

PENGARUH KELELAHAN EMOSIONAL TERHADAP KEPUASAN KERJA GURU SMK DI DENPASAR

Ni Wayan Dyna Yulastini¹
Made Surya Putra²

¹Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
Email : Dyulastini@ymail.com/081934318164

²Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

ABSTRAK :

Penelitian bertujuan mengetahui pengaruh Kelelahan Emosional terhadap Kepuasan Kerja pada guru SMK di Denpasar. Kepuasan kerja merupakan hal yang penting karena akan berpengaruh terhadap sikap seseorang. Variabel yang mempengaruhi kepuasan kerja salah satunya adalah kelelahan emosional. Data dari 196 responden yang dipilih dengan metode proportional random sampling, dianalisis menggunakan Regresi Linier Sederhana. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kelelahan emosional berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

Kata Kunci : guru, kelelahan emosional, kepuasan kerja.

ABSTRACT

This study aims is to determine the effect of Emotional Exhaustion on Job Satisfaction in vocational teacher in Denpasar. Job satisfaction is important because it will affect the person's attitude. Variables that affect job satisfaction among them is emotional exhaustion. Data from 196 respondents were selected by proportional random sampling method, were analyzed using Simple Linear Regression. The analysis showed that the variables emotional exhaustion negative effect on job satisfaction.

Keyword : teacher, emotional exhaustion, job satisfaction

PENDAHULUAN :

Menurut Undang-Undang Nomor 14 tentang guru dan dosen (2005) seorang guru di definisikan sebagai tenaga pendidik yang bertugas untuk mendidik anak dari usia dini jalur pendidikan formal hingga pendidikan menengah. Seorang guru kerap kali kurang mendapatkan penghargaan terhadap kinerja yang diberikan sehingga menyebabkan guru merasa lelah karena telah memberikan sesuatu yang maksimal tetapi memperoleh apresiasi yang minimal dari lingkungannya (Rahman, 2007).

Kelelahan emosional sebagai dimensi dari *burnout* muncul karena stres berlebihan dan sulit diatasi yang dapat menghantarkan individu pada keadaan

yang lebih buruk dimana muncul apatisme, sinisme, frustrasi, dan penarikan diri berkembang (Widiastuti dan Kamsih, 2008). Nurjayadi (2004) mengatakan bahwa penurunan kerja individu merupakan dampak dari sikap dan perilaku negatif yang disebabkan oleh *burnout*.

Hal ini berkaitan dengan teori sikap dari Bagozzi (1992) yang menyatakan bahwa proses penilaian seseorang mengarah ke emosi yang akhirnya berpengaruh pada tingkah laku seseorang, teori ini memunculkan variabel kelelahan emosional dan kepuasan kerja sebagai respon emosional dari tingkah laku. Menurut Anwar (2009) sikap dapat diidentifikasi ke dalam lima dimensi yaitu : arah, intensitas, keluasaan, konsistensi, dan spontanitas.

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan pendidikan formal dengan pola pelatihan khusus untuk mengarahkan peserta didik agar menjadi lulusan yang siap terjun secara profesional dan ikut bergerak di dunia usaha atau perusahaan (Sulistyarini, 2012). SMK ternyata memiliki masalah terhadap kepuasan kerja guru. Dari hasil observasi yang dilakukan diperoleh keterangan bahwa kelelahan emosional menjadi pemicu hal tersebut. Siswa yang tidak serius saat belajar, tidak mendengarkan guru, dan perilaku siswa yang susah diatur membuat guru merasa kecil hati dan tidak dihargai. Penyebab lain dari kelelahan emosional yaitu hubungan yang kurang harmonis dengan atasan dan rekan kerja serta masalah pribadi yang dibawa ke tempat kerja. Kelelahan emosional yang dialami oleh guru membuat perasaan guru lebih *sensitive* dan menjadi mudah marah. Hal ini lambat laun berpengaruh kepada kepuasan kerja yang ditunjukkan melalui turunnya semangat kerja. Guru menjadi malas untuk mengajar ke kelas,

kurang maksimal saat mengajar, dan meninggalkan kelas saat jam pelajaran berlangsung.

