

**PENGARUH *BURNOUT* TERHADAP MOTIVASI BERPRESTASI
DALAM BEKERJA PADA SALES**

**Yeni
Idah Niswati**

ABSTRACT

Farber (Nevi Dkk, 2005) says that burnout is a response from an individual towards stress he experience in the workplace with sign like physical exhaustion dan emotional, helpless feeling, and negative self concepts that start to grow toward his work and his personal life. Gunarsa and Gunarsa (Ninawati, 2002) says that achievement motivates is tendency to achieve success or getting on what he wanted. desire to achieve success considered as a drive.

Sample in this research is an employee who work as a sales. This researches done with quantitative research methods. Data collection methods in this research done with questionnaires.

The result of this research is R Square 0.410 which means 41% achievement motivates affected by burnout. Thus it can be concluded that there is effect on burnout toward achievement motives while working on sales. More higher someone experience burnout, then more lower achievement motivates while working on sales.

Keywords: *burnout, motivasi berprestasi*

A. LATAR BELAKANG

Bagi sebuah organisasi atau perusahaan, Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan faktor yang sangat penting. Tidak mungkin satu organisasi akan terbentuk tanpa ada dukungan manusia baik sebagai anggota maupun pengurusnya. Bahkan tidak jarang keberlangsungan suatu organisasi amat tergantung dari manusia yang terlibat di dalamnya. Artinya maju atau mundurnya organisasi akan tampak dari ketrampilan dan kinerja manusia yang berada dalam organisasi tersebut (Ninawati, 2002). Oleh karena itu, Sumber Daya Manusia harus dikelola dan dikembangkan dengan baik agar organisasi atau perusahaan tersebut dapat bekerja dengan efektif dan efisien.

Dalam suasana bekerja pada setiap organisasi, setiap individu pasti memiliki masalah terlepas dari jabatan yang dipegangnya. Salah satu masalah yang sedang krusial di dunia kerja saat ini adalah *burnout*. Hal ini karena *burnout* seringkali menghambat laju kinerja para karyawan yang akhirnya merugikan perusahaan. *Burnout* seringkali muncul di dunia kerja dikarenakan rutinitas serta tekanan yang tinggi dalam kesehariannya (Ramon&Anita, 2007).

Dalam sebuah artikel bertajuk “Membunuh *Burnout*, memanfaatkan Stress” pada harian Republika, 5 Agustus 1993 (Ramon&Anita, 2007) dijelaskan bahwa *burnout* merupakan kondisi emosional dimana seseorang merasa lelah dan jenuh secara mental ataupun fisik sebagai akibat tuntutan pekerjaan yang meningkat. Cordes dan Daugherty (Ramon&Anita, 2007) menjelaskan bahwa *burnout* adalah kelelahan yang amat sangat dimana membuat kinerja individu terhambat bahkan berhenti.

Burnout adalah suatu gejala kelelahan fisik, emosional, sikap dan perilaku, perasaan ketidakpuasan terhadap diri serta ketidakpercayaan akan kemampuan diri dan kurangnya hasrat pencapaian pribadi, yang timbul akibat stres kerja berkepanjangan, reaksi ketegangan yang menyertai seseorang ketika menghadapi stress tersebut dan merupakan respon dari interpersonal stressors dalam pekerjaan (Kusumawati&Johan, 2009). *Burnout* akan berdampak negatif pada diri individu dan perusahaan, antara lain menyebabkan rendahnya atau menurunnya job performance karyawan. Semakin banyak stress kerja yang dialami karyawan maka karyawan akan semakin mungkin mengalami burnout dan kinerja karyawan akan semakin tidak maksimal. (Kusumawati&Johan, 2009)

Dalam jurnal penelitian yang dilakukan oleh oleh Nevi (2005), Seniati (2005), dan Rostiana (2005) disimpulkan bahwa tenaga penjual yang dijadikan sampel dalam penelitian mengalami *burnout* dalam tingkat yang tergolong rendah.

