



## ***Burnout Pada Kurir J&T Cargo Cabang Malang Ditinjau Dari Dukungan Sosial Keluarga***

Iqbal Bagus Saputra<sup>1</sup> Al Thuba Septa Priynggasari<sup>2</sup> Ritna Sandri<sup>3</sup>

<sup>1 2 3</sup>Fakultas Psikologi, Universitas Merdeka Malang, Malang

e-mail: iqbalbagussaputra07@gmail.com<sup>1</sup>, althuba.septa@unmer.ac.id<sup>2</sup>, ritna.sandri@unmer.ac.id<sup>3</sup>

---

### **ABSTRAK**

#### ***Kata Kunci:***

Dukungan Sosial Keluarga  
*Burnout*  
Kurir  
J&T Cargo

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dukungan sosial keluarga terhadap *burnout* pada Kurir Jasa Pengiriman J&T Cargo di Cabang Malang. Desain penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif ekplanatori. Populasi pada penelitian ini sejumlah 32 kurir. Sampel pada penelitian ini kurir  $n=32$  dengan metode pengambilan sampel digunakan *nonprobability sampling*. Hasil analisis data dengan metode regresi linier sederhana, diperoleh nilai pada penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh negatif yang signifikan antara dukungan sosial keluarga terhadap *burnout* pada kurir J&T Cargo Kota Malang. Sumbangan efektif variabel dukungan sosial keluarga (X) terhadap variabel *burnout* (Y) sebesar 55,98 % serta nilai koefisien determinasi didapatkan *R Square* senilai 0,819

### **ABSTRACT**

#### ***Keyword:***

Family Social Support  
*Burnout*  
Courier  
J&T Cargo

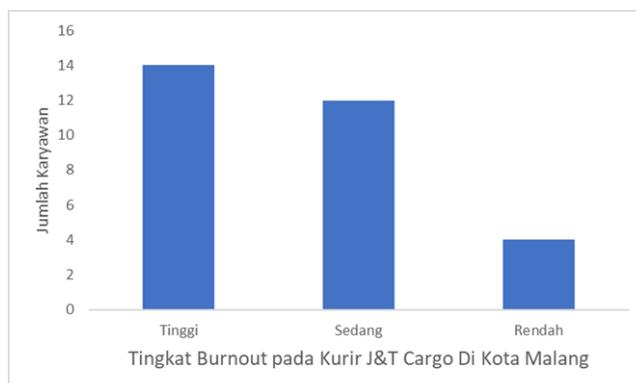
*This research aims to determine the effect of family social support on burnout among J&T Cargo Delivery Service Couriers in the Malang Branch. The research design uses an explanatory quantitative approach. The population in this study were 32 couriers. The sample in this study was  $n=32$  couriers and the sampling method used was nonprobability sampling. The results of data analysis using the simple linear regression method, the value obtained in this study indicates that there is a significant negative effect between family social support and burnout on J&T Cargo couriers in Malang City. The effective contribution of the family social support variable (X) to the burnout variable (Y) is 55.98% and the value of the coefficient of determination is obtained R Square worth 0.819*

---

### **PENDAHULUAN**

Bisnis perdagangan yang berkembang seperti sekarang tentu memacu para pelaku bisnis supaya dapat mendistribusikan produk pada pelanggan. Pelaku bisnis dalam penyaluran barang tersebut memerlukan partner yaitu perusahaan bidang pengiriman barang atau jasa ekspedisi. Jasa ekspedisi sangat berpengaruh terhadap perkembangan perusahaan untuk memperluas jangkauan bisnisnya [1]. Terlebih lagi di kondisi seperti saat ini, dimana masyarakat bisa berbelanja dengan sangat mudah melalui *online* dengan perantara *e-commerce*. Hal ini semakin membuat jasa ekspedisi berkembang serta diminati sebab orang yang mengirim barang dari satu daerah ke daerah lain semakin banyak.

Pada salah satu perusahaan *Cargo* di Kota Malang yaitu *J&T Cargo* Kota Malang, setelah dilakukan studi pendahuluan, didapati bahwa banyak kurir di *J&T Cargo* Kota Malang yang mengalami *burnout* dalam pekerjaan. Hal tersebut tampak dalam tabel pra penelitian sebagai berikut:



**Gambar 1.** Tingkat *Burnout* pada Kurir *J&T Cargo* di Kota Malang

Sumber: Penelitian Pendahuluan Penulis, 2023

Berdasarkan tabel tersebut tampak bahwa banyak kurir dari *J&T Cargo* di Kota Malang merasakan *burnout* yang tinggi, dan banyak pula kurir yang merasakan *burnout* dengan kategori sedang. Kondisi ini bila tidak di atasi, akan berpotensi untuk meningkat menjadi *burnout* dengan kategori tinggi. Adanya dampak dari risiko *burnout* yang tinggi, pemberitaan dan studi pra penelitian yang telah disebutkan sebelumnya kemudian menjadi urgensi untuk dilakukan penelitian terkait *burnout* yang dialami oleh kurir terutama pada *J&T Cargo* di Kota Malang. Diharapkan dengan adanya kajian *burnout* yang dialami oleh kurir bisa menjadi tinjauan yang bisa diperhatikan oleh peneliti, kurir dan perusahaan terutama *J&T Cargo* di Kota Malang agar dapat melakukan tindakan yang dapat mengurangi *burnout* yang dialami oleh kurir.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat *burnout*, yaitu mencakup dukungan dan tekanan pekerjaan [2]. Tekanan pekerjaan ini meliputi beban kerja, stres kerja, konflik peran dan ambiguitas [2]. Sementara faktor pendukung dapat dibedakan menjadi dukungan sosial dari teman, dukungan sosial keluarga, dan dukungan sosial dari sumber dukungan sosial, seperti dukungan-dukungan dari orang dekat lainnya (mitra penting) [3]. Sementara faktor dukungan sosial senantiasa dihubungkan dengan manusia sebagai makhluk sosial yang mana tentu dibutuhkan dan membutuhkan orang lain dalam hidupnya [4]. Saling keterkaitan tersebut yang menciptakan ikatan saling ketergantungan dan kebutuhan yang mendesak akan kehadiran orang lain dalam kehidupan pribadi seseorang [4]. Maka dari hal tersebut, dukungan sosial bisa dimanfaatkan sebagai faktor yang mampu untuk mengurangi kejenuhan [5]