Churiyah (2011) menyatakan kelelahan emosional dan kepuasan kerja berhubungan secara langsung dan signifikan. Zaglady (2005) mengatakan bahwa karyawan *front liner* yang mengalami kelelahan emosional tidak akan merasakan kepuasan kerja dan tidak dapat menunjukkan kinerja yang diharapkan. Kepuasan atau ketidakpuasan seseorang merupakan hal yang subyektif, karena setiap pegawai secara subyektif menentukan bagaimana pekerjaan itu memuaskan (Wendi, 2009). Kepuasan kerja adalah hasil dari keefektifan *performance* dan kesuksesan dalam bekerja yang merupakan konsep praktis yang sangat penting (Raharjo dan Nafisah, 2006). Penelitian mengenai kepuasan kerja tidak bersifat statis, karena kepuasan atau ketidakpuasan yang saat ini terjadi sewaktu-waktu bisa berubah akibat faktor-faktor tertentu (Dhania, 2010). Berdasarkan hal tersebut tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kelelahan emosional terhadap kepuasan kerja guru SMK di Denpasar.

Emosi berperan penting dalam sebuah lingkungan kerja karena emosi dapat mempengaruhi sikap dan perilaku karyawan (Wrobel, 2013). Konsep kelelahan emosional terkait dengan depresi dan dukungan sosial telah ditekankan oleh beberapa penulis (Street dkk, 2001). Bruce (2009) mengatakan kelelahan emosional adalah dimensi dari *burn out* yang didefinisikan sebagai kelelahan pada emosi dan perasaan seseorang terhadap orang lain. Ketika kondisi pekerja berada pada stress tingkat tinggi dan mengalami kelelahan emosional maka akan menyebabkan rasa kepuasan kerja yang rendah (Babakus dkk, 1999). Kelelahan

emosional khususnya terjadi pada orientasi kerja karyawan yang membutuhkan interaksi personal yang konstan (Singh dkk, 1994).

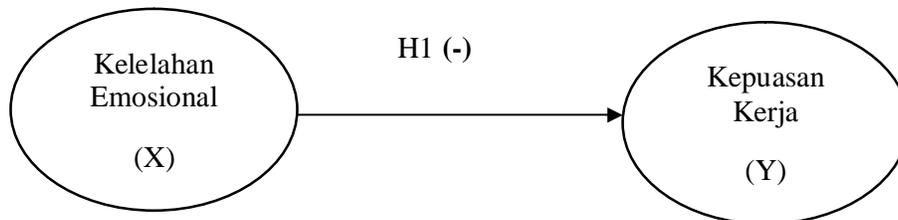
Kepuasan kerja telah diakui sebagai topik penelitian yang penting dalam bidang perilaku organisasi (Cass dkk, 2003 ; Faragher dkk, 2005), karena kepuasan kerja adalah kontributor kunci yang berhubungan dengan hasil kinerja karyawan, seperti produktifitas dan kesejahteraan psikologis karyawan (Cook dan Noblet, 2012). Kepuasan kerja menggambarkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, hal ini menyangkut seberapa jauh seseorang menyukai (*like*) dan tidak menyukai (*dislike*) pekerjaannya (Spector, 1997 : 2).

Kepuasan kerja merupakan faktor penting yang menentukan kesuksesan suatu organisasi (Teck-Hong dan Waheed, 2011). Ogut, dkk (2013) mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah derajat pengukuran dari keinginan dan harapan karyawan. Kepuasan kerja membuat karyawan dapat bekerja secara maksimal berdasarkan daya dan kemampuan terbaiknya dalam memecahkan masalah dan menyelesaikan pekerjaannya (Johan, 2002).