Jackson, Schwab dan Schuler, serta Leiter dan Meechan (Nevi, Seniati&Rostiana, 2005) yang mengatakan bahwa pekerjaan yang berhubungan langsung dengan orang lain memiliki nilai rentan stress yang lebih tinggi sehingga menyebabkan *burnout*. Salah satu pekerjaan di luar *social service* atau

helping professions yang memiliki nilai rentan stress yang tinggi adalah tenaga penjual.

Pendapat tersebut diperkuat juga oleh Greenberg dan Baron menyatakan bahwa individu pada bidang penjualan mendapatkan tekanan yang kuat untuk memenuhi target yang ditetapkan oleh perusahaan. Selain itu, *burnout* lebih sering terjadi pada pekerjaan yang berhubungan dengan orang lain. Seorang tenaga penjual atau *sales* selain harus berhubungan dengan individu yang tergabung dalam organisasi tempat dirinya bekerja, juga dituntut untuk berinteraksi dengan klien. Bahkan, tenaga penjual dituntut untuk selalu memberikan impresi yang baik di depan klien. (Nevi, Seniati&rostiana, 2005)

Udai Pareek (1998), menyebutkan timbulnya *Burnout* dalam diri karyawan menyebabkan tidak ada lagi motivasi untuk berprestasi yang muncul jika karyawan melakukan hanya pekerjaan kecil berulang-ulang kali seperti layaknya mesin.

McClelland, Winter dan Atkinson (Addiriya, 2007) mengemukakan bahwa ada enam aspek yang membedakan tingkat motivasi berprestasi tinggi dan rendah, yaitu: tanggung jawab, resiko pengambilan tugas, kreatif-inovatif, umpan balik, penyelesaian tugas, keinginan untuk menjadi yang terbaik. Selain itu, menurut McClelland (Rumiani, 2006) orang yang memiliki motivasi berprestasi menunjukkan ciri-ciri seperti : suka bekerja keras, ulet, membutuhkan umpan balik secara nyata, berorientasi masa depan, tidak suka membuang waktu, optimis, bertanggung jawab dan memperhitungkan resiko.

B. TUJUAN PENELITIAN

Secara umum tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *burnout* terhadap motivasi berprestasi dalam bekerja pada *sales*.

C. TINJAUAN TEORI

1. Pengertian *Burnout*

Pines dan Aronson (Nevi Dkk, 2005) mendefinisikan *burnout* sebagai kelelahan secara fisik, emosi dan mental yang terjadi karena individu berada

dalam situasi yang menuntut keterlibatan emosi secara berlebihan dan berkepanjangan.

Farber (Nevi Dkk, 2005) mengatakan bahwa *burnout* merupakan respon individu terhadap stres yang dialaminya dalam situasi kerja yang ditandai dengan adanya kelelahan fisik dan psikis, perasaan tidak berdaya, serta berkembangnya konsep diri yang negatif terhadap pekerjaan dan kehidupannya.

Sedangkan menurut Cherniss (Nevi Dkk, 2005) yang menyatakan bahwa *burnout* sebagai suatu proses dimana sikap dan tingkah laku individu berubah menjadi negatif dalam merespon pekerjaannya. Proses perubahan tingkah laku ini dimulai pada saat adanya ketidakseimbangan antara kemampuan yang dimiliki individu dengan tuntutan yang harus dihadapinya. Hal ini menyebabkan kelelahan yang sangat tinggi dalam diri individu. Selanjutnya terjadi perubahan tingkah laku individu ke arah yang negatif.

