

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Dalam dunia kerja yang semakin kompetitif, organisasi dihadapkan pada tantangan untuk memenuhi target tinggi, meningkatkan efisiensi, dan mempertahankan karyawan yang produktif. Namun, dalam upaya mencapai target-target ini, organisasi sering kali menciptakan tekanan yang intens pada karyawan. Dalam dunia kerja modern, banyak organisasi menghadapi tantangan besar terkait kesejahteraan karyawan, salah satunya adalah *burnout*.

Dalam organisasi modern, *burnout* menjadi salah satu tantangan serius yang dapat mengancam produktivitas dan kesehatan karyawan. *Burnout* didefinisikan sebagai kondisi kelelahan fisik, emosional, dan mental yang disebabkan oleh stres kerja yang berkepanjangan¹. Maslach dan Jackson mengidentifikasi tiga dimensi utama dari *burnout*, yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian pribadi. Kelelahan emosional mengacu pada perasaan lelah secara psikologis akibat beban kerja yang berat, depersonalisasi merujuk pada sikap sinis atau ketidakpedulian terhadap rekan

¹ Maslach, C., & Leiter, M. P. *Burnout in the workplace: A special issue*. Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 1(1), (2016) 397-422.

kerja atau klien, sementara penurunan pencapaian pribadi menunjukkan menurunnya perasaan kompetensi dan keberhasilan dalam pekerjaan².

Data di lapangan menunjukkan bahwa persentase pegawai yang mengalami *burnout* meningkat seiring dengan kompleksitas dan tuntutan pekerjaan yang semakin tinggi. Sebuah survei global yang dilakukan oleh Gallup menemukan bahwa 23% karyawan di seluruh dunia melaporkan mengalami *burnout* sangat sering atau selalu di tempat kerja, sementara 44% lainnya merasakannya terkadang³. *Burnout* yang dialami karyawan ini dapat mempengaruhi produktivitas, kepuasan kerja, serta kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Di sektor publik, terutama pada pegawai yang bekerja dalam sistem hukum atau militer, *burnout* menjadi masalah yang cukup signifikan. Studi pada pegawai militer menunjukkan bahwa sekitar 30-40% pegawai di sektor ini mengalami gejala *burnout*, termasuk kelelahan emosional dan perasaan sinis terhadap pekerjaannya⁴.

Secara khusus, pegawai pengadilan militer menghadapi tantangan unik karena bekerja dalam struktur yang ketat dan hierarkis serta menangani kasus-

² Maslach, C., & Jackson, S. E. *The measurement of experienced burnout*. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2) (1981) 99-113.

³ Gallup, Inc. *The global rise of burnout: Gallup's 2020 report on well-being in the workplace*. Gallup Research. (2020).

⁴ Thomas, J. L., Adler, A. B., & Castro, C. A. *Measuring burnout in military personnel*. *Military Psychology*, 17(4) (2005), 315-332.

kasus yang melibatkan anggota militer. Penelitian di pengadilan militer Amerika Serikat menunjukkan bahwa sekitar 35% pegawai mengalami tingkat stres kerja yang tinggi, dengan sebagian besar mengaitkannya dengan ketidakpastian peran dan tekanan dari atasan⁵. Di Indonesia, meskipun data spesifik mengenai *burnout* pada pegawai pengadilan militer masih terbatas, berbagai survei pada instansi pemerintahan menunjukkan bahwa *burnout* merupakan salah satu penyebab utama menurunnya kinerja dan kesejahteraan mental pegawai⁶. Kondisi ini tentunya menimbulkan tantangan besar bagi manajemen organisasi untuk mengurangi dampak negatif *burnout* dan menjaga kesejahteraan pegawai.

Kondisi *burnout* terdiri dari tiga dimensi utama yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan prestasi pribadi. Dalam konteks pengadilan militer, tekanan kerja yang tinggi, hierarki organisasi yang ketat, dan ekspektasi kinerja yang sempurna sering kali menjadi penyebab utama *burnout*. Kelelahan emosional terjadi ketika pegawai merasa kehilangan energi akibat tekanan kerja yang terus-menerus. Beban kerja yang tinggi dan tugas yang membutuhkan

⁵ Morgan, D., & Smith, A. (2009). *Military courts and the stressors of high-responsibility environments*. *Journal of Applied Psychology*, 45(3), 245-261.

