

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi merupakan aspek penting dalam kehidupan manusia. Manusia sebagai makhluk sosial membutuhkan proses komunikasi sebagai cara untuk dapat menyampaikan hal - hal apa saja yang dipikirkan, diinginkan dan dirasakan kepada orang lain. Dalam perspektif Islam, komunikasi sangat penting digunakan untuk menyampaikan pesan dan menyebarkan ide dengan cara yang benar, memperhatikan etika, serta dalam prakteknya didasarkan pada prinsip-prinsip Al-Qur'an. Komunikasi dalam Islam tidak pernah memandang adanya perbedaan ras, warna kulit, bahasa, agama, budaya hingga kebangsaan yang ada dalam diri seorang manusia. Komunikasi bertujuan agar seorang individu dapat mengerti dan paham, serta bisa menerima informasi yang disampaikan, sehingga dapat melakukan kegiatan sesuai dengan tujuan yang ada. Pada zaman dahulu Rasulullah dan para sahabat mendapatkan kesuksesan dalam menyebarkan Islam keseluruh jazirah arabia hingga ke negara tetangga dengan menerapkan seluruh prinsip-prinsip komunikasi yang ada dalam Al-Qur'an. Sebagaimana Nabi Muhammad SAW menggunakan komunikasi tertulis dan lisan sesuai dengan kebutuhan yang ada.¹

Komunikasi tertulis digunakan ketika ada informasi yang harus disimpan sebagai referensi dimasa depan dan menggunakan komunikasi lisan ketika informasi harus segera disampaikan kepada umatnya. Istilah komunikasi secara etimologis ditemukan dalam bahasa latin *communication* dengan sumber kata *communis* yang memiliki arti sama. Dapat berarti sama maksudnya adalah sama makna. Komunikasi

¹ Tri Na'imah dan Dyah Siti Septiningsih, "Komunikasi Interpersonal Dalam Kajian Islam", Prosiding Seminar Nasional Prodi PAI UMP, 2019, 217

terjadi ketika pihak-pihak yang terlibat mempunyai pendapat yang sama mengenai pesan yang dikomunikasikan.² Pesan pada dasarnya tidak hanya berupa kata-kata atau ucapan melainkan segala pernyataan buah pikir yang disampaikan dalam bentuk tulisan, gambar, isyarat, gerakan dan sebagainya. Komunikasi dalam kehidupan masyarakat dapat memberikan pengetahuan yang lebih mengenai proses sosial, agama, politik hingga kebudayaan. Dalam kehidupan bermasyarakat setiap orang dituntut untuk saling berinteraksi, bekerja sama dalam mencapai tujuan, memperdalam pemahaman, dan menghindari kesalahpahaman.

Bagi anggota SATBINMAS Polres Kediri komunikasi sangat berperan penting dalam setiap tugasnya. SATBINMAS atau satuan pembinaan masyarakat merupakan salah satu profesi dalam institusi kepolisian yang berperan untuk menyelenggarakan pemberdayaan dan ketertiban di lingkungan masyarakat. SATBINMAS mengemban tugas penting untuk menggugah perhatian masyarakat dalam menanamkan sikap sadar dan taat terhadap peraturan perundang-undangan serta norma sosial yang ada. Sehingga dapat mengaktifkan peran masyarakat untuk berpartisipasi dalam kamtibmas. SATBINMAS juga berfungsi sebagai alat pengendali, penggerak, serta pemberdayaan untuk menyukseskan ketertiban, keamanan dan ketentraman masyarakat dalam wilayah hukum Polres Kediri. Kondisi masyarakat akan kurangnya kesadaran hukum dapat diketahui dari berbagai macam bentuk pelanggaran yang sering terjadi. Pada penghujung tahun 2021 angka kriminalitas di wilayah hukum Polres Kediri mengalami peningkatan sebanyak 416 kasus pidana hukum. Jumlah ini lebih tinggi dari tahun 2020 yang sebanyak 325

² Rika Tatalia dan Muhammad Habibi, "Penerapan Prinsip Komunikasi Islam Dalam Interaksi Sesama Mahasiswa Program Studi Komunikasi Islami IAIN Pontianak", *Journal Of Islamic Studies*, 2(2), 2022, 136-147.

kasus. Sehingga pengungkapan kasus mengalami kenaikan sebesar 10,1 persen di wilayah hukum Polres Kediri.