Definisi *burnout* dari Maslach dan Jackson mengungkap kategori gejala-gejala yang tercakup di dalam sindrom tersebut sehingga batasan ini lebih memungkinkan untuk digunakan sebagai batasan operasional dalam melakukan penelitian empiris. Ketiga kategori gejala tersebut dikenal sebagai dimensi kejenuhan kerja, dimana ketiga dimensi tersebut antara lain: *emotional exhaustion*, *depersonalization*, dan *low or reduced personal accomplishment*. Untuk sampai pada batasan tersebut, Maslach melakukan berbagai kajian dengan metode wawancara intensif dengan klien, observasi, dan pengukuran melalui kuesioner. (Rostiana, 2004)

2. Dimensi-Dimensi *Burnout*

Maslach dan Leiter dalam bukunya “*The Truth About Burnout*” (1997) menyebutkan dimensi-dimensi *burnout*, antara lain:

Dimensi (1), *emotional exhaustion*; ketika seseorang merasa lelah, mereka merasa terlalu lelah baik secara fisik maupun secara emosional. Mereka merasa letih, dan tidak dapat bersantai dan pulih. Ketika mereka bangun pada pagi harinya, mereka akan merasa lelah sama seperti ketika mereka akan pergi tidur. Mereka tidak memiliki energi untuk menghadapi pekerjaan maupun menghadapi

orang lain. Kelelahan merupakan reaksi pertama dari stress yang ditimbulkan oleh pekerjaan atau perubahan besar.

Dimensi (2), *depersonalization*; Dimensi ini seringkali juga disebut dengan *cynicism* yang tercakup di dalam *cynicism*. Ketika seseorang bersikap sinis, mereka akan menjauh terhadap pekerjaan maupun rekan kerjanya. Mereka mengurangi keterlibatan mereka di tempat kerja bahkan menyerah. Pada dasarnya, *cynicism* merupakan usaha seseorang untuk melindungi diri dari kejenuhan dan kekecewaan. Orang-orang merasa akan lebih aman untuk bersikap acuh tak acuh terutama ketika masa depan tidaklah jelas, atau untuk memprediksikan bahwa pekerjaan mereka tidak lancar dibandingkan harus berhadapan. Tetapi dengan bersikap negatif dapat menyebabkan rusaknya *well-being* seseorang dan kemampuan mereka untuk bekerja secara efektif.

Dimensi (3), *low or reduced personal accomplishment*; dimensi ini disebut dengan istilah *ineffectiveness*; ketika seseorang merasa tidak berhasil, akan tumbuh perasaan bahwa mereka tidak mampu. Setiap tugas baru akan terasa sangat berat. Mereka kehilangan kepercayaan terhadap kemampuan mereka, seiring dengan hal tersebut penderitanya juga merasakan kehilangan kepercayaan terhadap orang lain.

3. Pengertian Motivasi Berprestasi

McClelland dan Atkinson (Ninawati, 2002) mengatakan motivasi berprestasi adalah kecenderungan umum untuk berusaha meraih kesuksesan dan memiliki orientasi tujuan, aktivitas sukses atau gagal.

Motivasi berprestasi adalah suatu dorongan untuk melakukan sesuatu sebaik mungkin dalam rangka mencapai suatu keberhasilan atau keunggulan, di mana keberhasilan atau keunggulan ini adalah hasil dari usaha individu itu sendiri dan kemampuan yang dimiliki. (Raymond, 2006)

Motivasi berprestasi (Addiriya, 2007) menyatakan bahwa motivasi berprestasi itu sendiri adalah keinginan untuk merasakan dan memperjuangkan kesuksesan yang di dalamnya dibutuhkan usaha, kemampuan dan standar mutu yang terbaik.

4. Teori Motivasi Berprestasi

Teori motivasi berprestasi dikembangkan oleh David McClelland. Sebenarnya lebih tepat teori ini disebut teori kebutuhan dari McClelland, karena ia tidak saja meneliti tentang kebutuhan untuk berprestasi (*need for achievement*), tapi juga tentang kebutuhan untuk berkuasa (*need for power*), dan kebutuhan untuk berafiliasi/ berhubungan (*need for affiliation*). Penelitian paling banyak dilakukan terhadap kebutuhan untuk berprestasi. (Munandar, 2001)

a. *Kebutuhan untuk Berprestasi (Need for Achievement)*.