Penelitian terdahulu oleh Reinardy, dkk (2009) menemukan hubungan yang negatif dan signifikan antara kelelahan emosional dan kepuasan kerja guru pada *High School Journalism Advisers*. Penelitian Lages (2012) terhadap karyawan *front liner* restoran cepat saji di UK menunjukkan pengaruh yang negatif antara kelelahan emosional dan kepuasan kerja. Penelitian lain yang dilakukan oleh Cregan, dkk (2013) juga menyatakan terdapat hubungan yang negatif antara kelelahan emosional dan kepuasan kerja. Berdasarkan pendapat dari peneliti diatas dapat dikemukakan hipotesis sebagai berikut :

H1 : Kelelahan emosional memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

Model konseptual yang menggambarkan secara ringkas hubungan antara variabel digambarkan dalam Gambar 1



Gambar 1. Model Konseptual Penelitian

Sumber: Pengembangan dari beberapa penelitian terdahulu

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dengan lokasi penelitian di Denpasar. Objek penelitian yaitu Kelelahan Emosional dan Kepuasan Kerja. Populasi penelitian adalah guru-guru SMK Kelompok Teknologi dan Industri Kota Denpasar yang berjumlah 386 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *proportional random sampling* dan menggunakan rumus *Slovin*. Berdasarkan rumus *Slovin* didapat jumlah sampel sebesar 196 orang. Dimensi kelelahan emosional oleh Lages (2012) telah diuji reliabilitasnya dengan hasil; 4 (empat) item pertanyaan dengan nilai *cronbach's alpha* (0,963). Kepuasan kerja guru diukur dengan 5 (lima) item pertanyaan dari Al-Zu'bi (2010) dengan reliabilitas yang telah diuji menunjukkan nilai *cronbach's alpha* (0,925). Uji validitas pada penelitian tersebut menyatakan bahwa seluruh item pertanyaan layak untuk digunakan karena memiliki skor total diatas 0,30 (Sugiyono, 2013:177).

Teknik analisis data menggunakan regresi linier sederhana untuk memperoleh gambaran mengenai pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam menganalisis penulis dibantu dengan software SPSS versi 16.0. (Sugiyono 2013 : 270).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Dari 196 kuesioner yang disebarkan, seluruh kuesioner dapat diterima kembali. Responden penelitian adalah seluruh guru SMK, yaitu guru tetap dan guru honorer. Karakteristik responden dirangkum ke dalam tabel1 yang menyatakan bahwa responden di dominasi oleh guru berusia di atas 35 tahun sebanyak 93 orang atau 47,4 persen. Guru berusia 31-35 tahun sebanyak 75 orang atau 38,3 persen. Kisaran paling kecil adalah guru yang berusia 25-30 tahun sebanyak 28 orang atau 14,3 persen. Responden didominasi oleh responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 102 orang atau 52 persen, sedangkan responden laki-laki berjumlah 94 orang atau 48 persen. Karakteristik responden berdasarkan lamanya bekerja menunjukkan bahwa guru yang telah bekerja lebih dari 10 tahun memiliki frekuensi paling banyak yaitu 112 orang atau 57,1 persen, kemudian responden yang telah bekerja 5 hingga 10 tahun sebanyak 76 orang atau 38,8 persen. Guru yang bekerja kurang dari 5 tahun sebanyak 8 orang atau 4,1 persen.

Tabel 1
Karakteristik Responden

Variabel	Klasifikasi	Jumlah	
		Orang	Persentase (%)
Usia (tahun)	25-30 tahun	28	14,3
	31-35 tahun	75	38,3
	>35 tahun	93	47,4
	Jumlah	196	100
Jenis Kelamin	Laki-laki	94	48
	Perempuan	102	52
	Jumlah	196	100
Lama Bekerja (tahun)	<5 tahun	8	4,1
	5-10 tahun	76	38,8
	>10 tahun	112	57,1
	Jumlah	196	100

Sumber : Data Primer Diolah, 2014

Penilaian responden terhadap masing-masing variabel diukur dengan menggunakan skala pengukuran (penilaian) yang dibagi menjadi lima skala pengukuran dengan kriteria sebagai berikut (Suharso, 2010:21).