⁶ Badan Kepegawaian Negara. *Laporan tahunan mengenai kesejahteraan mental pegawai negeri sipil di Indonesia*. (2021)

akurasi tinggi dapat menguras emosi pegawai, sehingga memicu gejala kelelahan emosional yang merupakan tanda awal *burnout*⁷.

Aspek depersonalisasi juga sering muncul dalam lingkungan kerja yang penuh tekanan seperti pengadilan militer. Sikap tidak peduli atau sinis terhadap rekan kerja maupun tugas pekerjaan dapat menjadi bentuk perlindungan diri dari stres berkepanjangan. Di lingkungan pengadilan militer, depersonalisasi dapat muncul akibat kurangnya interaksi sosial positif di tengah-tengah hierarki kerja yang sangat formal⁸. Selain itu, penurunan prestasi pribadi adalah dimensi *burnout* lainnya yang sangat relevan. Pegawai yang mengalami *burnout* sering merasa tidak mampu memenuhi standar kerja yang diharapkan, sehingga menurunkan motivasi dan kepercayaan diri mereka⁹.

Data dari Kementerian Pertahanan menunjukkan bahwa sekitar 80% pegawai di pengadilan militer berasal dari lingkungan militer yang terbiasa dengan pola komunikasi yang sangat terstruktur dan penuh aturan. Dalam situasi ini, komunikasi informal menyediakan saluran alternatif yang memungkinkan pegawai berinteraksi di luar batasan formal. Misalnya, dalam percakapan sehari-hari di luar tugas resmi, pegawai dapat berbagi pengalaman,

⁷ Pranitasari, D. "Burnout dan Kepuasan Kerja." *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi* 11, no. 1 (2022): 45-56.

⁸ Geurts, S., Schaufeli, W., & Jonge, J. D. Burnout and intention to leave among mental health-care professionals: A social psychological approach. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 17(3) (1998), 341–362.

⁹ Leiter, M., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297–308.

memberikan dukungan emosional, serta saling bertukar informasi yang mungkin tidak dapat disampaikan melalui komunikasi formal¹⁰.

Komunikasi dalam organisasi militer memiliki ciri khas tersendiri yang membedakannya dari lingkungan kerja sipil. Di lingkungan militer, komunikasi formal sangat terstruktur dan hierarkis, yang mencerminkan kedisiplinan dan kepatuhan terhadap perintah. Namun, meskipun komunikasi formal memainkan peran utama, komunikasi informal juga tidak dapat diabaikan, terutama dalam menunjang hubungan antarpegawai serta kinerja di lingkungan yang disiplin seperti pengadilan militer¹¹.

Komunikasi informal ini sering kali terjadi di luar prosedur resmi, dan walaupun sifatnya spontan dan tidak terstruktur, komunikasi ini memiliki potensi besar mengurangi *burnout*. Interaksi santai antarpegawai, seperti berbagi pengalaman atau dukungan emosional, dapat menjadi sumber energi positif yang meredakan kelelahan emosional, mengurangi depersonalisasi, dan meningkatkan rasa pencapaian pribadi. Studi menunjukkan bahwa komunikasi informal dapat menciptakan rasa kebersamaan, solidaritas, dan dukungan yang sangat diperlukan dalam lingkungan kerja dengan tekanan tinggi¹².

¹⁰ Kementerian Pertahanan. *Laporan Tahunan Kementerian Pertahanan: Kinerja Organisasi dan Personel Militer*. Jakarta: Kementerian Pertahanan RI. (2022)

¹¹ Weick, K. E., & Roberts, K. H. *Collective mind in organizations: Heedful interrelating on flight decks*. *Administrative Science Quarterly*, 38(3) (1993), 357-381.

¹² Miller, K., Zook, E., & Ellis, B. *Occupational Differences in the Influence of Communication on Stress and Burnout in the Workplace*. *Management Communication Quarterly*, 3(1989), 166-190.