Tinggi peningkatan kasus di wilayah hukum Polres Kediri tidak terlepas dari masa pandemi *Covid* -19, terdapat korelasi antara pertumbuhan perekonomian dan kasus kejahatan. Penurunan aktivitas perekonomian di masa pandemi berdampak pada tindakan kriminal. Selama Januari sampai Desember tahun 2021, terjadi 498 kasus tindak pidana yang paling banyak ditangani akibat penipuan dengan penggelapan. Selain itu juga ada kasus pencurian dengan pemberatan dan pencurian kendaraan bermotor.³ Pada tahun 2022 angka kejahatan terus meningkat, mulai narkoba hingga lalu lintas. Untuk kasus kriminal terkait narkoba, kami berhasil mengungkap 239 kasus dan 266 tersangka diamankan. Jumlah ini mengalami kenaikan 10 persen dibanding tahun 2021 dimana ada 215 kasus yang ditangani Polres Kediri. Selain itu pada kasus lalu lintas pada tahun 2021 ada 834 kejadian kecelakaan lalu lintas terdiri 42 orang meninggal dunia, 69 luka berat, dan kerugian material 755 juta.

Di tahun 2022 mengalami peningkatan yakni 913 kejadian dengan rincian 134 orang meninggal dunia dan 10 orang luka berat. Sedangkan terkait penindakan tilang ada 12473, teguran simpatik ada 1499, dan penindakan pelanggaran 13972 dengan jumlah denda Rp 768.479 juta. Selanjutnya, tahun 2022 ada 9301 penindakan tilang, 960 teguran simpatik 960, penindakan pelanggaran 10261, dan denda Rp 599.620 juta.⁴ Dalam upaya untuk mengurangi tindakan kriminal di wilayah hukum

³ Adi Nugroho, "Kasus Kriminal di Kabupaten Kediri Meningkat 10.1 Persen" diakses dari <https://radarkediri.jawapos.com/hukum-kriminal/781290665/kasus-kriminal-di-kabupaten-kediri-meningkat-101-persen>, pada tanggal 24 Januari 2024, pukul 13.06.

⁴ Melia Luthfi Husnika, "Angka Kejahatan di Kediri Terus Meningkat, Mulai Narkoba hingga Pembunuhan", diakses dari <https://jatim.tribunnews.com/2023/01/04/tahun-2022-angka-kejahatan-di-kediri-terus-meningkat-mulai-narkoba-hingga-pembunuhan>, pada tanggal 24 Januari 2024, pukul 13.06.

Polres Kediri diperlukan adanya tindakan pre-emptif yang diemban oleh SATBINMAS. Tindakan pre-emptif dimaksudkan untuk menghadapi faktor – faktor yang berpotensi dalam kemunculan tindakan hukum dengan cara memberi himbauan maupun pendekatan dengan program penyuluhan, salah satu kebijakannya adalah “Satu Desa, Satu Polisi”. Usaha-usaha yang dilakukan untuk menanggulangi kejahatan adalah dengan menanamkan nilai-nilai atau norma yang baik sehingga dapat terealisasikan dalam kehidupan seseorang. Namun himbauan maupun pendekatan masih belum bisa dilaksanakan secara optimal disebabkan adanya rasio perbandingan polisi dan masyarakat yang masih jauh dari rasio ideal.⁵ Dengan rasio yang tidak ideal antara polisi dan masyarakat menunjukkan bahwa polisi berpotensi mengalami stress akibat tuntutan pekerjaan yang semakin berat. Banyaknya jumlah masyarakat yang tidak seimbang dengan jumlah anggota kepolisian dapat menimbulkan adanya konflik peran dalam proses menjalankan tugas. Konflik peran biasanya muncul akibat adanya ketidaksesuaian harapan antara tuntutan peran dan kebutuhan.