- 1,00 - 1,79 = Sangat kurang baik
- 1,80 - 2,50 = Kurang baik
- 2,51 - 3,30 = Cukup
- 3,31 - 4,20 = Baik
- 4,21 - 5,00 = Sangat Baik

Kelelahan Emosional (X)

Kelelahan emosional diukur dengan 4 butir pertanyaan yang berhubungan dengan beban kerja dan stress. Tabel 2 menggambarkan bahwa penilaian responden terhadap kelelahan emosional adalah baik, terlihat dari nilai rata-rata total skor sebesar 3,47. Pada tabel terlihat bahwa perasaan dituntut untuk menyelesaikan pengajaran kepada siswa memiliki nilai rata-rata terendah, yaitu dengan rata-rata

skor 3,43. Nilai rata-rata tertinggi pada variabel kelelahan emosional sebesar 3,50 pada pertanyaan tertekan dengan perilaku siswa di dalam kelas.

Tabel 2
Hasil Penilaian Responden Terhadap Kelelahan Emosional

No	Pertanyaan Tentang Kelelahan Emosional	Jawaban Responden (%)					Jumlah Skor	Rata-Rata	Ket
		1	2	3	4	5			
1	Saya Merasa tertekan dengan perilaku siswa di dalam kelas	-	10,7	29,6	58,7	1	686	3,50	Baik
2	Saya merasa dituntut untuk menyelesaikan pengajaran kepada siswa	1,5	16,8	20,4	59,7	1,5	672	3,43	Baik
3	Saya merasa tegang setiap kali akan masuk ke dalam kelas	1,5	16,8	17,3	62,8	1,5	678	3,46	Baik
4	Saya memiliki konflik dengan atasan dan rekan kerja	1,5	12,2	23	61,7	1,5	685	3,49	Baik
	Rata-rata							3,47	Baik

Sumber : Lampiran 3 (Data di olah 2014)

Kepuasan Kerja (Y)

Tabel 3 menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap kepuasan kerja adalah baik dengan rata-rata total skor 3,58. Nilai rata-rata terendah dalam variabel kepuasan kerja sebesar 3,22 pada pertanyaan tentang kepuasan guru terhadap kesempatan yang diberikan untuk peningkatan karir. Nilai rata-rata tertinggi dalam variabel kepuasan kerja sebesar 4,25 pada pertanyaan tentang kepuasan guru terhadap pekerjaannya sebagai guru.

Tabel 3
Hasil Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Kerja

No	Pertanyaan Tentang Kepuasan Kerja	Jawaban Responden (%)					Jumlah Skor	Rata-Rata	Ket
		1	2	3	4	5			
1	Saya merasa puas dengan pekerjaan saya sebagai guru	-	-	-	75	25	833	4,25	Sangat Baik
2	Saya puas dengan gaji yang dibayarkan atas beban pekerjaan saya	-	3,1	34,2	62,2	0,5	706	3,60	Baik
3	Saya puas dengan kesempatan yang diberikan untuk meningkatkan karir saya	-	27	24,5	47,4	1,0	632	3,22	Cukup Baik
4	Saya merasa puas dengan hubungan kerja yang terjalin antara saya dan rekan kerja	-	3,1	34,2	60,7	2,0	709	3,62	Baik
5	Saya merasa puas dengan pembinaan yang dilakukan oleh atasan saya	-	27	24,5	46,9	1,5	633	3,23	Cukup Baik
	Rata-rata							3,58	Baik

Sumber : Lampiran 3 (Data di olah 2014)

Analisis data yang digunakan adalah regresi linier sederhana dimana tujuannya untuk mengetahui besarnya pengaruh kelelahan emosional (X) terhadap kepuasan kerja (Y) pada guru SMK di Denpasar (Sugiyono, 2013). Rangkuman hasil uji regresi linier sederhana ditunjukkan pada Tabel 4.

