

PENGARUH KEADILAN ORGANISASI DENGAN MEDIASI STRATEGI KOPING TERHADAP *BURNOUT* PADA PEKERJA SOSIAL DINAS SOSIAL

Ainur Rosidah

Jurusan Bimbingan dan Konseling, Fakultas Ilmu Pendidikan,
STKIP Muhammadiyah Pringsewu-Lampung
Rosidahainur71@yahoo.co.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh keadilan organisasi dengan mediasi strategi koping terhadap burnout pada pekerja sosial dinas sosial. Subyek penelitian sebanyak 119 pekerja sosial Dinas Sosial. Data penelitian dikumpulkan dengan empat skala, yaitu skala keadilan organisasi, skala strategi koping berfokus kepada masalah, skala strategi koping berfokus pada emosi dan skala burnout. Data dianalisis dengan menggunakan structural equation model (SEM). Hasil penelitian menyatakan bahwa Keadilan organisasi (distributif, prosedural, interaksional) dengan mediasi strategi koping berpengaruh signifikan terhadap burnout dengan nilai β masing-masing -0.250, 0.203 dan 0.153 dengan p masing-masing 0.000, 0.02 dan 0.011. Temuan ini memberikan peluang bagi peneliti berikutnya untuk menyelidiki lebih lanjut tentang keadilan organisasi melalui strategi lainnya terhadap burnout pada pekerja sosial dinas sosial.

Kata kunci: Keadilan organisasi, Strategi koping, Burnout.

PENDAHULUAN

Profesi pekerja sosial adalah suatu profesi yang diakui secara internasional dan mempunyai jaringan organisasi praktik dan pendidikan internasional. Profesi ini pada dasarnya merupakan profesi pertolongan terhadap mereka yang rentan terhadap permasalahan keberfungsian sosial, baik itu individu, kelompok maupun masyarakat. Hal tersebut sesuai yang dikemukakan oleh Charles Zastrow (1982), yang menyatakan bahwa pekerjaan sosial merupakan profesi pertolongan. Pertolongan tersebut ditujukan kepada individu, kelompok dan masyarakat, agar mereka dapat meningkatkan kemampuan keberfungsian sosialnya dan dapat mencapai tujuan hidupnya.

Dalam pelaksanaan tugasnya, pekerja sosial berorientasi terhadap perkembangan klien dan bukan pada jadwal

yang terstruktur. Sementara perkembangan *biopsikososial* klien berkembang dari saat ke saat dan sulit diperkirakan. Karakteristik klien juga merupakan beban kerja tersendiri. Setiap klien pada dasarnya memiliki beragam persoalan, dari masalah sosial, masalah berkaitan dengan hukum, dengan masalah psikologis dan klinis. Tentu saja ini akan mudah memicu terjadinya kelelahan secara fisik dan mental pada pekerja sosial. Belum lagi, setiap pekerja sosial memainkan fungsi dan peranan sebagai administrator, dimana mereka berkewajiban mencatat dan melaporkan perkembangan kliennya kepada organisasi dimana mereka bekerja. Mereka menjalankan fungsi membantu klien meningkatkan dan menggunakan kemampuannya secara efektif untuk tugas-tugas kehidupan dan memecahkan permasalahan sosial yang mereka alami. Mengkaitkan klien dengan sistem-sistem

sumber, memfasilitasi interaksi dengan sistem-sistem sumber, mempengaruhi kebijakan sosial, pemerataan sumber-sumber material, memberikan pelayanan sebagai pelaksana kontrol sosial (Pincus dan Minahan, 1973).

Stres kerja pada pekerja sosial juga dapat terjadi karena luasnya cakupan pekerjaan mereka. Dalam praktiknya mereka bekerja pada level mikro, yakni bekerja untuk melayani masalah individual dan keluarga, pada level meso mereka bekerja untuk kelompok-kelompok sosial dan pada level makro mereka melakukan penyadaran pekerjaan sosial terhadap organisasi dan masyarakat. Maslach dan Pines (1977) telah melaporkan beberapa studi mengenai *burnout* ditemukan pada para pekerja sosial, perawat, psikiatris, psikolog, sipir penjara, pengasuh anak, guru dan para konselor. Dapat dikatakan bahwa pekerja sosial senantiasa bekerja keras untuk keinginan banyak orang dan merasa bahwa orang lain memerlukannya.

