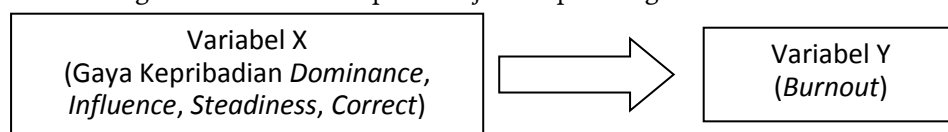
Hal ini meliputi adanya penilaian diri yang negatif dalam kaitannya dengan pekerjaan, perasaan bahwa tindakan dan usaha yang telah dilakukannya menjadi sia-sia dan tidak berharga. Muncul perasaan tidak efektif atau tidak kompeten dalam pekerjaan, menarik diri dari kontak sosial, merasa tidak berdaya dalam pekerjaan.

*Burn out* subjek dapat dilihat dari jumlah skor yang diperoleh, semakin tinggi skor yang diperoleh maka semakin tinggi *burn out*-nya.

### (2) Gaya kepribadian *dominance, influence, steadiness*, dan *compliance*.

Gaya kepribadian *dominance, influence, steadiness*, dan *compliance* adalah gaya kepribadian seseorang dalam perilaku kerjanya. Gaya kepribadian ini dapat diukur dengan menggunakan alat ukur *psychometric* yang disebut DISC. Seorang individu dapat dikatakan memiliki Gaya kepribadian tertentu apabila memiliki skor tertinggi pada salah satu kategori dari keempat kategori DISC, yaitu *dominance, influence, steadiness*, atau *compliance*.

Hubungan antar variabel dapat ditunjukkan pada bagan berikut:



**Gambar 1.** Bagan Hubungan Antara Variabel X dan Variabel Y

Bagan di atas menggambarkan kedua variabel mempunyai hubungan yang positif. Hal ini memiliki arti bahwa gaya kepribadian *dominance*, *influence*, *steadiness*, *compliance* akan mempengaruhi munculnya *burn out*.

Berdasarkan kategori gaya kepribadian *dominance*, *influence*, *steadiness*, dan *compliance* dari sejumlah 242 pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya

Pratama Tanjung Emas Semarang, yang memenuhi kriteria dalam karakteristik populasi adalah sejumlah 198 pegawai. Kemudian, dilakukan pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Masing-masing gaya kepribadian diambil sebanyak 23 responden tiap gaya kepribadian, sehingga diperoleh anggota sampel penelitian sebanyak 92 subjek.

**Tabel 3.** Hasil Kategorisasi Gaya Kepribadian Pegawai

No.	Gaya Kepribadian DISC	Jumlah
1.	<i>Dominance</i>	23
2.	<i>Influence</i>	25
3.	<i>Steadiness</i>	97
4.	<i>Compliance</i>	53
Jumlah		198

Penelitian ini metode untuk mengumpulkan data yaitu menggunakan alat ukur psikometri berupa alat ukur perilaku kerja DISC yang telah distandarkan Indonesia yaitu Marston Model Indonesia (MMI) dan skala psikologis (skala *burn out*).

Metode analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif yang dilakukan dengan metode statistik parametrik dengan teknik analisis varians (anova).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan uji hipotesis signifikansi yang diperoleh adalah sebesar 0,000 atau angka signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, maka dapat diartikan bahwa hipotesis penelitian ini diterima ( $H_0 < H_a$ ). Kesimpulannya adalah hipotesis kerja dalam penelitian yang menyatakan bahwa “ada perbedaan *burn out* pegawai ditinjau dari gaya kepribadian *dominance*, *influence*, *steadiness*, dan *compliance*” diterima.