Ada orang yang memiliki dorongan yang kuat untuk berhasil. Mereka lebih mengejar prestasi pribadi daripada imbalan terhadap keberhasilan. Dorongan ini yang disebut kebutuhan untuk berprestasi. McClelland menemukan bahwa mereka dengan dorongan prestasi yang tinggi berbeda dari orang lain dalam keinginan kuat mereka untuk melakukan hal-hal dengan lebih baik. Mereka mencari kesempatan-kesempatan di mana mereka memiliki tanggung jawab pribadi dalam menemukan jawaban-jawaban terhadap masalah-masalah. Mereka yang memiliki kebutuhan untuk berprestasi yang tinggi lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan di mana mereka memiliki tanggung jawab pribadi, akan memperoleh balikan dan tugas pekerjaannya memiliki risiko yang sedang (*moderate*).

b. *Kebutuhan untuk Berkuasa (Need for Power)*.

Kebutuhan untuk berkuasa ialah adanya keinginan yang kuat untuk mengendalikan orang lain, untuk mempengaruhi orang lain, dan untuk memiliki dampak terhadap orang lain. Orang dengan kebutuhan untuk berkuasa yang besar menyukai pekerjaan-pekerjaan dimana mereka menjadi pimpinan, dan mereka berupaya mempengaruhi orang lain. Hasil penelitian menunjukkan para eksekutif puncak, para manajer, memiliki kebutuhan untuk berkuasa yang besar.

c. *Kebutuhan untuk Berafiliasi (Need for Affiliation)*.

Kebutuhan yang ketiga ialah kebutuhan untuk berafiliasi. Kebutuhan ini yang paling sedikit mendapat perhatian dan paling sedikit diteliti. Orang-orang dengan kebutuhan untuk berafiliasi yang tinggi adalah orang-orang yang berusaha mendapatkan persahabatan. Mereka ingin disukai dan diterima oleh

orang lain. Mereka lebih menyukai situasi-situasi kooperatif dari situasi kompetitif, dan sangat menginginkan hubungan-hubungan yang melibatkan saling pengertian dalam derajat yang tinggi. Mereka akan berusaha untuk menghindari konflik.

D. METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Subjek penelitian dalam penelitian ini diambil dari populasi *sales* yang berada di Jakarta. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 82 *sales*. Subjek penelitian diambil dengan menggunakan metode *Probability Sampling* dengan teknik *Sampling Insidental*, Yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/ insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. (Sugiyono, 2009)

Instrument penelitian menggunakan kuesioner *burnout* menurut Maslach dan Leiter (1997) dengan komponen berupa 3 dimensi Maslach, di antaranya *emotional exhaustion*, *depersonalization* atau *cynicism*, dan *ineffectiveness*. Sedangkan kuesioner motivasi berprestasi menggunakan karakteristik individu berdasarkan McClelland, Winter dan Atkinson (Addiriya, 2007), di antaranya tanggung jawab, resiko pengambilan tugas, kreatif individuatif, umpan balik, penyelesaian tugas, dan keinginan menjadi yang terbaik.

E. HASIL

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari hasil penghitungan reliabilitas sebesar 0,746, yang terdiri dari 12 item dengan masing-masing dua item yang tersebar dalam tiga komponen *burnout*.

Tabel 1

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.746	13

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari hasil penghitungan reliabilitas sebesar 0,729, yang terdiri dari 25 item dengan masing-masing dua item yang tersebar dalam 6 komponen motivasi berprestasi.

Tabel 2

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.729	25

Berdasarkan hasil penghitungan regresi diperoleh hasil nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar .410 dengan taraf signifikansi 0,05 artinya *burnout* mempengaruhi motivasi berprestasi dalam bekerja pada *sales* sebesar 41%, sedangkan sisanya 59% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya. Dari hasil regresi di atas, maka diperoleh persamaan sebagai berikut $Y' = 45,560 - .835X$. artinya bahwa setiap peningkatan *burnout* baik hanya 1, maka motivasi berprestasi akan mengalami penurunan sebesar 0,835.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh *burnout* terhadap motivasi berprestasi dalam bekerja pada *sales*. Di mana semakin tinggi *burnout* maka motivasi berprestasi dalam bekerja pada *sales* akan semakin rendah.