Dalam penelitian ini, merujuk pada definisi yang dikemukakan oleh Maslach *et.al.*, (1977) sebagai pengertian teoritis karena pengertian Maslach merepresentasikan penelitian ini yang mengkaji mengenai fenomena *burnout* yang terjadi di kalangan pekerja sosial. Maslach (1977) mendefinisikan *burnout* sebagai respon individu terhadap tekanan interpersonal dan emosional yang berkepanjangan dalam suatu pekerjaan yang terdiri dari tiga tingkat atau tahapan yaitu tingkat kelelahan emosional, depersonalisasi, dan perasaan merasa gagal.

Fenomena yang terjadi pada Pekerja Sosial di Unit Pelaksana Teknis Dinas Sosial menunjukkan bahwa sebagian besar pekerja sosial terlambat dalam menyerahkan laporan pekerjaan mereka. Kinerja yang menurun karena kelelahan mental dikarenakan kelebihan

jam kerja dan juga karena azas *twenty for seven* dalam pelayanan klinikal mereka. Kushnir *et.al.*, (Hobfoll, 2002) menyatakan bahwa kelebihan jam mengakibatkan kelelahan fisik yang akan berujung pada adanya intensi *burnout*. Penurunan motivasi dikarenakan beban kerja tidak sebanding dengan tunjangan dan insentif yang diterima serta keadilan organisasi yang dirasa kurang dapat mereka rasakan menimbulkan keadaan *distress*. Persepsi keadilan organisasi menjadi salah satu faktor terjadinya *burnout* tersebut, sebagaimana dilaporkan Supartini. Penelitian tentang keadilan organisasi mengalami perkembangan pada beberapa tahun terakhir. Persepsi keadilan distributif, prosedural dan interaksional yang dipandang sebagai komponen utama keadilan organisasi dihubungkan dengan beraneka ragam hasil dari suatu pekerjaan, seperti pelaksanaan suatu kegiatan, perilaku suatu kelompok, dan sikap kerja (Cropanzano, Byrne, Bobocel, dan Rupp, 2001).

Persepsi keadilan merupakan hal yang dinilai dalam lingkungan suatu organisasi oleh para pekerja. Persepsi perlakuan organisasi yang tidak adil merupakan stressor yang dapat memicu terjadinya kelelahan kerja secara fisik dan mental. Jika stres yang dialami individu dalam jangka waktu yang lama dengan intensitas yang cukup tinggi ditandai dengan kelelahan fisik, mental dan emosional serta rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri yang mengakibatkan individu terpisah dan inilah kita sebut dengan istilah "*burnout*"

Salah satu cara mereduksi intensi stres ke *burnout* itu adalah dengan strategi koping. Mekanisme koping adalah cara yang dilakukan individu dalam menyelesaikan masalah, menyesuaikan diri dengan perubahan, serta respon terhadap situasi yang mengancam

(Keliat, 1999). Sedangkan menurut Lazarus (1985), koping adalah perubahan kognitif dan perilaku secara konstan dalam upaya untuk mengatasi tuntutan internal dan eksternal khusus yang melelahkan.

Penelitian empiris telah menunjukkan bahwa koping yang berorientasi pada masalah berhubungan dengan peningkatan kepuasan kerja, penurunan kekhawatiran, dan distres psikologis. Menurut Fortes-Ferreira *et al.*, (2006) koping yang berorientasi pada emosi hasilnya tidak konsisten. Beberapa studi menemukan bahwa koping yang berorientasi pada emosi dapat membantu mengurangi gejala-gejala psikosomatis dan distres psikologis, sementara hasil penelitian lainnya melaporkan adanya peningkatan *distres* psikologis dan gejala-gejala *psikomatis*.

Strategi koping dalam mengatasi permasalahan ketidakadilan organisasi maupun konflik internal antara pekerja sosial dengan pimpinan lebih ke arah dan berfokus pada emosi sesaat sehingga menimbulkan agresifitas terhadap pimpinan maupun perilaku negatif yang merusak irama kerja organisasi dan berujung kepada berkepanjangan konflik internal.