Untuk mengukur *burn out* pegawai peneliti menggunakan skala *burn out* yang memuat sejumlah 54 item. Sedangkan, untuk mengklasifikasikan responden ke dalam gaya kepribadian *dominance*, *influence*, *steadiness*, *compliance* digunakan sebuah alat tes psikometri yang disebut DISC. Masing-masing gaya

kepribadian tersebut memiliki ciri-ciri yang berbeda antara satu dengan lainnya. Ciri-ciri dari orang yang memiliki gaya kepribadian *dominance* adalah ekstrovert, ambisius, keras, tegas, tanpa basa-basi, menyukai tantangan dan mandiri. Ciri-ciri orang dengan gaya kepribadian *influence* adalah ekstrovert, banyak bicara, ekspresif, bersemangat, ramah, optimis, persuasif, lincah, egosentris, dan kompulsif. Ciri-ciri dari orang yang memiliki gaya kepribadian *steadiness* adalah introvert, stabil, dapat dipercaya, rileks, pasif, santai, menghindari tanggung jawab, tidak tegas, tidak berorientasi pada target, menyukai sesuatu yang berjalan dengan konsisten dan kurang menyukai perubahan yang bersifat mendadak. Ciri-ciri orang dengan gaya kepribadian *compliance* adalah introvert, mampu mengontrol diri, analitis, berhati-hati, teliti, sensitif, kurang ramah, dan *perfectionist*. Di dalam diri manusia mungkin tidak hanya terdapat satu gaya kepribadian saja, melainkan mungkin memiliki kombinasi dari dua gaya kepribadian atau lebih. Namun, di antara kombinasi-kombinasi tersebut tetap akan ditemui gaya kepribadian yang paling dominan pada diri seseorang.

Berdasarkan data penelitian diketahui bahwa gaya kepribadian yang memiliki tingkat *burn out* pada kategori sedang adalah gaya kepribadian *steadiness* dan gaya kepribadian

*dominance*, *influence*, dan *compliance* termasuk dalam kategori *burn out* rendah, hal ini menunjukkan bahwa pegawai yang introvert, stabil, dapat dipercaya, rileks, pasif, santai, menghindari tanggung jawab, tidak tegas, tidak berorientasi pada target, menyukai sesuatu yang berjalan dengan konsisten dan kurang menyukai perubahan yang bersifat mendadak, memiliki kecenderungan yang lebih besar untuk mengalami *burn out* dibanding dengan pegawai yang memiliki yang ekstrovert, ambisius, keras, tegas, tanpa basa-basi, menyukai tantangan dan mandiri (gaya kepribadian *dominance*), ekstrovert, banyak bicara, ekspresif, bersemangat, ramah, optimis, persuasif, lincah, egosentris, dan kompulsif (*influence*) dan pegawai dengan ciri kepribadian introvert, mampu mengontrol diri, analitis, berhati-hati, teliti, sensitif, kurang ramah, dan *perfectionist* (*compliance*).

Skala *burn out* yang digunakan untuk mengukur *burn out* pegawai disusun berdasarkan tiga dimensi, yaitu dimensi *emotional exhaustion*, dimensi *depersonalization*, dan dimensi *inefficacy*. Berdasarkan data yang diperoleh dimensi *emotional exhaustion* memiliki mean empiris sebesar 45,3044 (<46,67), yang berarti termasuk dalam kategori rendah. Demikian juga dengan kedua dimensi lainnya juga menunjukkan *burn out* yang rendah, mean dimensi *depersonalization* adalah 43,5870 (<46,67) dan mean dimensi *inefficacy* sebesar 31,0978 (<32,67). Data tersebut menunjukkan rata-rata pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Emas Semarang mengalami *burn out* pada tingkat rendah. Data empiris juga menunjukkan bahwa dimensi yang paling memiliki pengaruh terhadap *burn out* pada Pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Emas Semarang adalah dimensi *emotional exhaustion*, ditandai dengan adanya perasaan lelah akibat banyaknya tuntutan psikologis dan emosional yang berlebihan, hal ini sering disebabkan karena kelebihan beban kerja atau harapan yang tinggi. Dimensi kedua yang paling berpengaruh terhadap *burn out* pegawai adalah dimensi *depersonalization*, yaitu sikap kurang menghargai