Tabel 4
Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Variabel	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	t	Sig
	B	Std Error	Beta		
(Constant)	25,102	0,660		38,005	0,000
Kelelahan Emosional (x)	-0,517	0,047	-0,622	-11,066	0,000

Sumber : Lampiran 5 (Data di olah 2014)

Berdasarkan Tabel 4 dapat diketahui bahwa persamaan regresi yang dihasilkan adalah sebagai berikut :

$$Y = 25,102 - 0,517 X$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Kerja

α = 25,102

b = -0,517

X = Kelelahan Emosional

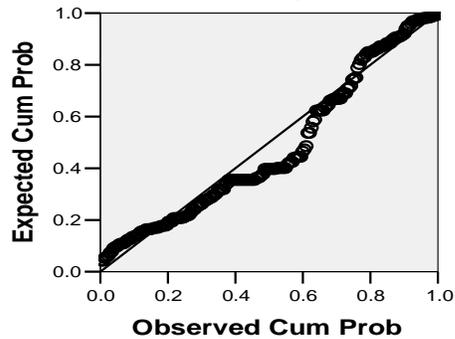
Uji parsial (uji t) digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas (kelelahan emosional) terhadap variabel terikat (kepuasan kerja). Berdasarkan hasil uji t terhadap variabel kelelahan emosional (X) menunjukkan nilai t_{hitung} (-11,066) lebih besar dari t_{tabel} (-1,6) maka dapat disimpulkan bahwa kelelahan emosional berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja guru SMK di Denpasar.

Uji Normalitas

Normal *P-P Plot Regression Standardized*.digunakan untuk melakukan pengujian normalitas sebaran data. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan program *SPSS 16,00 for windows* diperoleh hasil seperti pada Gambar 4.1.

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Kepuasan Kerja



Gambar 2. Hasil Uji Normalitas

Sumber : lampiran 4 (Data Diolah 2014)

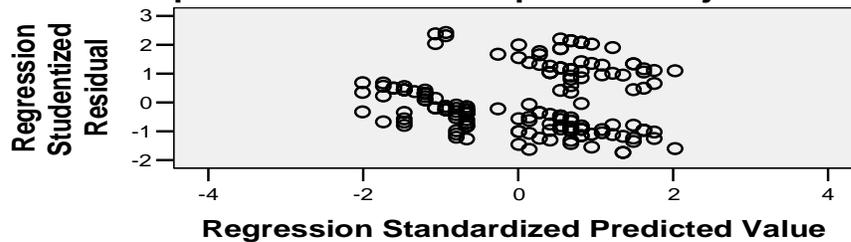
Pada Gambar 4.1, terlihat bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal yang berarti bahwa analisis regresi layak digunakan berdasarkan uji normalitas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji Grafik *Scater Plot* digunakan untuk melakukan uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini. Berdasarkan Gambar 4.2, diketahui bahwa semua data variabel memiliki sebaran acak, tidak adanya pola tertentu pada grafik *Scater Plot* artinya pada model regresi tidak terdapat heteroskedastisitas.

Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan Kerja



Gambar 3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Lampiran 4(Data Diolah 2014)

Pembahasan

Karakteristik variabel kepuasan kerja menunjukkan bahwa nilai rata-rata terendah terletak pada item pertanyaan “saya puas dengan kesempatan yang diberikan untuk peningkatan karir saya”. Rendahnya nilai ini dibandingkan dengan item lain menunjukkan bahwa atasan perlu memperhatikan guru-guru yang mempunyai potensi untuk dapat mengembangkan karir mereka. Guru yang merasa puas dengan kesempatan yang diberikan dalam peningkatan karir akan menunjukkan perasaan senang dan semangat saat bekerja sehingga tujuan dari masing-masing sekolah dapat terwujud.

Karakteristik variabel kelelahan emosional menunjukkan nilai rata-rata terendah pada item pertanyaan “saya merasa dituntut untuk menyelesaikan pengajaran kepada siswa”. Rendahnya nilai ini dibandingkan item lain menunjukkan bahwa guru-guru perlu dituntun secara emosional untuk memahami bahwa memberikan pengajaran kepada siswa adalah suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh seorang guru dalam kondisi apapun, sehingga perasaan dituntut untuk menyelesaikan pengajaran dapat dikurangi. Guru yang merasa senang saat mengajar akan memberikan pengaruh positif pada suasana belajar sehingga siswa dapat menerima dengan baik pelajaran yang diajarkan.