Berdasarkan pemahaman di atas maka perlu dilakukan penelitian mengenai pengaruh persepsi keadilan organisasi yang dimediasi oleh strategi koping pekerja sosial yang terdiri atas mekanisme koping berfokus pada masalah dan mekanisme koping yang berfokus pada emosi apakah berhubungan dengan *burnout* dan apakah hubungan-hubungan tersebut dimediasi oleh strategi koping. Dari uraian yang ada, mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan mengetahui Pengaruh Keadilan Organisasi dengan mediasi Strategi Koping terhadap *Burnout*.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini metode pengambilan data menggunakan *personally administrated quistioners* dengan cara memberikan kesempatan dalam jangka waktu tertentu (agar responden dapat memberikan jawaban yang akurat sesuai dengan hal yang telah dan sedang mereka alami) untuk mengisi daftar pertanyaan yang diberikan tersebut, kemudian ditarik oleh peneliti sebagai data primer bagi penelitian ini. Angket yang diberikan bersifat tertutup yaitu angket yang digunakan langsung untuk mendapatkan data tentang keadilan organisasi, strategi koping dan kondisi *burnout*, yang dipilih karyawan.

Validitas dan reliabilitas

Salah satu manfaat utama dari CFA adalah kemampuan menilai validitas konstruk dari *measurement theory* yang diusulkan. Validitas konstruk mengukur seberapa jauh ukuran indikator mampu merefleksikan konstruk laten teoritisnya. Syarat yang harus dipenuhi pertama *loading factor* harus signifikan (Ghozali, 2008). *Loading factor* sudah memenuhi *convergent validity* apabila $\geq 0,4$ (Ferdinand, 2002).

Reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu dengan menilai besar *composite reliability* serta *variance construct exstrated* dari masing-masing konstruk, dengan rumus (Ferdinand, 2002).

Teknik Analisis Data

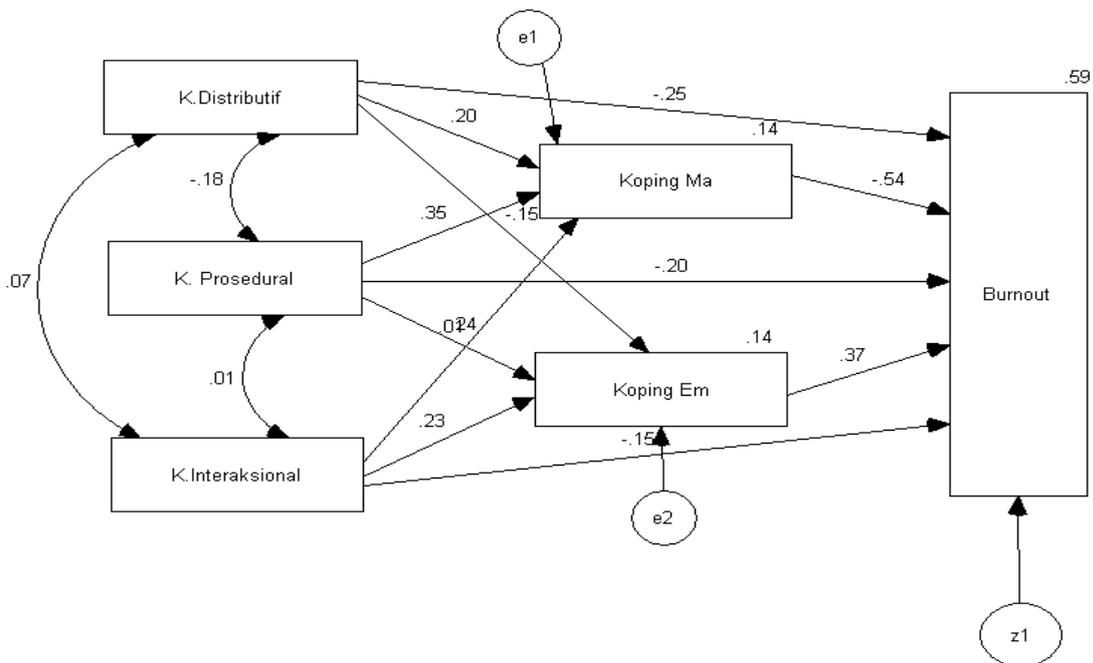
Analisis data untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis *Structural Equation Model* dengan bantuan program AMOS 16 dan dibantu dengan program SPSS version 16.0 untuk keperluan tabulasi data. Analisis Jalur pada dasarnya suatu teknik untuk menganalisis