Dukungan sosial secara singkat yaitu suatu pemberian materi, pemberian bantuan perilaku, pemberian informasi verbal dan nonverbal yang mengharuskan individu untuk menyatakan diri diperhatikan dan dicintai. Dukungan sosialnya ini meliputi dukungan sosial keluarga. Keluarga

adalah tempat di mana terjadi perkembangan dan pertumbuhan pribadi. Kebutuhan psikologis dan fisik pada awalnya dipenuhi oleh lingkungan rumah. Seseorang akan menjadikan keluarganya tempat bercerita, tumpuan harapan, serta tempat menyuarakan kekesalannya ketika mengalami kesulitan [6].

Penelitian yang mengkaji hubungan antara *burnout* dan dukungan sosial juga telah dilakukan sebelumnya. Salah satunya oleh [7] yang mengkaji hubungan antara dukungan sosial dengan *burnout* pada perawat di rumah sakit x. Hasil penelitian tersebut menyatakan jika terdapat hubungan antara dukungan sosial dengan *burnout* Hal tersebut menyatakan jika bertambah tingginya dukungan sosial maka *burnout* yang perawat rasakan akan semakin rendah.

Berdasarkan penelitian sebelumnya [8] dengan judul “Pengaruh Dukungan Sosial Keluarga terhadap Kinerja Perawat RSUD Sulthan Daeng Radja Bulukumba dengan *Burnout* sebagai Variabel Intervening”. Di dapatkan hasil dari pengujian penelitian ini menunjukkan bahwa variabel dukungan sosial keluarga berpengaruh positif terhadap *burnout*

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dukungan sosial keluarga terhadap *burnout* pada kurir jasa pengiriman J&T *Cargo* di Kota Malang. Manfaat dari penelitian ini untuk menambah wawasan tentang terjadinya perubahan *burnout* terhadap dukungan sosial keluarga.

Mengacu pemaparan-pemaparan tersebut, maka perlu dibutuhkan penelitian terkait pengaruh dukungan sosial keluarga terhadap *burnout* dan kaitannya profesi kurir jasa pengiriman. Oleh karena itu penulis mengangkat penelitian dengan judul “Pengaruh Dukungan Sosial Keluarga terhadap *Burnout* pada Kurir Jasa Pengiriman J&T *Cargo* di Kota Malang”.

## **METODE**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang pengolahan datanya berupa angka dengan melakukan analisis data menggunakan jenis eksploratori yang dikembangkan untuk mendapatkan penjelasan secara mendalam tentang hubungan (korelasi) serta pengaruh (regresi) antar variabel penelitian dengan pengujian hipotesis.[9]. Dengan variabel penelitian *burnout* yang digunakan sebagai variabel terikat dan dukungan sosial keluarga yang digunakan sebagai variabel bebas. Populasi penelitian sebanyak 32 kurir. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 32 kurir yang diambil dengan teknik *non probability sampling* [10].

Skala pengukuran yang digunakan untuk mengetahui pengaruh dukungan sosial keluarga terhadap *burnout* pada kurir jasa pengiriman J&T *Cargo* di Kota Malang dalam penelitian ini yaitu skala *burnout* dan skala dukungan sosial keluarga. Skala *burnout* memiliki nilai koefisien reliabilitas senilai 0,848 dan termasuk kedalam kategori sangat tinggi. Skala ini digunakan untuk mengukur tingkat kejenuhan pekerja layanan dengan meminta mereka memilih jawaban yang paling sesuai dengan perasaan mereka. Sedangkan instrument kedua menggunakan skala dukungan

sosial keluarga. Skala dukungan sosial diperoleh modifikasi dan mengadopsi instrumen pengukuran dukungan sosial keluarga [11] mengembangkan *The Social Provisions Scale* untuk mengukur ketersediaan dukungan sosial yang di peroleh dari hubungan individu dengan keluarga, memiliki koefisien reliabilitas senilai 0,738 dan termasuk ke dalam kategori reliabilitas tinggi, dan tersusun dari sejumlah item yang akan digunakan oleh peneliti. Perhitungan validitas menggunakan metode *product moment*. Perhitungan reliabilitas menggunakan teknik *cornbach alpha*.