Komunikasi informal sebagai komunikasi yang terjadi di luar jalur resmi organisasi juga memainkan peran signifikan dalam membangun hubungan antarpegawai, meningkatkan motivasi, dan mendukung kesejahteraan psikologis mereka. Hal ini terutama terlihat di lingkungan seperti Pengadilan Militer III-13 Madiun, di mana mayoritas pegawai berasal dari latar belakang militer, yang terbiasa dengan pola komunikasi yang sangat terstruktur dan hierarkis.

Pengadilan Militer III-13 Madiun berfungsi sebagai lembaga peradilan yang menangani perkara-perkara militer di wilayah Madiun dan sekitarnya. Institusi ini memiliki tugas penting dalam menegakkan hukum militer dan menjaga disiplin dalam lingkungan TNI. Data menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai di Pengadilan Militer III-13 Madiun adalah personel militer aktif yang menjalankan tugas di bawah aturan yang ketat dan struktur komando yang jelas. Dengan latar belakang ini, pegawai militer cenderung mengutamakan komunikasi formal dalam aktivitas sehari-hari mereka. Akan tetapi, dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, komunikasi informal tetap muncul, baik dalam bentuk percakapan di sela-sela pekerjaan, diskusi ringan saat istirahat, maupun interaksi interpersonal lainnya yang tidak terstruktur secara formal.

Di lingkungan kerja dengan hierarki ketat seperti pengadilan militer, tekanan kerja dan ekspektasi yang tinggi sering kali menyebabkan peningkatan risiko *burnout* atau kelelahan kerja. Dalam kondisi ini, komunikasi informal di

antara pegawai kerap kali menjadi media penting untuk membangun dukungan sosial dan mengurangi dampak *burnout*. Penelitian menunjukkan bahwa interaksi informal dapat memberikan dukungan emosional dan mengurangi perasaan keterasingan yang sering kali memicu *burnout*¹³.

Dukungan sosial dalam lingkungan kerja adalah aspek penting yang berfungsi sebagai “bantalan” atau “buffer” terhadap stres dan tekanan pekerjaan¹⁴. Dukungan sosial adalah bantuan atau respons positif yang diterima individu dari lingkungan sosialnya, seperti rekan kerja atau atasan, yang mencakup dukungan emosional, dukungan instrumental, dan dukungan informasi. Menurut House, dukungan emosional adalah bentuk empati atau perhatian dari rekan kerja, dukungan instrumental melibatkan bantuan dalam menyelesaikan tugas atau tanggung jawab, sementara dukungan informasi berkaitan dengan pemberian saran atau masukan yang membantu individu menghadapi masalah¹⁵.

Faktor-faktor organisasi seperti dukungan sosial dan komunikasi antar rekan kerja dapat berfungsi sebagai mekanisme pencegah *burnout*. Penelitian menunjukkan bahwa karyawan yang merasa didukung oleh rekan kerja atau

¹³ Miller, K., Ellis, B., & Zook, E. *An Integrated Model of Communication, Stress, and Burnout in the Workplace*. *Communication Research*, 17 (1990), 300-326.

¹⁴ Cohen, S., & Wills, T. A. *Stress, social support, and the buffering hypothesis*. *Psychological Bulletin*, 98(2) (1985), 310.

¹⁵ Sofia, dan Winy Nila Wisudawati. "Stres Kerja dan Dukungan Sosial terhadap Turnover Intention pada Pekerja Barista." *Merpsy Journal* 15, no. 1 (2023): 24-35.

atasan mereka memiliki risiko *burnout* yang lebih rendah¹⁶. Komunikasi memainkan peran krusial dalam setiap organisasi, baik komunikasi formal maupun informal. Dalam struktur organisasi, komunikasi informal adalah bentuk interaksi yang tidak terikat pada hierarki atau jalur komunikasi resmi. Komunikasi informal biasanya terjadi secara spontan dan melibatkan diskusi di luar prosedur formal organisasi, seperti obrolan di waktu istirahat, percakapan santai di ruang kerja, atau diskusi di luar jam kantor¹⁷. Komunikasi ini berfungsi sebagai sarana berbagi informasi secara cepat dan fleksibel, serta dapat membangun hubungan emosional antar karyawan

Komunikasi informal merujuk pada aliran informasi yang terjadi di luar struktur formal organisasi, seperti percakapan santai antara rekan kerja atau percakapan pribadi yang terjadi di ruang istirahat atau di luar jam kerja resmi¹⁸. Menurut Morrison, komunikasi informal memungkinkan karyawan untuk berbagi informasi dan emosi tanpa batasan formal, sehingga memberikan ruang bagi mereka untuk mencari dukungan emosional dari rekan kerja mereka¹⁹. Interaksi ini membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih inklusif dan

¹⁶ Beehr, T. A., Jex, S. M., Stacy, B. A., & Murray, M. A. *Work stressors and coworker support as predictors of individual strain and job performance*. *Journal of Organizational Behavior*, 21(4) (2000): 391-405.