Tabel 3

Regression Statistics

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,640	0,410	0,402	3,70688

Berdasarkan hasil penghitungan dengan menggunakan korelasi pearson antar variabel *burnout* dengan motivasi berprestasi menunjukkan angka sebesar -.640 ($r = -.640$) dimana $r < 0$. Angka tersebut menunjukkan adanya korelasi yang kuat. Tetapi karena hasil korelasi yang diperoleh negatif, hasil tersebut menunjukkan adanya hubungan linier yang negatif. Di mana semakin tinggi *burnout* maka semakin rendah motivasi berprestasi dalam bekerja pada *sales*, sebaliknya semakin rendah *burnout* maka semakin tinggi motivasi berprestasi dalam bekerja pada *sales*. (Arikunto, 2006)

Tabel 4

Correlation Statistics

		Burnout	Motivasi berprestasi
Burnout	Pearson Correlation	1	-0,640
	Sig. (2-tailed)		0,000
	N	82	82
Motivasi berprestasi	Pearson Correlation	-0,640	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	
	N	82	82

F. PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh *burnout* dengan motivasi berprestasi dalam bekerja pada *sales* kartu kredit yang signifikan.

Nilai dari uji regresi didapatkan nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar .410 dengan taraf signifikansi 0,000 ($p < 0.05$) artinya *burnout* mempengaruhi motivasi berprestasi sebesar 41%, sedangkan sisanya 59%

dipengaruhi oleh variabel lain mempengaruhi tinggi atau rendahnya motivasi berprestasi dalam bekerja pada *sales* kartu kredit. Ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi motivasi berprestasi seseorang di luar tiga dimensi Maslach yang digunakan untuk alat ukur. Di antaranya sistem imbalan yang tidak memadai, tidak adanya waktu luang untuk bersantai dan bersenang-senang di luar jam kerja yang disebabkan oleh beban kerja yang diberikan oleh perusahaan. Berdasarkan hasil interview dengan beberapa responden, ada yang mengatakan bahwa mereka tidak lagi memiliki waktu luang bahkan di luar jam kerja karena harus mengejar target yang ditetapkan perusahaan, selain itu mereka merasa bahwa gaji pokok yang mereka terima tidaklah besar.

Hasil yang diperoleh pada uji korelasi sebesar $-.640$. Ini menunjukkan bahwa *burnout* memiliki korelasi yang kuat tetapi berlawanan arah terhadap motivasi berprestasi. Di mana semakin tinggi *burnout* yang dialami oleh individu maka motivasi berprestasi pada individu tersebut akan semakin menurun. (Arikunto, 2002) Berdasarkan hasil interview dengan beberapa responden, salah satu hal tersebut antara lain karena mereka masih membutuhkan pendapatan berupa gaji pokok yang ditetapkan oleh perusahaan, namun mereka tidak lagi mengejar target seperti yang dialami oleh responden pertama dan kedua di mana bank tempat mereka bekerja tidak menetapkan adanya target yang harus dipenuhi namun bagi mereka yang mampu memenuhi target sesuai aturan perusahaan akan diberikan reward, reward berupa barang bukan uang tunai. Sehingga mereka mengaku hanya mencari beberapa orang untuk mengisi formulir aplikasi permohonan kartu kredit tidak peduli formulir mereka akan di-*approve* atau tidak. Karena bagi mereka yang terpenting adalah tidak dipecat sebelum mendapatkan pekerjaan baru.

G. SIMPULAN

Berdasarkan hasil pada uji korelasi sebesar $-.640$. Ini menunjukkan bahwa *burnout* memiliki korelasi yang kuat tetapi berlawanan arah terhadap motivasi berprestasi. Di mana jika individu mengalami *burnout* maka motivasi berprestasi akan menurun.

Berdasarkan hasil penelitian, individu yang mengalami *burnout* akan menurunkan motivasi untuk berprestasi. Meskipun *burnout* bukanlah satu-satunya faktor yang dapat mempengaruhi tingkat motivasi berprestasi seseorang dalam bekerja.