Analisis uji data pada penelitian dilakukan dengan bantuan program *SPSS for Windows* dengan menggunakan teknik analisis data analisis regresi linier sederhana yang bertujuan untuk memperoleh gambaran terkait pengaruh antara Dukungan Sosial (variabel independen) dan *Burnout* (variabel dependen). Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui distribusi sebaran data [12]. Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan yang linear pada dua variabel [13]. Sedangkan uji hipotesis dalam penelitian ini diperoleh dari perhitungan menggunakan korelasi *product moment*. Koefisien yang menghasilkan angka mendekati 1,00 maka menunjukkan semakin kuatnya hubungan antara dua variabel, tetapi apabila angka koefisien menunjukkan semakin kecil dari 1,00 maka semakin lemah hubungan yang terjadi antara kedua variabel [13]. Metode pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif yaitu cara mengartikan serta merumuskan hasil perhitungan yang didapat, oleh karenanya mendapatkan proyeksi yang gambling dari tabulasi, penyusunan, dan penganalisisan data, sehingga didapatkan pengetahuan gambaran responden yang diteliti dengan memberikan kuisisioner pada partisipan. Selain itu, juga dilakukan Uji determinasi ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengetahui model regresi dalam menjelaskan variasi variabel terikat. Kisaran nilai koefisien determinasi ialah berkisar di antara 0 (nol) dan (1) satu.

**Tabel 1.** Hasil Uji Reliabilitas

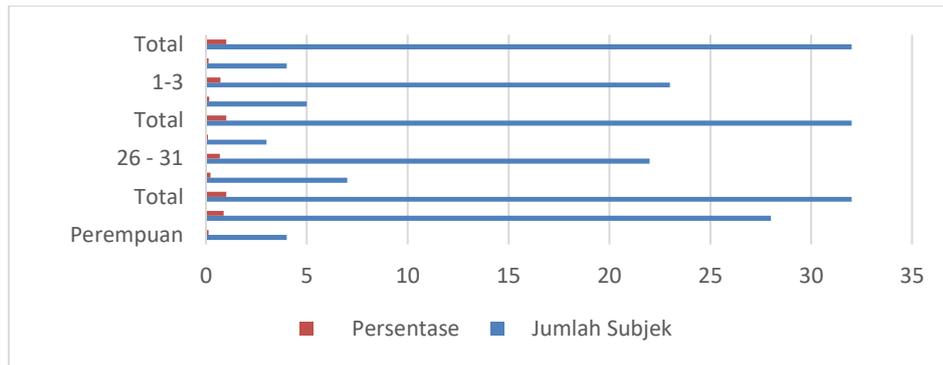
<b>Variabel</b>	<b>Alpha Cronbach</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Burnout</i>	0,947	Sangat Reliabel
Dukungan Sosial Keluarga	0,939	Sangat Reliabel

Dari tabel dapat dilihat bahwa hasil uji reliabilitas menyatakan bahwa variabel *Burnout* dengan Alpha cronbach 0,947 dinyatakan sangat reliabel. Pada variabel Dukungan Sosial Keluarga dengan nilai 0,943 juga dinyatakan sangat reliabel.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

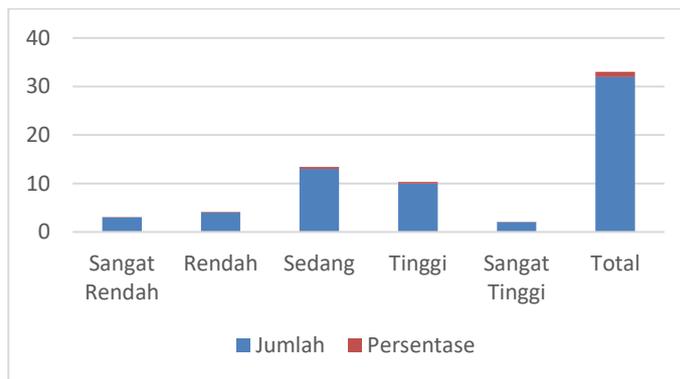
### **Hasil**

Penelitian ini dilakukan pada kurir aktif J&T Cargo Cabang Kota Malang. Sampel pada penelitian ini berdasarkan usia responden berjumlah 32 kurir.



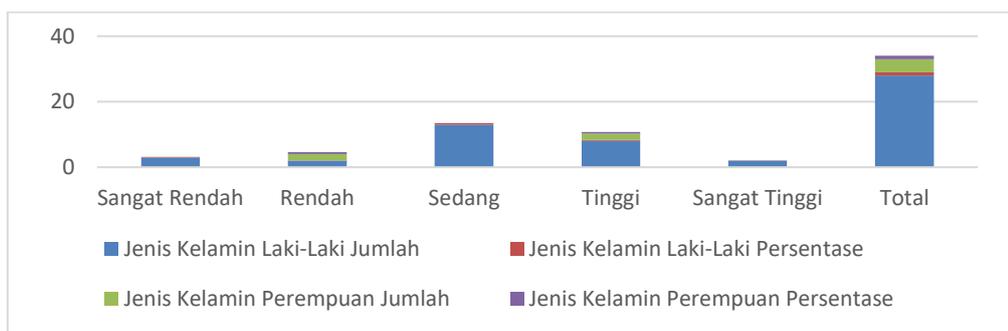
**Gambar 2.** Deskripsi Data Responden

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui jika berdasarkan jenis kelamin, kurir yang berkerja di J&T *Cargo* Kota Malang didominasi oleh kurir berjenis kelamin laki-laki sebanyak 87,5% dan sisanya adalah perempuan dengan prosentase 12,5%. Dari deskripsi usia didapatkan bahwa usia yang paling dominan dari kurir J&T *Cargo* Kota Malang berada pada rentang 26-31 tahun sebanyak 68,8%, sisanya sebanyak 21,9% dan 9,3%. Untuk deskripsi lama berkerja, dapat diketahui bahwa kebanyakan kurir J&T *Cargo* Kota Malang telah berkerja selama 1-3 tahun sebanyak 71,9%, sisanya sebanyak 15,6% dan 12,5%.