Disamping itu, beban tugas yang banyak dan waktu kerja yang tidak pasti dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat menjadi suatu tuntutan tugas berat bagi profesi polisi sehingga menyebabkan polisi sebagai pekerjaan yang rawan stres. Zakir dan Murat menyatakan bahwa profesi polisi dianggap sebagai pekerjaan dengan tingkat stress tinggi karena jam kerja yang lama dan resiko keselamatan saat bertugas.⁶ Sejalan dengan hal tersebut berdasarkan hasil survei pada tahun 2017, menyatakan bahwa profesi polisi menduduki peringkat ke 4 dari 10 pekerjaan yang

⁵ Kutipan Wawancara 3 September 2022 Bersama KBO SATBINMAS

⁶ Zakir dan Murat, (2011). Police job stress and stres reduction coping program: the effect on the relationship with spouse . *Journal of police studies*. 13 (3), 19-38.

dapat membuat stres.⁷ Stres berkepanjangan yang tidak ditangani secara optimal dapat memicu munculnya *burnout*. Maslach mendefinisikan *burnout* sebagai sindrom kelelahan emosi, depersonalisasi dan rendahnya penghargaan atas diri yang dialami individu dalam bidang pelayanan publik.⁸ *Burnout syndrome* merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan kondisi dimana seseorang merasa stres dan mengalami kelelahan secara emosional dan secara fisik dan juga dapat menyebabkan seseorang menjadi perfeksionis dan merasa pesimis. *Burnout syndrome* menggambarkan perasaan kegagalan dan kelesuan akibat tuntutan yang terlalu membebani tenaga dan kemampuan seseorang sehingga terjadi level stres karena pekerjaan sudah mencapai titik puncak. Tidak hanya kelelahan secara emosional saja, *burnout* juga dialami seseorang sebagai respon terhadap situasi yang menuntut secara fisik dan mental karena ketiganya saling berkaitan apabila stress yang dialami dalam jangka waktu yang cukup lama.

Beratnya tanggung jawab bisa menjadikan pekerja tidak mampu merasakan kepuasan dalam kehidupannya. Tanggung jawab yang banyak dapat memicu kelelahan bagi setiap pekerja yang ada. Kelelahan yang ada bukan hanya berasal dari segi fisik, namun terkadang juga berasal dari emosi yang ada. Kelelahan fisik dan emosional yang terjadi dinamakan dengan *burnout*. Levy mengatakan jika timbulnya *burnout* dipengaruhi oleh hubungan sosial di area kerja. Hubungan sosial di area kerja dapat terjadi antara polisi dengan polisi maupun antara polisi dengan masyarakat. Dalam proses hubungan sosial seorang polisi membutuhkan citra yang baik di kalangan masyarakat. Namun pada saat ini citra yang dimiliki oleh anggota polisi sangat jauh mengalami penurunan. Berdasarkan hasil survei oktober 2021 citra polri

⁷ Brooks, (2017). The 10 most (and least) stressful jobs. BusinessNewsDaily.com

⁸ Maslach, C, Schaufeli, WB & Leiter, MP, 2001, *Job Burnout, Annual Review of Psychology* Vol. 52, pp 397- 422

mencapai 77,5 persen. Lalu sedikit turun pada Januari 2022 menjadi 74,8 persen. Enam bulan setelahnya pada Juni 2022 citra Polri melorot cukup tajam hingga 9,1 persen dan berada di angka 65,7 persen, terkini citra negatif Polri menyentuh angka 43,1 persen.⁹