¹⁷ Cross, R., & Parker, A. *The hidden power of social networks: Understanding how work really gets done in organizations*. Harvard Business Review Press. (2004) :209-220

¹⁸ Kreps, G. L. *Organizational Communication: Theory and Practice*. New York: Longman. (1990): 167-173

¹⁹ Morrison, E. W. Informal relationships in the workplace: Associations with job satisfaction, organizational commitment, and turnover intentions. *Human Relations*, 57(12) (2004) : 1689-1721.

mendukung, yang pada gilirannya dapat meningkatkan rasa kebersamaan dan solidaritas di antara karyawan. Komunikasi informal juga berperan penting dalam memperkuat hubungan sosial yang erat di antara karyawan, sehingga menciptakan jaringan dukungan sosial yang kokoh di tempat kerja²⁰.

Komunikasi informal berpotensi menciptakan lingkungan kerja yang lebih inklusif dan suportif. Misalnya, ketika karyawan dapat berkomunikasi secara informal dengan rekan kerja, mereka cenderung merasa lebih terlibat dan memiliki kepercayaan yang lebih tinggi terhadap satu sama lain²¹. Hal ini tidak hanya memudahkan kolaborasi tetapi juga mendorong terjadinya pertukaran dukungan sosial di antara mereka.

Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi informal di lingkungan kerja dapat menciptakan lingkungan yang lebih inklusif, di mana pegawai merasa nyaman untuk saling berbagi masalah dan tantangan. Fortado mengungkapkan bahwa interaksi informal, seperti percakapan santai di luar jam kerja atau diskusi singkat di sela-sela pekerjaan, dapat membantu pegawai merasa didukung dan dipahami oleh rekan kerja. Hal ini terbukti efektif dalam mengurangi perasaan terisolasi dan meningkatkan ketahanan psikologis pegawai terhadap tekanan kerja yang tinggi²². Penelitian lain oleh Miller et al.

²⁰ Sias, P. M Workplace relationship quality and employee information experiences. *Communication Studies*, 56(4) (2005) : 375-395

²¹ Robbins, S. P., & Judge, T. A. *Organizational Behavior* (17th ed.). Pearson (2017) :345-360.

²² Fortado, B.. *A Field Exploration of Informal Workplace Communication*. *Sociology Mind*, 1(4) (2011) :212-220

menemukan bahwa komunikasi informal memainkan peran penting dalam memberikan dukungan emosional yang dapat mengurangi gejala *burnout*, terutama dalam organisasi dengan struktur formal yang ketat²³.

Di lingkungan Pengadilan Militer III-13 Madiun, yang didominasi oleh pegawai dari kalangan militer, komunikasi formal menjadi jalur utama untuk menyampaikan instruksi dan informasi. Namun, komunikasi informal yang terjadi di luar jalur resmi organisasi juga memainkan peran penting dalam mendukung kinerja. Komunikasi informal memungkinkan pegawai untuk saling berbagi dukungan sosial, mengatasi stres, dan memperkuat hubungan interpersonal, yang semuanya merupakan faktor penting dalam meningkatkan motivasi dan keterikatan kerja.

Menurut Teori Dukungan Sosial, interaksi sosial yang mendukung dapat berfungsi sebagai pelindung terhadap stres, membantu individu dalam mengatasi tuntutan pekerjaan, serta meningkatkan kesejahteraan psikologis. Dukungan ini biasanya diperoleh melalui komunikasi informal, di mana pegawai dapat berbagi perasaan, bertukar pengalaman, dan menerima dukungan emosional dari rekan kerja

²³ Miller, K., Ellis, B., & Zook, E. *An Integrated Model of Communication, Stress, and Burnout in the Workplace*. *Communication Research*, 17 (1990) : 300-326.