hubungan sebab akibat yang terjadi pada regresi berganda, jika hubungan variabel bebasnya mempengaruhi variabel bergantung tidak hanya secara langsung tetapi juga secara tidak langsung (Rutherford, 1993). Regresi dikarenakan pada masing-masing variabel dalam suatu model sebagai variabel tergantung sedang yang lain sebagai penyebab. Pembobotan regresi diprediksi dalam suatu model yang dibandingkan dengan matrik korelasi yang diobservasi untuk semua variabel dan dilakukan juga perhitungan keselarasan statistik (Jonathan, 2006).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan konsep-konsep yang telah diuraikan dalam kajian teori dan hasil analisis faktor konfirmatori diajukan model struktural. Kesesuaian model mengevaluasi kecocokan antara kovarian sampel dengan populasi, bila hasilnya sesuai berarti model mendapat dukungan secara empiris sehingga tidak diperlukan perubahan atau modifikasi. Sebaliknya berarti perlu dilakukan modifikasi. Hasil analisis model persamaan struktural tampak seperti di bawah ini (Gambar 1).



Gambar 1. Full Model Struktural

Tabel 1. Hasil Goodness Of Fit Index Model

No	Index	Cut of Value	Hasil	Keterangan
1	Kai Kuadrat (p)	Kecil (p > 0.05)	3.098 (p=0.078)	Terpenuhi
2	CFI	≥ 0.90 (max 1)	0.984	Terpenuhi
3	GFI	≥ 0.95 (max 1)	0.991	Terpenuhi
4	AGFI	≥ 0.95 (max 1)	0.820	Moderat
5	RMSEA	≤ 0.08 (Min 0)	0.133	Moderat

Model persamaan struktural ini ternyata telah memenuhi kriteria model fit. Salah satu penanda yang menunjukkan kecocokan ini adalah Koefisien Chi

Square. Dari hasil pengujian diperoleh koefisien chi square sebesar 3.098 dengan probabilitas (p) sebesar 0.078, perolehan p > 0.05 menunjukkan tidak

ada perbedaan signifikan antara kovarian sampel dengan populasi sehingga model dinyatakan cocok. Chi Square adalah *absolute fit index*, sehingga sangat kuat untuk menjadi dasar penerimaan model. Parameter lain penanda kebaikan model juga menunjukkan hasil yang mendukung (Barbara, 1996). Seperti dapat dilihat pada tabel 1. Nilai GFI (*goodness of fit index*) 0.984 menunjukkan *fit model* terpenuhi. GFI dikembangkan oleh Joreskog dan Sorbom (1984) yaitu ukuran non-statistik yang nilainya berkisar dari 0 (*poor fit*) sampai 1.0 (*perfect fit*). Nilai GFI tinggi menunjukkan fit

yang lebih baik, dalam penelitian ini hasil GFI menunjukkan skor 0.991 yang berarti kesesuaian model di atas 90% sehingga *fit model* terpenuhi. Parameter AGFI (*adjusted goodness of fit*) yang merupakan pengembangan dari GFI yang disesuaikan dengan *ratio degree of freedom* untuk *proposed model* menunjukkan nilai moderat sebesar 0.820 sedikit lebih rendah dari nilai yang diajukan >0.90 (Ghozali, 2008). Pada parameter RMSEA (*root mean square error of approximation*) hasilnya menunjukkan nilai moderat dengan skor 0.133.

Tabel 2. Pengaruh Keadilan Organisasi Terhadap *Burnout*

Eksogen	Langsung	Tidak Langsung Melalui Koping		Total
		Masalah	Emosi	
K. Distributif	-0.250	0.198 x -0.537 = -0.106	0.239 x 0.373 = 0.089	-0.411
K. Prosedural	-0.203	0.354 x -0.537 = -0.190	-0.145 x 0.373 = -0.054	-0.304
K. Interpersonal	-0.153	0.011 x -0.537 = -0.006	0.231 x 0.373 = 0.086	-0.073

Tabel di atas terlihat pengaruh langsung keadilan distributif terhadap koping emosi tidak signifikan, berarti variabel koping emosi secara empiris tidak terbukti signifikan sebagai perantara keadilan distributif terhadap *burnout*. Demikian juga koping masalah sebagai perantara keadilan interaksional terhadap *burnout*, tidak terbukti signifikan. Sedangkan bagi variabel keadilan prosedural, kedua koping terbukti signifikan sebagai perantara ke *burnout*.