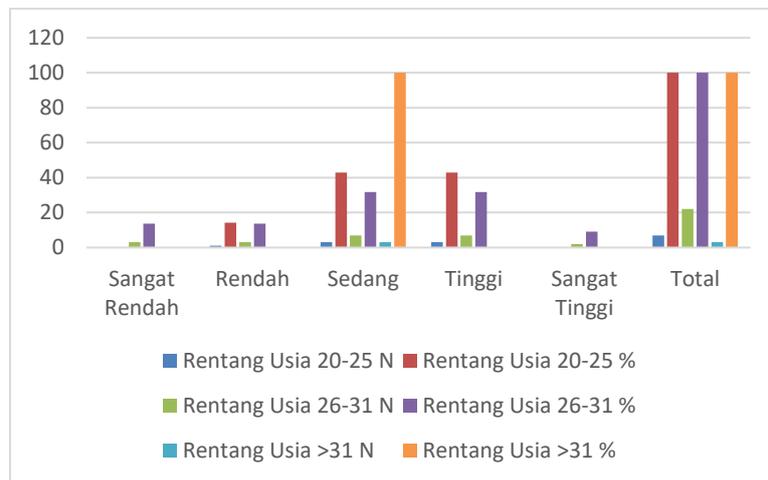
**Gambar 3.** Kategori Data Dukungan Sosial Keluarga

Berdasarkan gambar di atas di dapatkan data yang menunjukkan bahwa, kurir J&T *Cargo* Kota Malang mayoritas berada pada, sisanya tersebar pada kategori tinggi sebesar 31,3%, tingkatan rendah sebesar 12,5%,



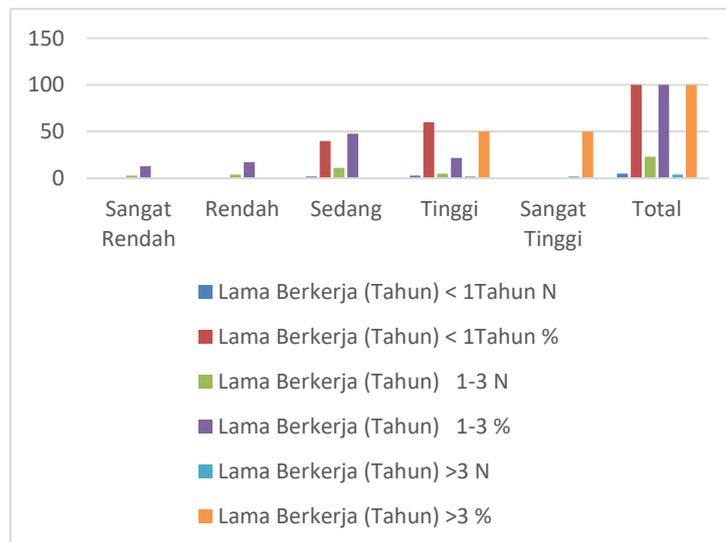
**Gambar 4.** Katategori Dukungan Sosial Keluarga berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar diatas di dapatkan data yang menunjukkan bahwa mayoritas berada pada tingkatan sedang sebesar 46,4%. Pada jenis kelamin perempuan, dukungan sosial keluarga yang didapat dari kurir J&T *Cargo* Kota Malang kebanyakan berada pada tingkatan rendah dan tinggi masing-masing sebesar 50%.



**Gambar 5.** Kategori Dukungan Sosial Keluarga berdasarkan Usia

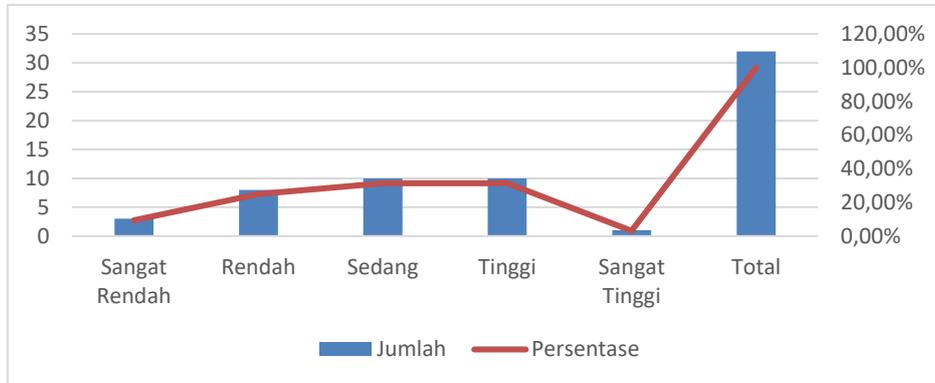
Berdasarkan gambar di atas di dapatkan data yang menunjukkan bahwa rentang usia 20-25, dukungan sosial keluarga yang didapat dari kurir J&T *Cargo* Kota Malang kebanyakan berada pada tingkatan sedang dan tinggi masing-masing 42,9%.