Menurut Cohen dan Wills dukungan sosial adalah salah satu faktor penting yang dapat meringankan dampak stres pada kesehatan individu. Mereka mengembangkan buffering hypothesis, yang menyatakan bahwa dukungan sosial dapat berfungsi sebagai penyangga (*buffer*) dalam menghadapi tekanan. Ketika individu menghadapi stres, dukungan sosial membantu mereka merasa lebih aman, memiliki perasaan "didampingi," dan lebih mampu mengelola beban emosional dan kognitif yang muncul akibat stres.

Teori dukungan sosial oleh Cohen dan Wills juga menyoroti pentingnya dukungan sosial dalam membantu individu mengatasi stres dan meningkatkan kepuasan kerja serta dukungan sosial dapat memperkuat individu dalam menghadapi tekanan pekerjaan dan memfasilitasi peningkatan kinerja melalui dukungan emosional, dukungan instrumental, dan dukungan informasi yang diterima dari lingkungan sosial mereka.

Dengan adanya komunikasi informal yang baik, pegawai di suatu organisasi, termasuk di lingkungan pengadilan militer yang memiliki tingkat stres tinggi dan lingkungan kerja yang ketat, dapat menerima dukungan sosial yang dibutuhkan. Dukungan ini bisa berupa dorongan moral, bantuan langsung dalam pekerjaan, atau sekadar rasa aman dari kehadiran kolega yang peduli²⁴.

²⁴ Cohen, S., & Wills, T. A. *Stress, social support, and the buffering hypothesis*. *Psychological Bulletin*, 98(2) (1985) :310-357

Komunikasi informal menjadi penting dalam konteks ini, terutama karena sering kali berfungsi sebagai saluran utama untuk mendapatkan dukungan sosial di lingkungan kerja yang hierarkis. Menurut penelitian Fortado, komunikasi informal memberikan ruang bagi pegawai untuk mendiskusikan masalah pribadi dan pekerjaan secara bebas, memungkinkan adanya pertukaran dukungan yang membantu mengurangi stres dan meningkatkan rasa keterikatan²⁵. Selain itu, penelitian oleh Miller et al. menunjukkan bahwa dukungan sosial dari komunikasi informal efektif dalam mengurangi gejala *burnout*, karena pegawai yang merasa didukung oleh rekan-rekan kerja mereka cenderung memiliki tingkat stres yang lebih rendah dan merasa lebih mampu menghadapi tantangan kerja²⁶.

Penelitian-penelitian ini mendukung gagasan bahwa komunikasi informal tidak hanya penting untuk interaksi sosial tetapi juga berfungsi sebagai sumber dukungan emosional yang signifikan dalam mengurangi risiko *burnout*. Dukungan ini sangat penting di lingkungan kerja militer yang penuh tekanan, di mana komunikasi informal dapat membantu membangun ketahanan mental serta meningkatkan kesejahteraan dan keterikatan sosial para pegawai.

²⁵ Fortado, B. *A Field Exploration of Informal Workplace Communication*. *Sociology Mind*, 1(4) (2011) :212-220.

²⁶ Miller, K., Ellis, B., & Zook, E. *An Integrated Model of Communication, Stress, and Burnout in the Workplace*. *Communication Research*, 17 (1990) :300-326.

Namun, komunikasi informal juga membawa risiko. Di lingkungan yang sangat terstruktur seperti militer, informasi yang tidak akurat atau gosip dapat tersebar dengan cepat, yang berpotensi menimbulkan ketegangan dan ketidakpercayaan. Hal ini dapat memengaruhi iklim kerja dan menurunkan kinerja pegawai. Oleh karena itu, penting bagi pimpinan di Pengadilan Militer III-13 Madiun untuk mengelola komunikasi informal secara bijaksana agar tetap memberikan dampak positif terhadap kesehatan mental individu.

Komunikasi informal tidak hanya mendukung kesehatan mental individu tetapi juga memperkuat psikologi organisasi dengan mendorong solidaritas dan kohesi kelompok. Studi yang dilakukan oleh Saleem menyebutkan bahwa komunikasi informal memberikan ruang bagi pegawai untuk berbagi dan mengelola emosi secara terbuka, yang pada akhirnya mengurangi risiko *burnout*. Di lingkungan pengadilan militer, komunikasi informal menjadi vital dalam menyediakan saluran bagi pegawai untuk mencari dukungan sosial, terutama mengingat tantangan pekerjaan yang berat dan ekspektasi tinggi yang dihadapi setiap hari.