Pembahasan

Keadilan organisasi pada dasarnya merupakan persepsi pekerja dalam memperoleh suatu imbalan yang dirasakan adil sebanding dengan kontribusi pekerja bagi organisasinya. Persepsi ketidakadilan yang dirasakan pekerja dapat menjadi *stressor* kerja yang mendorong pekerja melakukan reaksi atas situasi yang terjadi (Jeex dan Beehr, 1991). Persepsi ketidakadilan itu juga mendorong reaksi emosional yang negatif

(Spector, 1998). Persepsi ketidakadilan yang dirasakan akan mendorong seseorang melakukan berbagai upaya untuk mengatasinya, baik secara kognitif maupun menunjukkan perilaku kontra-produktif lainnya termasuk menunjukkan reaksi emosi yang negatif (Skarlicki dan Folger, 1997). Zohar (1995) menyatakan bahwa persepsi tersebut akan mendorong perilaku tidak produktif pekerja sebagai respon dan jawaban atas ketidakadilan serta dapat menjadi *stressor* dalam stres kerja. Pendapat-pendapat di atas, menguatkan bukti empirik yang ditemukan dalam penelitian ini. Dalam persamaan ketiga tentang fungsi *burnout* menunjukkan semua variabelnya memiliki $p \leq 0.05$, sehingga dinyatakan signifikan. Hal tersebut menjelaskan bahwa keadilan organisasi (distributif, prosedural, dan interpersonal) serta koping (masalah dan emosi) dapat mendorong tingkat *burnout* karyawan. Terlihat dalam persamaan tersebut koping emosi memiliki koefisien positif,

berarti peningkatan perikaku koping emosi dapat mendorong tingkat *burnout* karyawan. Namun untuk variabel lainnya memiliki koefisien negatif, berarti peningkatan keadilan dalam organisasi dan perilaku koping masalah dapat menurunkan tingkat *burnout* karyawan.

Hubungan saling mempengaruhi secara timbalbalik antara keadilan organisasi yang dipersepsi oleh karyawan dengan burnout diutarakan oleh Fuller et.al (2003). Menurut Fuller et.al (2003) Keyakinan orang-orang terhadap derajat kepedulian organisasi terhadap kesejahteraannya dan bagaimana organisasi menilai kontribusinya merupakan hubungan yang bersifat resiprokal. Semakin tinggi perlakuan adil organisasi yang dipersepsi oleh karyawan maka semakin tinggi pula tingkat produktifitas kerja mereka, dan sebaliknya organisasi yang dipersepsi oleh karyawan sebagai tidak adil akan menimbulkan penurunan produktifitas bahkan menimbulkan kelelahan emosional dalam kerja, stres kerja dan intensi burnout.

Hal yang menarik dari temuan empiris, meskipun respon pekerja sosial terhadap keadilan organisasi merepresentasikan cukup puas namun respon jawaban terhadap skala *burnout* menunjukkan, tahap kelelahan emosi terukur dengan skor sebesar 4.750, kemudian depersonalisasi sebesar 4.713, dan perasaan tidak mampu sebesar 4.736. ketiganya berada di antara jawaban 4 (biasa saja) dan 5 (sesuai). Berarti pekerja sosial memiliki tingkat *burnout* dalam tingkat awal, atau mulai merasa kelelahan emosi. dinyatakan oleh Lee & Ashforth, (1996), yang menyatakan bahwa dilaporkan fenomena *Burnout* ini ditemukan terjadi pada mereka yang bekerja pada bidang profesi pertolongan seperti guru, pekerja sosial dan perawat dikarenakan beban kerja yang berlebihan. Beban kerja yang berlebihan

menyebabkan pemberi pelayanan merasakan adanya ketegangan emosional saat melayani klien sehingga dapat mengarahkan perilaku pemberi pelayanan untuk menarik diri secara psikologis dan menghindari diri untuk terlibat dengan klien (Maslach, 1982).