atau kurang memiliki pandangan yang positif terhadap orang lain, tidak berperasaan, kurang perhatian atau perasaan diacuhkan, dan juga kurang sensitif terhadap kebutuhan orang lain. Dimensi yang memiliki pengaruh paling rendah terhadap *burn out* pegawai adalah *inefficacy*. Dimensi ini meliputi adanya penilaian diri yang negatif dalam kaitannya dengan pekerjaan, perasaan bahwa tindakan dan usaha yang telah dilakukannya menjadi sia-sia dan tidak berharga. Muncul perasaan tidak efektif atau tidak kompeten dalam pekerjaan, menarik diri dari kontak sosial, merasa tidak berdaya dalam pekerjaan.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis penelitian diperoleh hasil bahwa hipotesis yang berbunyi “ada perbedaan *burn out* pegawai yang ditinjau dari gaya kepribadian *dominance*, *influence*, *steadiness*, dan *compliance*” diterima. Hal ini memberi makna bahwa terdapat perbedaan tingkat *burn out* antara pegawai yang memiliki gaya kepribadian *dominance*, *influence*, *steadiness*, dan *compliance*. Kesimpulan tersebut dapat ditunjukkan dari hasil uji hipotesis dengan signifikansi yang diperoleh adalah sebesar 0,000 atau angka signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05.

Berdasarkan hasil uji *Post Hoc Test*, menunjukkan bahwa terdapat gaya dua pasang gaya kepribadian yang memiliki perbedaan *burn out*, yaitu: pasangan *influence–steadiness* dan pasangan *steadiness–compliance*. Sedangkan empat pasang gaya kepribadian lainnya tidak memiliki perbedaan, yaitu: pasangan gaya kepribadian *dominance–influence*, *dominance–steadiness*, *dominance–compliance*, dan pasangan gaya kepribadian *influence–compliance*. Adanya pasangan gaya kepribadian yang tidak memiliki perbedaan *burn out* dapat disebabkan karena keempat gaya kepribadian tersebut memiliki kecenderungan persamaan ciri-ciri dalam hal tertentu, sehingga perbedaan *burn out*-nya tidak jauh berbeda. Misalnya gaya kepribadian *dominance* dan *influence* sama-sama memiliki kecenderungan ciri ekstrover, optimis dan sama-sama lebih mengandalkan intuisi. Gaya kepribadian *influence* dan *steadiness* memiliki kesamaan ciri-ciri seperti sama-sama ramah,

lebih mengandalkan *feeling*, dan *people oriented*. Persamaan ciri antara gaya kepribadian *steadiness* dan *compliance* adalah introver, lebih mengandalkan *sensing* (penginderaan dengan menggunakan alat indera), dan pasif. Persamaan ciri-ciri antara gaya kepribadian *compliance* dan *dominance* adalah keduanya sama-sama lebih mengandalkan *thinking* (pikiran), berorientasi pada tugas, dan tidak suka basa-basi. Disamping itu, adanya kombinasi dari dua atau lebih gaya kepribadian subjek menjadi alasan lain penyebab adanya pasangan gaya kepribadian yang tidak memiliki perbedaan *burn out*.

Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan di atas dapat disimpulkan bahwa secara garis besar pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Emas Semarang mengalami *burn out* dengan kategori sedang. Dimensi yang paling berpengaruh terhadap kondisi *burn out* pegawai adalah dimensi *emotional exhaustion*. Faktor kepribadian dapat mempengaruhi tingkat *burn out* seseorang dan jika ditinjau dari gaya kepribadian *dominance*, *influence*, *steadiness*, *compliance* dapat disimpulkan pegawai yang memiliki gaya kepribadian *steadiness* cenderung lebih mudah mengalami *burn out* dibanding dengan pegawai dengan gaya kepribadian lainnya.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan, simpulan dari penelitian ini adalah :