**Gambar 6.** Kategori Dukungan Sosial Keluarga berdasarkan Lama Berkerja

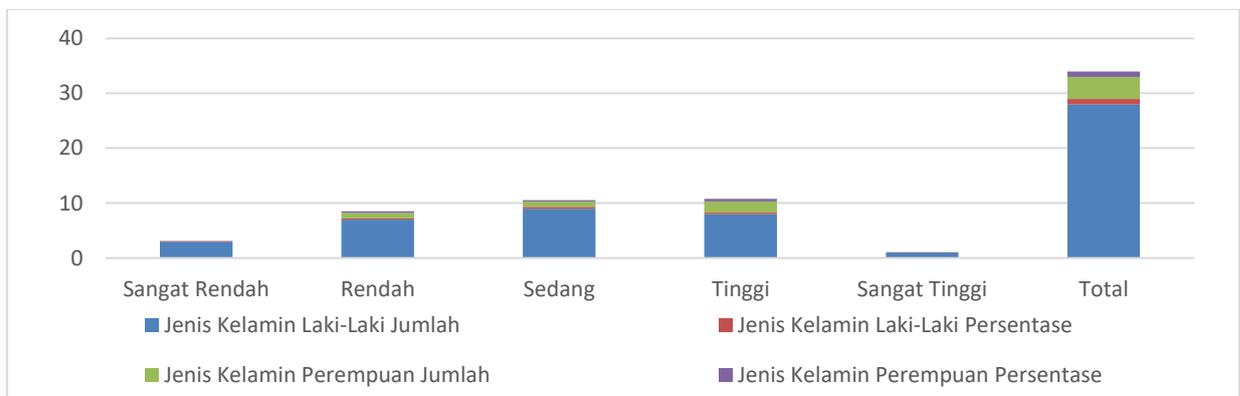
Berdasarkan gambar diatas di dapatkan data yang menunjukkan bahwa diketahui bahwa pada lama bekerja kurang dari satu tahun maka dukungan sosial keluarga yang didapat pada kurir J&T *Cargo* Kota Malang kebanyakan berada pada tingkatan tinggi sebesar 60%. Pada lama bekerja

antara 1-3 tahun maka dukungan sosial keluarga yang didapat dari kurir J&T *Cargo* Kota Malang kebanyakan berada pada tingkatan sedang sebesar 47,8% dan pada masa lama bekerja diatas 3 tahun, diketahui semua kurir J&T *Cargo* Kota Malang mendapatkan dukungan sosial keluarga pada tingkatan sedang dan tinggi masing-masing 50%.



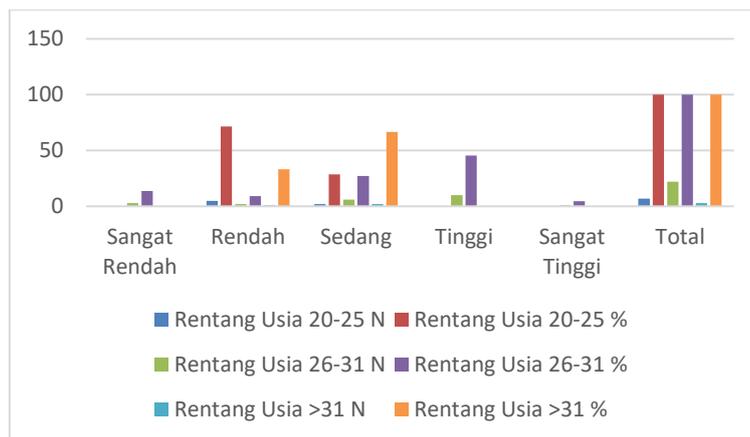
**Gambar 7.** Kategorisasi Data *Burnout*

Berdasarkan gambar diatas di dapatkan data yang menunjukkan bahwa tingkat *Burnout* kurir J&T *Cargo* Kota Malang mayoritas berada pada tingkatan sedang dan tinggi sebesar 31,3%, kemudian tingkatan *Burnout* rendah sebesar 25%, tingkatan sangat rendah sebesar 9,3% dan tingkatan sangat tinggi sebesar 3,1%.



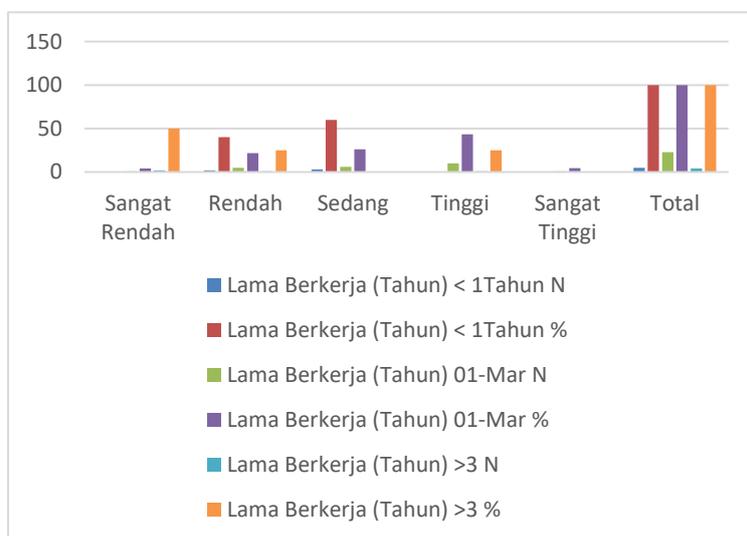
**Gambar 8.** Kategori *Burnout* berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar diatas di dapatkan data yang menunjukkan bahwa pada jenis kelamin laki-laki, *burnout* yang didapat dari kurir J&T *Cargo* Kota Malang kebanyakan berada pada tingkatan sedang sebesar 32,1%. Pada jenis kelamin perempuan, *burnout* yang didapat dari kurir J&T *Cargo* Kota Malang kebanyakan berada pada tingkatan tinggi sebesar 50%.