Melihat hasil pengujian struktural keadilan organisasi berpengaruh signifikan terhadap *burnout* secara langsung dengan skor keadilan distributif – 0.250, keadilan prosedural dengan skor – 0.203 dan keadilan interaksional dengan skor – 0, 153. Adanya pengaruh langsung yang signifikan tersebut menunjukkan bahwa keadilan organisasi yang direspon pekerja sosial baru pada tahap moderat dan belum sampai pada tahap memuaskan.

Demikian pula dengan keadilan prosedural berpengaruh melalui mediasi koping masalah terhadap *burnout* dengan skor β 0.354 dengan Φ 0.000. Namun keadilan interaksional terbukti secara empirik tidak berpengaruh terhadap *burnout* melalui koping masalah dengan skor β 0.011 dengan Φ 0.901. Tidak semua jenis koping berperan aktif dalam mereduksi *burnout* juga dinyatakan oleh Cunningham (Carmona et.al. 2006). Secara umum ada bukti bahwa gaya koping aktif atau strategi yang berorientasi pada masalah berkorelasi negatif dengan *burnout*. Koping yang berorientasi pada emosi berkorelasi positif dengan *burnout*.

Melihat rerata jawaban terhadap skala startegi koping didapat data untuk koping berfokus kepada masalah reratanya 3.579 sedangkan koping emosi 3.697. Sekor keduanya menghasilkan nilai 4 yang merepresentasikan pilahan jawaban sering. Berarti pekerja sosial di Dinas Sosial sering menggunakan kedua pendekatan koping, meskipun berbeda relatif kecil, koping berfokus kepada emosi lebih dominan dibanding berfokus kepada masalah. Berdasarkan data

empirik ditemukan kesamaan adanya fakta bahwa pekerja sosial di Dinas Sosial memang lebih banyak menggunakan pendekatan koping emosi dari koping masalah.

Pramujaya menyatakan:

“Saya masih melihat, kebanyakan mereka (pekerja sosial) lebih kepada strategi koping berfokus pada emosi bukan pada masalah dalam menghadapi permasalahan. Banyak yang tidak rasional dalam menyelesaikan masalah. Contoh: kan bisa segala sesuatu dikomunikasikan, kita kan punya budaya *always communicate*, dan saya membuka diri kok untuk menerima keluh kesah mereka dan bersikap membantu. Tapi kebanyakan pekerja sosial lebih memendam. Ya mereka kan sudah bekerja mengabdikan jadi kontrol pada pengaturan emosinya. Saya yakin, berdasarkan pengalaman saya sejak 2004 memimpin UPT ini dan terlibat dengan mereka, saya *observe* mereka (pekerja sosial) lebih banyak menanggapi persoalan dengan cara pengontrolan emosi”.

Berdasarkan hasil analisis data dan fakta empirik hasil wawancara menunjukkan *burnout* yang dialami pekerja sosial di Dinas Sosial dipengaruhi secara signifikan oleh keadilan organisasi di lembaganya. Respon jawaban pekerja sosial terhadap keadilan organisasi berada pada tahap moderat belum sampai pada tahap memuaskan.

Berdasarkan data hasil uji struktural, didapatkan fakta bahwa koping emosi tidak efektif dalam mereduksi tingkat *burnout* dalam merespon keadilan distributif. Fakta ini menunjukkan secara empirik pekerja sosial melakukan pendekatan rasional dalam usaha mendapatkan imbalan yang dirasakan layak mereka dapatkan. Sementara koping masalah tidak efektif menurunkan tingkat *burnout* dalam merespon keadilan interaksional menunjukkan pekerja sosial lebih memilih penyelesaian melalui

pengendalian emosi dalam merespon perlakuan atasan dalam melaksanakan prosedur tertentu atas imbalan yang layak diterima. Sedangkan bagi keadilan prosedural, kedua koping terbukti efektif dalam menurunkan tingkat *burnout*.