- (1) Secara garis besar pegawai Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Emas Semarang yang dijadikan subjek penelitian, yaitu sebanyak 92 responden mengalami *burn out*. Sebesar 69,56 persen pegawai mengalami *burn out* dalam kategori rendah dan sisanya sebesar 30,44 persen dalam kategori sedang. Hal ini dapat diartikan bahwa sebagian pegawai mengalami *burn out* dalam lingkungan kerjanya.
- (2) Dimensi yang paling berpengaruh terhadap kondisi *burn out* pegawai Kantor Pengawasan

dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Tanjung Emas Semarang adalah dimensi *emotional exhaustion*. Keadaan ini ditandai dengan adanya perasaan lelah akibat banyaknya tuntutan psikologis dan emosional yang berlebihan, hal ini sering disebabkan karena kelebihan beban kerja atau harapan yang tinggi. Orang yang mengalami kelelahan emosional biasanya mudah marah, mudah tersinggung, dan sikap bermusuhan terhadap orang lain, dan kurang kendali diri.

- (3) Faktor kepribadian dapat mempengaruhi tingkat *burn out* seseorang dan jika ditinjau dari gaya kepribadian *dominance*, *influence*, *steadiness*, *compliance* dapat disimpulkan pegawai yang memiliki gaya kepribadian *steadiness* cenderung lebih mudah mengalami *burn out* dibanding dengan pegawai dengan gaya kepribadian lainnya.

## SARAN

Saran yang muncul dari penelitian ini antara lain :

- (1) Bagi manajemen
 

Ada dua usulan saran yang dapat dijadikan pertimbangan bagi manajemen kantor, yaitu:

  - a. Jika dilihat dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kepribadian memegang peranan penting dalam munculnya kondisi *burn out* pegawai. Oleh karena itu, manajemen kantor perlu memperhatikan pentingnya pengaruh kepribadian dalam pengembangan sumber daya pegawainya, sehingga dalam penempatan seseorang pada suatu posisi pekerjaan sebaiknya perlu memperhatikan faktor kepribadian. Terutama bagi pegawai dengan gaya kepribadian *steadiness* sebaiknya ditempatkan pada posisi yang tidak memberikan pemicu munculnya keadaan *burn out*.
  - b. Manajemen kantor juga dapat melakukan beberapa kegiatan yang dapat mengurangi tingkat *burn out* pegawai,

misalnya dengan memberikan pelatihan psikologi yang berupa *outbound* bagi pegawai dan pemberian motivasi.

(2) Bagi subjek penelitian

Dengan menggunakan acuan hasil analisa tes profil kepribadian, hendaknya masing-masing pegawai senantiasa meningkatkan kemampuan pengembangan kepribadian ke arah yang lebih produktif dan lebih berkualitas.