Sehingga, penting untuk memahami dengan lebih mendalam, bagaimana komunikasi informal dapat menjadi penangkal *burnout* di lingkungan kerja yang sangat terstruktur ini. Bagaimana pola dan intensitas komunikasi informal memengaruhi tingkat *burnout*, dan aspek apa saja dari komunikasi ini yang paling efektif dalam mengurangi kelelahan? Dengan memahami mekanisme

ini, pengadilan militer dapat mengembangkan kebijakan dan budaya organisasi yang lebih kondusif untuk kesejahteraan pegawai.

Dengan demikian, penting untuk melihat sejauh mana komunikasi informal ini dapat dioptimalkan dalam konteks pengadilan militer, yang memiliki karakteristik unik dalam hal struktur dan budaya organisasi. Dalam konteks pengadilan militer, memahami pengaruh komunikasi informal terhadap tingkat *burnout* sangat relevan, mengingat pentingnya kesehatan mental dan kinerja pegawai untuk menjaga efektivitas dan akurasi pelayanan peradilan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran komunikasi informal dalam memberikan dukungan sosial dan pengaruhnya terhadap *burnout* pada pegawai pengadilan militer. Pemahaman ini diharapkan dapat membantu institusi dalam mengembangkan strategi komunikasi yang lebih mendukung untuk meningkatkan kesehatan mental pegawai. dengan menghubungkannya pada teori dukungan sosial menurut Cohen dan Wills. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan baru bagi para pemimpin institusi militer mengenai pentingnya dukungan sosial dalam mendukung kesejahteraan psikologis dan mencegah *burnout*.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Adakah pengaruh negatif komunikasi informal terhadap *burnout* pada pegawai Pengadilan Militer III 13 Madiun ?
2. Bagaimana peran dukungan sosial sebagai variable mediasi antara komunikasi informal dan *burnout* ?

3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh negatif komunikasi informal terhadap *burnout* pada Pengadilan Militer III 13 Madiun.
2. Mengidentifikasi peran dukungan sosial sebagai variable mediasi antara komunikasi informal dan *burnout*.

4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis:

Menambah wawasan mengenai teori komunikasi dan *burnout* di tempat kerja, khususnya dalam konteks komunikasi informal sebagai salah satu faktor pendukung kesejahteraan psikologis pegawai. Penelitian ini juga dapat memperkaya literatur dalam bidang psikologi organisasi dengan fokus pada peran komunikasi informal dalam mengurangi *burnout*.

2. Manfaat Praktis:

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan praktis bagi manajer dan pihak manajemen dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung komunikasi informal, guna mengurangi tingkat *burnout* pegawai dan meningkatkan kesejahteraan kerja mereka. Dengan menciptakan program-program pendukung komunikasi informal, organisasi diharapkan dapat menjaga kesehatan mental dan meningkatkan kepuasan kerja pegawai.

5. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian oleh Widiyanto. S. ini dilakukan terhadap pegawai BPJS Kesehatan Kota Semarang dengan judul "Pengaruh Social Support dan Job Burnout terhadap Kinerja Pegawai melalui Komunikasi Internal sebagai Variabel Moderasi". Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan menemukan bahwa komunikasi internal (termasuk komunikasi informal) berperan dalam memperkuat pengaruh positif dukungan sosial terhadap peningkatan kinerja pegawai serta menurunkan dampak negatif dari burnout. Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi yang sehat di dalam organisasi baik formal maupun informal dapat memoderasi hubungan antara tekanan kerja dan output karyawan. Hal ini memperkuat

gagasan bahwa komunikasi informal merupakan elemen strategis dalam menciptakan lingkungan kerja yang suportif dan bebas dari burnout.²⁷

Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian yang akan diajukan oleh peneliti yakni terletak pada variabel penelitian dimana penelitian diatas menggunakan tiga variabel yang saling berhubungan sedangkan pada penelitian yang akan diajukan oleh peneliti menggunakan dua variable disertai variable mediasi yakni komunikasi informal, burnout dan dukungan sosial. Perbedaan lainnya yaitu pada sampel penelitian yakni pada penelitian diatas menggunakan sampel penelitian pegawai BPJS Kesehatan Kota Semarang sedangkan penelitian yang diajukan peneliti menggunakan sampel penelitian pegawai Pengadilan militer III-13 Madiun. Persamaan antara penelitian diatas dengan penelitian yang akan diajukan adalah terletak pada variable dukungan sosial dan *burnout*.