Walaupun demikian pihak kepolisian tetap berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Dalam membentuk hubungan sosial yang baik dibutuhkan adanya komunikasi interpersonal yang efektif. Menurut penelitian yang pernah dilakukan oleh Risma dan Fauziah mengungkapkan bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan burnout pada perawat instalasi rawat inap RSUD Kota Semarang. Dalam penelitian tersebut menunjukkan semakin tinggi efektifitas komunikasi interpersonal maka semakin rendah *burnout*, sebaliknya semakin rendah efektifitas komunikasi interpersonal maka semakin tinggi burnout yang dimiliki.¹⁰ Melalui komunikasi manusia dapat menjalin interaksi antara satu dengan yang lain. Dengan terjalinnya komunikasi tentu bisa memudahkan kita dalam melakukan aktivitas keseharian baik itu dalam kehidupan keluarga, kerja, organisasi, pertemanan, sekolah serta aktivitas lainnya. Komunikasi merupakan salah satu hal yang cukup penting dalam mempelajari dan merubah pendapat, perilaku serta sikap orang lain.

Dalam proses penyampaian informasi antara polisi dan masyarakat diperlukannya komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal merupakan suatu proses penyampaian pesan, informasi, pikiran, sikap tertentu antara dua orang atau lebih dan diantara individu itu terjadi pertukaran informasi dengan tujuan untuk

⁹ <https://amp.kompas.com/nasional.read/2022/10/27/09374821/survei0litbang-kompas-citra-polri-di-titik-terendah-dalam-2-tahun>.

¹⁰ Risma Widyakusumastuti, Nailul Fauziah "Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dengan Burnout Pada Perawat Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Semarang" *Jurnal Empati*, Agustus 2016, Volume 5(3), 553-557

mencapai saling pengertian mengenai permasalahan yang akan dibicarakan. Dalam proses komunikasi interpersonal seorang komunikator harus bisa menciptakan suasana yang nyaman agar penerima pesan dapat menerima informasi dengan baik. Proses ini dapat menjadikan penghalang dari munculnya burnout, karena jika suasana yang terjalin berjalan dengan baik dan cenderung memberikan perasaan nyaman pasti komunikasi yang terjalin dapat menghasilkan output yang baik. Namun, jika yang terjadi cenderung negatif atau sebaliknya, maka dapat mendatangkan beban yang semakin bertambah untuk anggota polisi ketika menjalankan setiap tugasnya. Oleh karena itu hubungan yang dibentuk membutuhkan efektifitas dari komunikasi interpersonal. Keefektifan komunikasi interpersonal antar individu mudah dilaksanakan jika dalam perasaan senang dan terikat. Untuk mencapai komunikasi yang efektif tersebut, kedua belah pihak, baik komunikan maupun komunikator harus mencapai pengertian yang sama.

Berdasarkan uraian fenomena diatas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap *Burnout* Pada Anggota SATBINMAS Polres Kediri

B. Rumusan Penelitian

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- A. Bagaimana tingkat efektivitas komunikasi interpersonal pada anggota polisi SATBINMAS Polres Kediri ?
- B. Bagaimana tingkat *burnout* pada anggota polisi SATBINMAS Polres Kediri ?
- C. Bagaimana pengaruh efektifitas komunikasi interpersonal terhadap *burnout* pada anggota SATBINMAS Polres Kediri ?

C. Tujuan Penelitian

Melihat rumusan masalah yang ada, untuk itu penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui bagaimana tingkat efektivitas komunikasi interpersonal pada anggota polisi SATBINMAS Polres Kediri ?
2. Untuk mengetahui bagaimana tingkat *burnout* pada anggota polisi SATBINMAS Polres Kediri ?
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh efektivitas komunikasi interpersonal terhadap *burnout* pada anggota SATBINMAS Polres Kediri?

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi kalangan akademik penelitian ini diharapkan menambah ilmu pengetahuan tentang *burnout* sebagai bagian dari kesehatan setiap manusia serta pengaruh adanya komunikasi interpersonal sehingga dapat menjadi tambahan dalam penulisan skripsi.
- b. Bagi kalangan praktisi penelitian ini dapat menjadi jalan untuk menambah wawasan dalam menjalankan fungsi dan tugas utamanya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Peneliti dapat memperoleh pengetahuan dan wawasan mengenai komunikasi interpersonal yang mempengaruhi kecenderungan pada Anggota Polisi Satuan Pembinaan Masyarakat Polres Kediri

b. Bagi Instansi

Manfaat yang diperoleh bagi kepolisian adalah data dan hasil yang diperoleh dari penelitian dapat dijadikan sebagai acuan dalam pembuatan kebijakan untuk manajemen sumber daya manusia yang lebih baik guna mencegah terjadinya *burnout* pada polisi.