**Gambar 9.** Kategori *Burnout* berdasarkan Usia

Berdasarkan gambar diatas di dapatkan data yang menunjukkan bahwa pada rentang usia 20-25, *burnout* yang didapat dari kurir J&T *Cargo* Kota Malang kebanyakan berada pada tingkatan rendah 71,4%. Pada rentang usia 26-31, *burnout* yang didapat dari kurir J&T *Cargo* Kota Malang kebanyakan berada pada tingkatan tinggi sebesar 45,5% dan pada rentang usia diatas 31 tahun diketahui semua kurir J&T *Cargo* Kota Malang pada rentang usia tersebut mendapatkan *burnout* pada tingkatan sedang sebesar 66,6%.



**Gambar 10.** Kategori Dukungan Sosial berdasarkan Lama Berkerja

Berdasarkan gambar diatas di dapatkan data yang menunjukkan bahwa pada lama berkerja kurang dari satu tahun, *burnout* yang didapat dari kurir J&T *Cargo* Kota Malang kebanyakan berada pada tingkatan sedang sebesar 60%. Pada lama berkerja 1-3 tahun, *burnout* yang didapat dari kurir J&T *Cargo* Kota Malang kebanyakan berada pada tingkatan tinggi sebesar 43,5%.

Setelah dilakukan uji coba dan skoring pada Skala *Burnout* dan Dukungan Sosial Keluarga, terdapat aitem yang dinyatakan valid dan tidak valid/gugur. Dalam Skala *Burnout* dari 56 aitem, 32 aitem dinyatakan valid dan 24 aitem dinyatakan gugur. Dalam skala dukungan sosial dari 28 aitem, 26 aitem dinyatakan valid dan 2 aitem dinyatakan gugur.

**Tabel 2.** Uji Normalitas

Variabel	Sig/p	Keterangan	Kesimpulan
Dukungan Sosial Keluarga terhadap <i>Burnout</i>	0,200	Sig > 0,05	Normal

Berdasarkan hasil perhitungan uji normalitas *One-Sample-Kolmogorov-Smirnov Test* menggunakan bantuan program *SPSS Statistic Versi 25 for Windows* diperoleh nilai *Asymp. Sig.* sebesar  $0,200 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Pada uji linieritas, data dapat dikatakan linier apabila melalui hasil perhitungan menggunakan *SPSS Statistic Versi 25 for Windows* dengan ketentuan hasil *Deviation from Linierity* > 0,05 maka nilai tersebut dinyatakan linier. Berikut perhitungan uji linieritas dari variabel dukungan sosial keluarga terhadap variabel *burnout* :

**Tabel 3.** ANOVA Linieritas

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Burnout *	Between Groups	(Combined) 5437,500	22	247,159	1,530	,260
Dukungan_Sosial	Linear	3069,275	1	3069,275	18,998	,002
	Deviation from Linearity	2368,225	21	112,773	,698	,763
	Within Groups	1454,000	9	161,556		
	Total	6891,500	31			

Berdasarkan gambar diatas di dapatkan data yang menunjukkan bahwa diperoleh nilai *deviation from linierity* sebesar  $0,698 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang linier antara variabel Dukungan Sosial Keluarga (X) dengan variabel *Burnout* (Y).

**Tabel 4.** Hasil Uji Regresi Sederhana

Model	Koefisien	t Hitung	Signifikansi	Keterangan
Dukungan Sosial Keluarga terhadap <i>Burnout</i>	126,075	9,713	0,000	Hipotesis Diterima
	-,787	-4,908	0,000	

Berdasarkan tabel diatas di dapatkan data yang menunjukkan bahwa variabel dukungan sosial keluarga menunjukkan signifikansi sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ). Dapat diambil pendapat jika dukungan sosial keluarga secara signifikan memberikan pengaruh pada *burnout* pada kurir J&T Cargo Kota Malang.

**Tabel 5.** Uji Determinasi

Variabel	R Square
Dukungan Sosial Keluarga terhadap <i>Burnout</i>	0,445

Berdasarkan tabel diatas di dapatkan data yang menunjukkan bahwa Variabel Dukungan Sosial Keluarga (X) dan memberi sumbangan efektif terhadap *Burnout* (Y) sebesar 44,5%, sedangkan sisanya 55,5% dipengaruhi faktor lain.

**Tabel 6.** Uji Korelasi

		Dukungan Sosial Keluarga	<i>Burnout</i>
Dukungan Sosial Keluarga	Pearson Correlation	1	-.667(**)
	Sig. (2-tailed)		.000
	Sum of Squares and Cross-products	4960,969	-3902,125
	Covariance	160,031	-125,875
	N	32	32
<i>Burnout</i>	Pearson Correlation	-.667(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	Sum of Squares and Cross-products	-3902,125	6981,500
	Covariance	-125,875	222,306
	N	32	32

Berdasarkan tabel diatas di dapatkan data yang menunjukkan bahwa korelasi diperoleh nilai *Pearson Correlation* dari variabel dukungan sosial keluarga sebesar -0,667 dengan sinifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,01 maka dapat disimpulkan ada hubungan negative yang sangat signifikan variabel dukungan sosial keluarga (X1) dengan variabel *burnout* (Y). Semakin tinggi dukungan sosial keluarga semakin rendah *burnout*, sebaliknya semakin rendah dukungan sosial keluarga maka semakin tinggi *burnout*.