Hasil persamaan regresi linier sederhana menunjukkan bahwa kelelahan emosional berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja pada guru SMK di Denpasar, hal ini berarti apabila kelelahan emosional meningkat maka akan terjadi penurunan terhadap kepuasan kerja guru. Guru yang mengalami kelelahan emosional akibat perilaku siswa yang susah diatur, tidak mau mendengarkan guru,

dan hubungan yang kurang harmonis dengan atasan membuat guru merasa berat hati untuk melakukan pekerjaannya. Sikap atasan yang tidak acuh terhadap pegawai membuat guru merasa malas dan kehilangan semangat kerja, hal ini lambat laun memunculkan sikap-sikap negatif seorang guru akibat penurunan kepuasan kerja yang dialami. Sikap negatif tersebut seperti mudah marah dan perasaannya menjadi lebih sensitif. Hal ini sesuai dengan pertanyaan Ardana, dkk (2009:22) yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan kerja akan berpengaruh terhadap sikap yang dilakukan.

R Square sebesar 0,387 memberi bukti bahwa sebesar 38,7 persen kelelahan emosional dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Hasil uji *t* menunjukkan bahwa kelelahan emosional berpengaruh terhadap kepuasan kerja, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa kelelahan emosional memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja guru SMK terdukung. Hasil ini konsisten dengan temuan dari Reinardy, dkk (2009) dan Cregan, dkk (2009) yang menemukan hubungan negatif antara kelelahan emosional dan kepuasan kerja. Lages (2012) menemukan bahwa penurunan kelelahan emosional dapat meningkatkan kepuasan kerja seseorang.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian yaitu kelelahan emosional berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja guru SMK di Denpasar. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kelelahan emosional maka kepuasan

kerja akan menurun, begitu pula sebaliknya apabila kelelahan emosional rendah maka kepuasan kerja meningkat.

Saran yang dapat diberikan berkaitan dengan kelelahan emosional dan kepuasan kerja berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut.

- 1) Guru diharapkan menjalani tugas sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan sehingga seorang guru tidak memiliki tuntutan dalam menyelesaikan tugasnya. Selain itu atasan diharapkan melakukan proses pembinaan yang lebih baik dan intensif kepada guru-guru seperti melakukan pelatihan dengan frekuensi lebih banyak, misalnya seminggu atau sebulan sekali. Atasan juga perlu melakukan koordinasi yang lebih baik kepada seluruh guru agar tujuan yang diinginkan atasan dapat tercapai.
- 2) Peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian terkait, diharapkan untuk melakukan penelitian pada jenis pekerjaan yang berbeda dan juga menambahkan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja sehingga hasil penelitian dapat bervariasi dan dapat memperkaya referensi tentang kepuasan kerja.

REFERENSI :

- Al-zu'bi, Hasan Ali. 2010. A Study of Relationship Between Organizational Justice and Job Satisfaction. *International Journal of Business and Management*, 5 (12), pp: 102-109.
- Anwar, Herson. 2009. Penilaian Sikap Ilmiah Dalam Pembelajaran Sains. *Jurnal Pelangi Ilmu*: 2 (5)
- Ardana, Komang., Ni Wayan Mujiati., dan A.A Ayu Sriathi. 2009. *Perilaku Keorganisasian: Edisi 2*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Babakus, E., Cravens D.W., Johnston, M., dan Moncrief, W.C. 1999. The Role Of Emotional Exhaustion In Sales Force Attitude And Behavior Relationships. *Academic Mark Science*, 27(1):58–70
- Bagozzi, RP. 1992. The self-regulation of attitudes, intentions, and behavior. *Sosial Pschylogy Quarterly*. 55: pp 178-204.
- Bruce, S.P. 2009. Recognizing Stress and Avoiding Burnout, Currents in Pharmacy Teaching and Learning, Vol. 1; pp57–64.
- Cass, MH., Siu, OL., Faragher, BE., and Cooper, CL. 2003. A Meta-Analysis Of The Relationship Between Job Satisfaction And Employee Health In Hongkong. *Stress Health*. 19:17-95
- Churiyah, Madziatul. 2011. Pengaruh Konflik Peran, Kelelahan Emosional terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi. *Jurnal Ekonomi Bisnis*: 16(2).
- Cook, Kay., and Andrew Noblet. 2012. Job Satisfaction And “Welfare To Work”: Is Any Job A Good Job For Australian Single Mothers?. *Australian Journal Of Social*. Issue 47.2 (203-219-151-152).
- Cregan, Christin., Carol T Kulik., and Dani Salinger. 2013. The Effects Of Age And Drug Dependency On The Emotional Exhaustion And Job Satisfaction Of Adult Streetworkers In Australia. *Arch Sex Behav* 42;851-861
- Dhania, Rama Dhini. 2010. Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Study Pada Medical Representatif Di Kota Kudus). *Jurnal Psikologi*: 1(1).
- Faragher, EB., Cass, M., Cooper, CL. 2005. The Relationship Between Job Satisfaction And Health: A Meta-Analysis. *Occup Environ Med*. 62:105-112
- Johan, Rita. 2002. Kepuasan Kerja Karyawan Dalam Lingkungan Institusi Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Penabur I*, 1(1): h: 6-31.
- Lages, CR. 2012. Employees’ External Representation Of Their Workplace: Key Antecedents. *Journal Of Bussines Research*. 65;1264-1272.
- Nurjayadi, D.R. 2004. Kejenuhan Kerja (Burnout) Pada Karyawan. *Pronesis*. Vol. 6(40-54).