E. Hipotesis

H_a : Adanya pengaruh negatif antara komunikasi interpersonal terhadap *burnout* pada Anggota Polisi Satuan Pembinaan Masyarakat Polisi Resort Kediri

H_0 : Tidak terdapat pengaruh negatif antara komunikasi interpersonal terhadap *burnout* pada Anggota Polisi Satuan Pembinaan Masyarakat Polisi Resort Kediri

F. Penelitian Terhahulu

1. Penelitian dalam jurnal *Psikoborneo* yang dilakukan oleh Ghea Aulia Coraima (2019) dengan judul Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Stres Kerja dengan subjek Wanita Karir di Kota Samarinda, Volume 7 No. 4. Hasil analisis data menunjukkan Hasil pengujian nilai korelasi *product moment's* didapatkan rhitung sebesar 0.606, dan sig. sebesar 0.000. Dapat disimpulkan bahwa nilai 0.606 merupakan nilai rhitung $>$ rtabel, dan nilai sig. $0.000 < 0.050$ dimana angka ini menunjukkan terdapat korelasi atau hubungan signifikan antara komunikasi interpersonal dengan stress kerja pada wanita karir .¹¹ Kesamaan dalam penelitian

¹¹ Ghea Aulia Coroima, *Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Stres Kerja Pada Wanita Karir*, Jurnal Psikoborneo, Vol 7 No. 4, 2019, 636-642.

ini adalah sama-sama meneliti variabel independen komunikasi interpersonal dengan menggunakan metode kuantitatif. Adapun perbedaannya yaitu pada variabel dependen dan subjek penelitiannya. Dalam penelitian sebelumnya variabel yang dipengaruhi adalah stres kerja dengan subjek wanita karir. Sedangkan dalam penelitian sekarang variabel yang dipengaruhi adalah *burnout* dengan subjek polisi.

2. Penelitian dalam jurnal Manajemen Pendidikan yang dilakukan oleh Hanum Wahyu Diyanti dan Awalya (2022) dengan judul Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal dengan Interaksi Sosial Siswa Kelas VIII SMP Volume 11 No. 3. Hasil analisis data menunjukkan hasil perhitungan koefisien jalur sebesar -0,418 dan nilai koefisien korelasi sebesar -0,418. Dengan demikian terdapat pengaruh langsung negatif komunikasi interpersonal terhadap stres kerja.¹² Kesamaan dalam penelitian ini yaitu sama - sama meneliti variabel komunikasi interpersonal dengan jenis penelitian kuantitatif. Adapun perbedaannya yaitu pada variabel dependen dan subjek penelitiannya. Dalam penelitian sebelumnya variabel yang dipengaruhi adalah interaksi sosial dengan subjek Siswa SMP. Sedangkan dalam penelitian sekarang variabel yang dipengaruhi adalah *burnout* dengan subjek polisi.
3. Penelitian dalam jurnal Bimbingan dan Konseling yang dilakukan oleh Yustinus Hulu (2022) dengan judul penelitian yaitu Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Penyesuaian Diri Siswa Kelas Xi SMA Negeri 1 Lahusa. Hasil analisis data menunjukkan koefisiensi korelasi (r_{xy}) = 0,334 dengan nilai $p= 0,000$ ($p <$

¹² Hanum Wahyu Diyanti dan Awalya, *Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal dengan Interaksi Sosial Siswa Kelas VIII SMP*, Indonesian Journal of Guidance and Counseling : Theory and Application, Vol 11(3), 2022, 119-129.