2. Skripsi yang ditulis oleh Isnia Prijayanti dengan judul “Pengaruh Beban Kerja dan Dukungan Sosial Terhadap Burnout Pada Karyawan PT. X” dengan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 166 responden dengan teknik pengumpulan data berupa angket dengan menggunakan instrumen pengumpulan data berupa skala penelitian yang mencakup variabel-variabel yang diteliti yakni

²⁷ Alif Putra Yuda, *Pengaruh sosial support dan job burnout terhdap kinerja pegawai melalui komunikasi internal sebagai variabel moderasi (Studi Pada Pegawai BPJS Kesehatan Kota Semarang)*. Masters thesis, UNDIP: Fakultas Ekonomika dan Bisnis, 2024.

variabel beban kerja, dukungan sosial, dan burnout dimana hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara dukungan sosial terhadap burnout pada karyawan dengan persentase sebesar 15.8%.²⁸

Perbedaan antara penelitian diatas dengan penelitian yang akan diajukan oleh peneliti terletak pada sampel penelitian yakni penelitian diatas menggunakan sampel penelitian karyawan yang bekerja sedangkan penelitian yang akan diajukan oleh peneliti menggunakan sampel pegawai Pengadilan Militer III-13 Madiun yang mana seorang pegawai memungkinkan untuk mengalami burnout. Sedangkan persamaan penelitian diatas dengan penelitian yang akan diajukan oleh peneliti yakni terletak pada variabel penelitian yaitu dukungan sosial dan burnout sebagai variabel Y dengan menggunakan jenis pendekatan kuantitatif.

3. Jurnal oleh dengan judul “Hubungan Antara Dukungan Sosial dan Burnout Pada Karyawan Rumah Sakit” yang menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui hubungan antara dukungan sosial dan kelelahan kerja pada karyawan rumah sakit di tangerang. Sampel dalam penelitian ini adalah dokter, perawat, bidan, farmasi, dan laboratorium. Subjek yang diperoleh sebanyak 75. Proses pengambilan data dilakukan dengan cara memberikan kuesioner langsung kepada subjek yang berada di RSUD Kota Tangerang dan RDUS Kabupaten Tangerang. Teknik

²⁸ Isnia Prijayanti, *“Pengaruh Beban Kerja Dan Dukungan Sosial Terhadap Burnout Pada Karyawan Di PT X”*, Skripsi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2015

analisis yang digunakan untuk menganalisis data adalah korelasi product moment person. Hasil analisis adalah $r = -0.601$ dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Hipotesis yang diajukan diterima artinya terdapat hubungan negatif yang signifikan antara dukungan sosial dan kelelahan kerja pada karyawan rumah sakit di Tangerang. Hal ini berarti semakin tinggi dukungan sosial maka semakin rendah kelelahan kerja pada karyawan rumah sakit.²⁹

Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian yang akan diajukan oleh peneliti yakni terletak pada variabel penelitian dimana penelitian diatas menggunakan dua variabel yaitu dukungan sosial dan *burnout* sedangkan penelitian yang diajukan peneliti menggunakan tiga variabel yaitu komunikasi informal, burnout dan dukungan sosial. Selain itu perbedaan ada pada sampel yaitu penelitian diatas menggunakan sampel rumah sakit di Tangerang sedangkan peneliti menggunakan pengadilan militer Madiun. Persamaan penelitian terletak pada dua variabel yaitu dukungan sosial dan burnout.

²⁹ Rabiatul Adawiyah & Jacobus Belida Blikololong, *Hubungan Antara Dukungan Sosial dan Burnout pada Karyawan Rumah Sakit* (Skripsi, Fakultas Psikologi, Universitas Gunadarma, 2024), hlm. 63.