

PERAN IKLIM ORGANISASI TERHADAP BURNOUT PADA OPERATOR CALL CENTER

Alexander Bima Andika & Sri Hartati
Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada

ABSTRAK

Operator *call center* merupakan senjata utama bagi perusahaan dalam pemberian layanan untuk mendapatkan perhatian dari pelanggan, namun pekerjaan ini memiliki desain pekerjaan yang membuat operator rentan mengalami *burnout*. Tujuan dari penelitian ini adalah melihat peran iklim organisasi terhadap *burnout*, sebagai upaya untuk dapat mengendalikan *burnout*. Responden penelitian ini berjumlah 62 orang dengan minimal masa kerja empat bulan. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Maslach Burnout Inventory* (MBI) yang telah diadaptasi oleh Tarigan (2008), dan *Area of Worklife Scale* (AWS) yang telah diadaptasi oleh Artha (2017). Teknik analisis regresi linier sederhana dikenakan terhadap data yang telah didapatkan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa iklim organisasi memberikan peran negatif kepada *burnout* ($F=28.920$, $R=0,570$, $p<0,01$) dan sumbangan efektif variabel iklim organisasi terhadap *burnout* yaitu 32,5%.

Kata kunci: *burnout, iklim organisasi, operator call center*

THE ROLE OF ORGANIZATIONAL CLIMATE TO BURNOUTS IN THE CALL CENTER OPERATOR

Alexander Bima Andika & Sri Hartati
Faculty of Psychology Universitas Gadjah Mada

ABSTRACT

Call center operators are the main weapon for companies in providing services to get the attention of customers, but this work has a work design that makes operators vulnerable to burnout. The purpose of this study is to look at the role of organizational climate on burnout, as an effort to be able to control burnout. The respondents of this study were 62 people with a minimum working period of four months. Measuring instruments used in this study are Maslach Burnout Inventory (MBI) which has been adapted by Tarigan (2008), and Area of Worklife Scale (AWS) which has been adapted by Artha (2017). Simple linear regression analysis technique is carried out on the data that has been obtained. The results of this study indicate that organizational climate gives a negative role to burnout ($F = 28.920$, $R = 0,570$, $p < 0.01$) and the effective contribution of organizational climate variables to burnout is 32.5%.

Keywords: *burnout, organizational climate, call center operator*