**Tabel 7.** Persamaan Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		Std. Error
(Constant)	126,075	12,980		9,713	.000
Dukungan_Sosial	-,787	,160	-,667	-4,908	.000
a. Dependent Variable: <i>Burnout</i>					.000

**Tabel 8.** Hasil Uji ANOVA

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	3069,275	1	3069,275	24,090	,000 <sup>b</sup>
Residual	3822,225	30	127,407		
Total	6891,500	31			

Berdasarkan tabel diatas di dapatkan data yang menunjukkan bahwa terdapat satu variabel bebas, maka diperlukan perhitungan Sumbangan Efektif (SE), untuk mengetahui prosentase pengaruh variabel bebas yang diteliti. Dari perhitungan, diperoleh sumbangan efektif variabel dukungan sosial keluarga (X) terhadap variabel *burnout* (Y) sebesar 55,98 %.

## **Pembahasan**

Hasil penelitian pada pengaruh dukungan sosial keluarga terhadap *burnout* pada Kurir Jasa Pengiriman J&T *Cargo* di Kota Malang yang telah dilakukan, didapati adanya pengaruh negatif dan signifikan antara dukungan sosial keluarga terhadap *burnout* pada kurir J&T *Cargo* Kota Malang. Arah hubungan yang negatif menunjukkan arti semakin tinggi dukungan sosial keluarga, maka semakin rendah *burnout* pada Kurir Jasa Pengiriman J&T *Cargo* di Kota Malang. Sebaliknya, semakin rendah kecerdasan dukungan sosial keluarga, maka semakin tinggi *burnout* pada Kurir Jasa Pengiriman J&T *Cargo* di Kota Malang. Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan Rush dalam [12] memberikan pemaparan bahwa *burnout* bisa hilang dengan cara terlebih dulu menghilangkan stres seseorang, diantaranya yaitu pengaktifan dukungan sosial [13]. Dukungan sosial berhubungan dengan *burnout*, peran dari dukungan sosial keluarga, teman kerja, maupun atasan sangatlah krusial untuk membantu mengurangi beban seseorang dengan *burnout* (Parasuraman dalam [14])

Hasil penelitian jenis kelamin menunjukkan yang mendominasi responden pada penelitian ini yaitu laki-laki, *burnout* yang didapat dari kurir J&T *Cargo* Kota Malang kebanyakan berada pada tingkatan sedang sebesar 32,1%. Namun perlu diperhatikan jika kurir J&T *Cargo* Kota Malang yang pada tingkatan tinggi nilainya juga besar yaitu 28,6%. Sehingga apabila tidak dilakukan tindakan, tidak menutup kemungkinan angka tingkat *burnout*nya akan bertambah. Mengingat pada tabel 9 disebutkan jika pada jenis kelamin laki-laki, dukungan sosial keluarga yang didapat dari kurir J&T *Cargo* Kota Malang kebanyakan masih berada pada tingkatan sedang sebesar 46,4%. Perbedaan individu dalam organisasi sering menjadi permasalahan yang sering muncul dalam dunia kerja. Salah satu permasalahan perbedaan individual yang sering dikaitkan adalah perbedaan jenis kelamin [15]. Pria dan wanita tidak hanya berbeda secara fisik saja, tetapi berbeda pula dari segi psikologis dan sosiologisnya. Gibson, dkk (dalam [16]) yang menyatakan bahwa secara umum pria lebih mudah mengalami *burnout* daripada wanita yang dikarenakan wanita tidak mengalami peningkatan tekanan seperti yang dihadapi seorang pria.

Hasil penelitian pada rentang usia menunjukkan yang mendominasi usia responden penelitian (26-31 tahun), *burnout* yang didapat dari kurir J&T *Cargo* Kota Malang kebanyakan berada pada tingkatan tinggi yaitu sebesar 45,5%. Namun disisi lain, pada rentang usia 26-31, dukungan sosial keluarga yang didapat dari kurir J&T *Cargo* Kota Malang kebanyakan berada pada tingkatan sedang dan tinggi masing-masing 31,8% sehingga masih sangat memungkinkan

untuk ditingkatkan. Hal ini sejalan dengan pernyataan [17] yang menyatakan tingkat *burnout* cenderung lebih tinggi pada karyawan yang lebih muda dibandingkan yang memiliki umur di atas 30 atau 40 tahun. Kaitannya dengan hal ini usia juga menyangkut tingkat pengalaman kerja yang dimiliki, dengan demikian *burnout* terlihat cenderung berisiko pada karir individu.

Hasil penelitian pada lama berkerja menunjukkan 1-3 tahun, *burnout* yang didapat dari kurir J&T *Cargo* Kota Malang kebanyakan berada pada tingkatan tinggi yaitu sebesar 43,5%. Namun sayangnya pada lama berkerja 1-3 tahun, dukungan sosial keluarga yang didapat dari kurir J&T *Cargo* Kota Malang kebanyakan masih berada pada tingkatan sedang sebesar 47,8%. Lama bekerja memberi pengaruh positif pada kinerja bila dengan semakin lamanya masa kerja seseorang semakin berpengalaman dalam melaksanakan tugasnya, sebaliknya memberikan pengaruh negatif apabila dengan semakin lamanya masa kerja akan timbul gangguan kesehatan pada pekerja serta timbul kebosanan yang disebabkan oleh pekerjaan yang sifatnya monoton [18]. Kebosanan dan monoton pada pekerjaan ini ditemukan pada kurir. Kurir perusahaan ekspedisi menurut [1] harus memenuhi sistem kerja perusahaan ekspedisi dimana kurir dituntut dan diberi target barang yang harus diantar kepada konsumen sebelum waktu estimasi yang telah ditetapkan. Hal ini membuat kurir selalu bekerja berkejaran dengan waktu dengan frekuensi yang terus berulang-ulang.