(3) Bagi peneliti lain

- a. Jika ada peneliti lain yang tertarik untuk melakukan penelitian dengan kajian *burn out*, sebaiknya mengambil responden secara lebih luas, agar generalisasi dapat dilakukan dengan baik.
- b. Selain variabel kepribadian yang dijadikan variabel dalam melihat perbedaan *burn out*, peneliti menyarankan untuk mengkaji *burn out* dengan variabel lain seperti usia, jenis kelamin, lama bekerja, dan posisi dalam pekerjaan.
- c. Jika ada peneliti lain yang ingin meneliti dengan menggunakan alat tes psikometri DISC dan skala psikologis, sebaiknya rentang waktu antara kedua instrumen tersebut tidak terlalu jauh, agar memiliki keakuratan hasil yang lebih tinggi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anrilia, Ema. Juli 2004. *Peranan Dimensi-Dimensi Birokrasi Terhadap Burnout Pada Perawat Rumah Sakit di Jakarta*. Jurnal Psyche. Vol. 1 No. 1. 2004.
- Arifianti, Ranti Putri. 2009. *Hubungan Antara Kecenderungan Kepribadian Ekstrovert Introvert dengan Burnout Pada Perawat*. Skripsi Universitas Gunadarma.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian (Suatu pendekatan Praktek)*, edisi revisi VI, cetakan XIII. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Azwar, Saefuddin. 2001. *Reliabilitas dan Validitas*. Cetakan III. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- \_\_\_\_\_. 2004. *Metode Penelitian*. Cetakan V. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Penyusunan Skala Psikologi*. Cetakan X. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Buhler, K.E. 2004. *Burnout and Personality in Extreme Nursing: an Emprical Study*. Schweizer Archiv for Neurologie Und Psychiatrie. Vol. 1 No. 155. 2004.
- Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (Kementerian Keuangan Republik Indonesia). 2011. *Sekilas Direktorat Jenderal Bea dan Cukai*. Diunduh dari <http://bc-temas.co.nr>. Pada tanggal 3 Februari 2011.
- Cherniss, Cary. 1987. *Staff Burnout (Job Stress in the Human Services)*. Fifth printing. London: Sage Publications.
- Davis, Keith dan Newstrom, John W. 1993. *Perilaku Dalam Organisasi (Edisi Ketujuh)*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Dessler, Gary. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Jilid 2)*. Jakarta: PT. Indeks.
- Farber, Barry A. 1991. *Crisis in Education (Stress and Burnout in The American Teacher)*. First Edition. San Fransisco: Jossey-Bass Inc.
- Hadi, Sutrisno. 2004. *Statistik, jilid III*. Yogyakarta: Andi Offset
- Khotimah, Khusnul. 2010. *Hubungan Antara Persepsi Terhadap Lingkungan Kerja Psikologis dengan Burnout Pada Perawat RSU Budi Rahayu Pekalongan*. Skripsi Universitas Diponegoro.
- LPMP Provinsi Jawa Barat. 21 Oktober 2009. *Fenomena Kejenuhan (Burnout) di Kalangan Pegawai*. Diunduh dari <http://www.lpmppjabar.go.id>. Pada tanggal 4 April 2011.
- Maslach, Christina dan Leiter, Michael P. 1997. *The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal stress and What to Do About It*. San Fransisco: Jossey-Bass Publishers.
- Naisaban, Ladislaus. 2005. *Psikologi Jung: Tipe Kepribadian Manusia dan Rahasia Sukses Dalam Hidup (Tipe Kebijakan Jung)*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia (Grasindo).
- Nareswari, Sekar dan Yuanila. 2011. *Workshop Session: Training of Manajerial Test*



- (*Simulation, Discussion, and Skill Enhancement MBTI – PERSONALITY PLUS – DISC*). Semarang: Personal Growth Center Training Center.
- Nofiar, Yon. 2009. *Handbook of DISC (Alat Ukur Perilaku Kerja)*. Jakarta: Quantum Quality International.
- Potter, Patricia, Teresa Deshields, Joice Divanbeigi, Julie Berger, Doreen Cipriano, Lori Noris dan Sarah Olsen. Oktober 2010. *Compassion Fatigue and Burnout: Prevalence Among Oncology Nurses*. Journal Of Oncology Nursing. Vol. 14 No. 5. 2010.
- Puspasari, Fisca Febriyenni Eka Puspasari. 2006. *Hubungan Antara Tipe Kepribadian Hardiness dengan Burnout Pada Perawat Di Rumah Sakit Hasansadikin Bandung*. Skripsi Universitas Padjajaran.
- Schultz, Duane P dan Schultz, Sydney Ellen. 2006. *Psychology and Work Today*. New Jersey: Pearson Education.
- Shimizutani, Masahiro, Yuko Odagiri, Yumiko Ohya, Teruichi Shimomitsu, Tage S Kristensen, Toshimasa Maruta dan Makio Iimori. 2008. *Relationship of Nurse Burnout with Personality Characteristics and Coping Behaviors*. Journal of Industrial Health 2008. 46, 326-335.
- Yousefy, A.R. dan Ghassemi, Gh.R. 2003. *Job Burnout in Psychiatric and Medical Nurses in Isfahan, Islamic Republic of Iran*. La Revue de Sante de la Mediterranee Orientale, Vol. 12 No. 5, 2006.