SIMPULAN

Keadilan distributif, keadilan prosedural dan keadilan interaksional yang merepresentasikan keadilan organisasi yang dipersepsi oleh pekerja sosial di Dinas Sosial

Berdasarkan hasil pengujian struktural yang telah diuraikan dalam bab sebelumnya, dapat disimpulkan:

1. Keadilan organisasi (distributif, prosedural, interpersonal) berpengaruh signifikan terhadap *burnout* secara langsung.
2. Keadilan prosedural berpengaruh signifikan terhadap *burnout* secara tidak langsung melalui koping (masalah dan emosi).
3. Keadilan distribusi berpengaruh signifikan terhadap *burnout* secara tidak langsung melalui koping masalah.
4. Keadilan distribusi berpengaruh tidak signifikan terhadap *burnout* secara tidak langsung melalui koping emosi.
5. Keadilan interpersonal berpengaruh signifikan terhadap *burnout* secara tidak langsung melalui koping emosi.
6. Keadilan interpersonal berpengaruh tidak signifikan terhadap *burnout* secara tidak langsung melalui koping masalah.

DAFTAR PUSTAKA

- Byrne, Z.S., & Cropanzano, R. (2001). *The history of organizational justice: The founder speak*. In R. Cropanzano (Ed.), *Justice in the workplace: From theory to practice*

- (Vol. 2) Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Carmona, C. & Buunk, P.A. *et.all.* (2006). *Do Social Comparison and copying style play a role in the development of burnout? Cross-sectional and longitudinal findings.* Journal of occupational and Organizational Psychology
- Ferdinand, A. (2002). *Structural Equation Model*, Semarang: CD Indoprint.
- Fortes, F.L., Peiro, M.J., Gonzales., Morales, G., & Martin, I. (2006). *Work Related stress and well-being; The Roles of direct action coping and palliative coping.* Scandinavian Journal of Psychology
- Ghozali, I.M. (2008). *Model Persamaan Struktural Konsep dan Aplikasi dengan AMOS 16.0*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hobfoll, S.E. (2002). *Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress.* American Psychologist. 44:513–524. [PubMed] Provides a brief introduction to Hobfoll's theory of human stress based on resource loss and gain. Tanggal akses dan unduh: 19 September 2012
- Jex, S. M., & Beehr, T. A. (1991). *Emerging theoretical and methodological issues in the study of work-related stress.* *Research in Personnel and Human Resource Management*, 9, 311–365.
- Jonathan, S. (2007). *Analisis Jalur Untuk Riset Bisnis: Aplikasi Riset Pemasaran, Keuangan, MSDM dan Kewirausahaan.* Yogyakarta: Penerbit Andi
- Keliat, B.A. (1999), *Pengertian perilaku maladaptive*, Artikel kesehatan, FKUNHAS.Com. tanggal akses dan unduh: 12 September 2012.
- Lazarus dan Folkman. (1985). *Stress Appraisal and Coping*, USA: Springer Publishing
- Lee & Ashfort., (1996). *A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensionsofjobburnout.* www.rhsmith.umd.edu/management/speaker_series/.../CVAshforth.pdf. Tanggal akses dan unduh: 13 Nopember 2012.
- Maslach C., Schaufeli .W.B., Leiter .M.P. (1977) *Job Burnout.* *Annual Review of Psychology.* 52:397-422.
- Maslach, C dan Pines. (1977). *Understanding Burnout: Definitional Issues in Analysing a Complex Phenomenon.* Beverly Hill : Sage Publications
- Pincus, A. dan Minahan, A. (1973). *Social Work Practice: Model and Method.* Illinois: FF Peacock Publisher, Inc Itasca
- Rutherford, R.D. (1993). *Path Analysis.* Mardhotillah-islamic-deepfreeling.blogspot.com/./path-analysis.html. Tanggal akses dan unduh: 19 September 2012.
- Skarlicki, D. P., Folger, R., & Tesluk, P. (1997). *Personality as a moderator in the relationship between fairness and retaliation.* *Academy of Management Journal*, 42, 100–108.
- Spector, P. E. (1998). *A control theory of the job stress process.* In C. L. Cooper (Ed.), *Theories of organizational stress* (pp. 153–169). Oxford, UK: Oxford Univ. Press.
- Zastrow, C.H. (1982). *Introduction to Social Welfare Institutions: Social Problems, Services, and Social Issues.* Illinois: The Dorsey Press, Homewood.
- Zohar, D. (1995). *The justice perspective on job stress.* *Journal of Organizational Behavior*, 16, 487–495.