0,001). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara komunikasi interpersonal antarsiswa dengan penyesuaian diri terhadap sistem pembelajaran full day school. Semakin baik komunikasi interpersonal antarsiswa maka semakin baik pula penyesuaian diri terhadap sistem pembelajaran *full day school* yang dimiliki. Berlaku sebaliknya, semakin buruk komunikasi interpersonal antarsiswa maka semakin buruk pula penyesuaian diri terhadap sistem pembelajaran *full day school* yang dimiliki.¹³ Kesamaan dalam penelitian ini yaitu sama - sama meneliti variabel komunikasi interpersonal dengan jenis penelitian kuantitatif. Adapun perbedaannya yaitu pada variabel dependen dan subjek penelitiannya. Dalam penelitian sebelumnya variabel yang dipengaruhi adalah penyesuaian diri dengan subjek Siswa SMP. Sedangkan dalam penelitian sekarang variabel yang dipengaruhi adalah *burnout* dengan subjek polisi

4. Penelitian dalam jurnal SAWWA yang dilakukan oleh Hasyim Hasanah (2015) dengan judul Pengaruh Komunikasi Interpersonal dalam Menurunkan Problem Tekanan Emosi Berbasis Gender, Volume 11 No. 1. Hasil analisis data menunjukkan hasil perhitungan kuantitatif didapatkan hasil bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap penurunan problem tekanan emosi dengan Fhasil sebesar 7,966 dan lebih besar dari Ftabel yaitu 6,302 pada taraf signifikan 0,05. Sedangkan uji determinasi menghasilkan nilai besarnya adjusted R2 adalah 0,910, hal ini berarti 91,0% variasi problem tekanan emosi dapat dijelaskan oleh variasi variabel independen komunikasi interpersonal, sedangkan sisanya dijelaskan oleh sebab sebab lain di luar model. Perbedaan berdasar jenis kelamin

¹³ Yustinus Hulu, *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Penyesuaian Diri Siswa Kelas Xi Sma Negeri 1 Lahusa*. Jurnal Bimbingan dan Konseling, 2022, Vol 2 No 1.

secara simultan menunjukkan pengaruh antara variable penelitian laki-laki lebih besar dibandingkan dengan pengaruh uji variable perempuan. Hal ini dapat dilihat dari hasil laki-laki > dari hasil perempuan pada koefisien simultan 16,065 > 11,660.¹⁴ Kesamaan dalam penelitian ini yaitu sama - sama meneliti variabel komunikasi interpersonal dengan jenis penelitian kuantitatif. Adapun perbedaan dari kedua penelitian ini adalah pada penelitian sebelumnya komunikasi interpersonal digunakan untuk sebagai variabel untuk menurunkan problem tekanan emosi yang berbasis gender. Sedangkan pada penelitian kali ini, komunikasi digunakan untuk mendeteksi adanya indikasi kemunculan *burnout*.

5. Penelitian dalam jurnal Empati yang dilakukan oleh Risma Widiyakusumastuti dan Fauziah (2016) dengan judul Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dengan *Burnout* Dengan Subjek Perawat Di Rumah Sakit Umum Kota Semarang, Volume 5 no 3. Hasil analisis data menunjukkan koefisien korelasi (r_{xy}) sebesar -0.705 dengan dengan tingkat signifikan korelasi $p = 0.000$ ($p < 0.01$), yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan *burnout* pada perawat instalasi rawat inap. Semakin tinggi efektifitas komunikasi interpersonal maka semakin rendah *burnout*. Komunikasi interpersonal memberikan sumbangan sebesar 49.7% terhadap *burnout*, sisanya sebesar 50.3% ditentukan oleh faktor lain yang tidak diukur oleh penelitian ini.¹⁵ Persamaan penelitian ini adalah sama – sama meneliti variabel komunikasi interpersonal dan *burnout* dengan menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada profesi dan beban

¹⁴ Hasyim Hasanah, Pengaruh Komunikasi Interpersonal dalam

¹⁵ Risma Widiyakusumastuti dan Fauziah, *Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dengan Burnout Dengan Subjek Perawat Di Rumah Sakit Umum Kota Semarang*, Jurnal Empati, 2016, Volume 5 no 3.