## SIMPULAN

Hasil penelitian pengaruh dukungan sosial keluarga terhadap *burnout* pada Kurir Jasa Pengiriman J&T *Cargo* di Kota Malang yang telah dilakukan, didapati adanya pengaruh negatif dan signifikan antara dukungan sosial keluarga terhadap *burnout* pada kurir J&T *Cargo* Kota Malang. Arah hubungan yang negatif menunjukkan arti semakin tinggi dukungan sosial keluarga, maka semakin rendah *burnout* pada Kurir Jasa Pengiriman J&T *Cargo* di Kota Malang. Sebaliknya, semakin rendah kecerdasan dukungan sosial keluarga, maka semakin tinggi *burnout* pada Kurir Jasa Pengiriman J&T *Cargo* di Kota Malang. Hasil ini diperoleh dari sumbangan efektif variabel dukungan sosial keluarga (X) terhadap variabel *burnout* (Y) sebesar 55,98

## DAFTAR RUJUKAN

- [1] N. H. Billah, "PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KURIR MELALUI BURNOUT SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT JNE CABANG UTAMA MALANG," Universitas Muhammadiyah Malang, 2022.
- [2] R. T. Lee and B. E. Ashforth, "A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout.," *J. Appl. Psychol.*, vol. 8(2), pp. 123–133, 1996, doi: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.81.2.123>.
- [3] G. D. Zimet, N. W. Dahlem, S. G. Zimet, and G. K. Farley, "The Multidimensional Scale of Perceived Social Support," *J. Pers. Assess.*, vol. 52, no. 1, pp. 30–41, 1988, doi: [https://doi.org/10.1207/s15327752jpa5201\\_2](https://doi.org/10.1207/s15327752jpa5201_2).

- [4] T. N. Rohman, N. Prihartanti, and H. F. Rosyid, "Hubungan Antara Dukungan Sosial Dengan Burnout Pada Perawat Putri Di Rumah Sakit Swasta," *Psikologika J. Pemikir. dan Penelit. Psikol.*, vol. 2, no. 4, pp. 51–59, 1997, doi: 10.20885/psikologika.vol2.iss4.art7.
- [5] R. A. Robiatul Adawiyah, "Kecerdasan Emosional, Dukungan Sosial dan Kecenderungan Burnout," *Pers. Psikol. Indones.*, vol. 2, no. 2, pp. 99–107, 2013, doi: 10.30996/persona.v2i2.97.
- [6] B. D. Hanafi and C. Yohana, "Pengaruh Motivasi, Dan Lingkungan Kerja, Terhadap Kinerja Karyawan, Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Pt Bni Lifeinsurance," *J. Pendidik. Ekon. Dan Bisnis*, vol. 5, no. 1, pp. 73–89, 2017, doi: 10.21009/jpeb.005.1.6.
- [7] A. C. M. Putra and D. Muttaqin, "Hubungan Antara Dukungan Sosial dengan Burnout Pada Perawat di Rumah Sakit X," *Psikostudia J. Psikol.*, vol. 9, no. 2, p. 82, 2020, doi: 10.30872/psikostudia.v9i2.3901.
- [8] A. L. S. Dewi, "Pengaruh Dukungan Sosial Keluarga terhadap Kinerja Perawat RSUD Sulthan Daeng Radja Bulukumba dengan Burnout sebagai Variabel Intervening," pp. 1–219, 2019, [Online]. Available: <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/15359/>.
- [9] S. Azwar, *Metode Penelitian Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2017.
- [10] C. E. Cutrona and D. Russell, "The provisions of social relationships and adaptation to stress.," *Adv. Pers. Relationships*, no. January, pp. 37–67, 1987.
- [11] I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit – Universitas Diponegoro, 2012.
- [12] S. . Sulistyantini, "Hubungan antara Dukungan Sosial dengan Burnout pada Perawat di Rumah Sakit Angkatan Laut Jakarta Pusat," UGM, 1997.
- [13] F. Leilani, "Burnout Dan Pentingnya Manajemen Beban Kerja. Benefit," vol. Vol. 9, no. No. 1, 2005.
- [14] R. Andarika, "Burnout Pada Perawat Puteri RS St. Elizabeth Semarang Ditinjau Dari Dukungan Sosial," *J. PSYCHE*, vol. 1, no. 1, pp. 1–8, 2004.
- [15] A. S. Munandar, *Psikologi industri dan organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia, 2006.
- [16] Sihotang, "Burnout Pada Karyawan Ditinjau Dari Persepsi Terhadap Lingkungan Kerja Psikologis Dan Jenis Kelamin," *J. PSYCHE*, vol. 1, no. 1, pp. 9–17, 2004.
- [17] C. Maslach, W. B. Schaufeli, and M. P. Leiter, "Job burnout," *Annu. Rev. Psychol.*, vol. 52, no. May 2014, pp. 397–422, 2001, doi: 10.1146/annurev.psych.52.1.397.
- [18] D. A. Pusparini, O. Setiani, and Y. H. D, "HUBUNGAN MASA KERJA DAN LAMA KERJA DENGAN KADAR TIMBAL (Pb) DALAM DARAH PADA BAGIAN PENGECATAN, INDUSTRI KAROSERI SEMARANG," *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2019.