- Ogut, Adem., Cagliyan, Vural., dan Findik, Mehtap. 2013. A Research to Determine the Effects of Emotional Labour on Emotional Exhaustion and Job Satisfaction: *The Case of Health Institutions*. 4(10)
- Raharjo, ST., dan Durrotun Nafisah. 2006. Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi Dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Studi Manajemen & Organisasi*: 3 (2)
- Rahman, Ulfiani. 2007. Mengenal Burnout Pada Guru. *Jurnal Lentera Pendidikan*: 10 (2)
- Reinardy, Scott., Adam Maksl., dan Vincent Filak. 2009. A Study Of Burnout And Job Satisfaction Among High School Journalism Advisers. *Journalism And Mass Communication Education*. 63(4):345.
- Singh, J., Goolsby, J.R., dan Rhoads G.K. 1994. Behavioral And Psychological Consequens Of Ounday-Spanning Burnout For Customer Service Representation. *Journal Of Marketing Research*. 31:pp 558-69
- Street, H., Sheeran, P., and Orbel,S. 2001. Exploring The Relationships Between Different Psychosocial Determinants Of Depression : A Multidimensional Scaling Analysis. *Journal Of Affective Dissorders*. 64, 53-67
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suharso, Puguh. 2010. *Model Analisis Kuantitatif "TEV"*. Jakarta: Indeks.
- Sulistyarini, Emi Prabawati Dwi. 2012. Pengaruh Motivasi Memasuki Dunia Kerja Dan Pengalaman Praktik Kerja Industri Terhadap Kesiapan Kerja Peserta Didik Kelas XII Program Keahlian Akuntansi Smk Negeri 1 Tempel. Program Studi Pendidikan Akuntansi. *Skripsi Tidak Diterbitkan*. Yogyakarta : Fakultas Ekonomi Negeri Yogyakarta.
- Spector, E. P. 1997. *Job Satisfaction*. USA: SAGE Publications, Inc.
- Teck-Hong, T., and Waheed, Amna. 2011. Herzberg's Motivation-Hygiene Theory and Job Satisfaction in The Malaysian Retail Sector: The Mediating Effect of Love of Money. *Asian Academy of Management Journal*: 16(1), 73-94.
- Wendi, A. Nasution. 2009. Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Intensi Turn Over Pada Call Center Telkomsel Di Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis*: 4(1)
- Widiastuti, Dhian Zusmiasih., dan Astuti Kamsih. 2008. Hubungan Antara Kepribadian Hardiness Dengan Burnout Pada Guru Sekolah Dasar. *Jurnal InSight*. 6(2)

Wrobel, Monika. 2013. Can Empathy Lead to Emotional Exhaustion In Teachers? The Mediating Role Of Emotional labour. *International Journal Of Occupational Medicine and Environment Health*. 26(4):581-592.

Zaglady, A.L. 2005. Pengaruh Kelelahan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja. 1(4)