kerja yang dialami. Pada penelitian sebelumnya profesi seorang perawat setiap harinya selalu bertemu dengan orang yang berbeda dengan suasana yang hampir sama namun dengan waktu yang berbeda. Sedangkan subjek peneliti memiliki profesi seorang anggota polisi yang memiliki tugas yang cukup menantang karena dibutuhkan respon yang cepat dalam kondisi apapun meskipun diluar jam kerja, ada beberapa personel yang di berikan tanggung jawab terhadap pekerjaan tersebut belum sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh personel, dan konsentrasi yang lebih sehingga dapat menangani tingkat konflik sesuai prosedur yang berlaku.

6. Penelitian dalam jurnal Manajemen yang dilakukan oleh I Gede Indra Atmaja dan I Gede Wayan Suana (2019) dengan judul Pengaruh Beban Kerja terhadap *Burnout* dengan Role Stress sebagai Variabel Mediasi pada Karyawan Rumours Restaurant. Hasil analisis data menunjukkan Role stress (M) memediasi pengaruh positif beban kerja (X) burnout karyawan (Y), yang ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur sebesar 0,629, dengan tingkat signifikansi atau p value = 0,000, yang berarti sangat signifikan. Koefisien jalur bertanda positif, dapat diartikan bahwa role stress akan menyebabkan beban kerja pada diri karyawan sehingga meningkatkan burnout pada karyawan di Rumours Restaurant Seminyak Bali Persamaan.¹⁶ Pada penelitian ini adalah sama-sama meneliti variabel dependen *burnout*. Adapun perbedaannya adalah pada penelitian oleh I Gede Indra Atmaja dan I Gede Wayan Suana variabel independen yang digunakan untuk menjadi sebab perubahan timbulnya *burnout* adalah beban kerja. Sedangkan peneliti

¹⁶ I Gede Indra Wira Atmaja dan I Waja Suana, *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Burnout Dengan Rolestress Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan Rumours Restaurant*, Jurnal Manajemen, Vol 8 No. 2.

menggunakan variabel komunikasi interpersonal untuk menjadi sebab perubahan timbulnya *burnout*.

7. Penelitian dalam jurnal Penelitian dan Pengukuran Psikologi yang dilakukan oleh Anggita Amelia Pangesti (2012) dengan judul Pengaruh Konflik Peran terhadap Terjadinya *Burnout* pada Mahasiswa Koass. Hasil analisis data menunjukkan adanya kontribusi konflik peran secara signifikan terhadap terjadinya *burnout* pada subjek, dengan besar kontribusi 38,9%. Hal ini berarti 38,9% terjadinya *burnout* pada subjek dipengaruhi oleh konflik peran yang dialami subjek, sedangkan 61,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.¹⁷ Pada penelitian ini adalah sama-sama meneliti variabel dependen *burnout*. Adapun perbedaannya adalah pada penelitian sebelumnya variabel independen yang digunakan untuk menjadi sebab perubahan timbulnya *burnout* adalah konflik peran. Sedangkan peneliti menggunakan variabel komunikasi interpersonal untuk menjadi sebab perubahan timbulnya *burnout*.

¹⁷ Anggita Amelia Pangesti, Pengaruh Konflik Peran Terhadap Terjadinya *Burnout* Pada Mahasiswa Koass, Jurnal Penelitian dan Pengukuran Psikologi, Volume 1 No. 1.

G. Definisi Operasional

a. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran informasi, perasaan, makna dan pengetahuan antara dua orang atau lebih secara langsung yang ditunjukkan dengan adanya keterbukaan, empati, sikap positif, sikap mendukung dan kesetaraan.

b. *Burnout*

Burnout merupakan kondisi kelelahan fisik, emosional dan mental yang terjadi secara berlarut-larut akibat stres ditempat kerja yang berdampak kepada *emotional exhaustion, depersonalization dan personal accomplishment*.