H. SARAN

Bagi Perusahaan, dapat menyediakan media atau sarana untuk menampung keluhan dan masalah yang sedang dihadapi oleh para *sales*.

Bagi peneliti selanjutnya, untuk melakukan penelitian dengan mengontrol variabel *social desirability bias* yang diduga dapat mempengaruhi hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Addiriya, K. (2007). *Peranan konformitas dalam bidang akademik terhadap motivasi berprestasi*. Jakarta: Universitas Atma Jaya
- Alwisol. (2008). *Psikologi kepribadian*. Malang: UMM Press
- Angela, P. P. (2007). *Perbedaan tingkat burnout antara perawat rawat inap dan perawat rawat jalan rumah sakit fatmawati*. Jakarta: Universitas Atma Jaya
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Azwar, S. (2006). *Reabilitas dan validitas*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Bungin, B. (2005). *Metodologi penelitian kuantitatif: komunikasi, ekonomi, dan kebijakan publik serta ilmu-ilmu sosial lainnya*. Jakarta: Prenada Media Group
- Djamarah, S. B. (2002). *Psikologi belajar*. Jakarta: Rineka Cipta
- Kusumawati, M., Johan, R. T. (2009). *Hubungan antara burnout dengan integritas pada karyawan*. Jakarta: Universitas Atma Jaya

- Maslach, C., Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout*. California: Jossey Bass Publishers.
- Munandar, A. S. (2001). *Psikologi industri dan organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia
- Muamalat, (2010). *PT Pandu siwi sentosa: mengukir prestasi dengan manajemen spiritual*. Diambil pada 22 Agustus 2012 dari <http://majalah.hidayatullah.com>
- Nadia, A. Y. (2011). *Pengaruh pemberian kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. pos indonesia jakarta pusat*. Jakarta: Universitas Bunda Mulia
- Nazir. (2009). *Metode penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Nevi, Seniati, L., Rostiana, D. N. (2005). Faktor-faktor yang mempengaruhi burnout pada tenaga penjual. *Jurnal Phronesis*. Vol.7. No.2. Hal.141-171. Jakarta: Universitas Tarumanegara
- Ninawati. (2002). Hubungan motivasi berprestasi dengan prestasi kerja karyawan. *Phronesis*. Vol.5. No.8. Hal.75-90. Jakarta: Universitas Tarumanagara
- Ramon, D., Anita, Z. (2007). *Hubungan antara burnout dengan motivasi berprestasi akademis pada mahasiswa yang bekerja*. Jakarta: Universitas Gunadarma
- Raymond, P. T. (2006). *Hubungan antara motivasi berprestasi dengan partisipasi politik pada mahasiswa/i di jakarta*. Jakarta: Universitas Atma Jaya
- Rostiana, D. N. (2004). *Kejenuhan kerja (burnout) pada karyawan*. *Phronesis*. Vol.6. No.11. Hal.40-55. Jakarta: Universitas Tarumanagara
- Rumiani. (2006). Prokrastinasi akademik ditinjau dari motivasi berprestasi dan stress mahasiswa. *Jurnal Psikologi*. Vol.3. No.2 Semarang: Universitas Diponegoro
- Sarwono, J. (2006). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. Yogyakarta: Graha ilmu
- Setiawan, S. (2012). *Lowongan kartu kredit UOB*. Diambil pada 24 Agustus 2012 dari www.mokerja.com

- Stephen, P. R. (2001). *Perilaku organisasi*. (penerj. Tim Indeks, Gramedia)
Jakarta: Gramedia
- Sugiyono. (2007). *Metode penelitian bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta
- _____. (2009). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta
- _____. (2010). *Statistika untuk penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta
- Sugiarto, D. S. (2002). *Metode statistika: untuk bisnis dan ekonomi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Suharyadi., Purwanto. (2007). *Statistika untuk ekonomi dan keuangan modern*.
Jakarta: Salemba Empat
- Suryabrata, S. (2004). *Metodologi penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Ubaydillah, A. N. (2008). *Menangani masalah burnout di tempat kerja*. Diambil
pada 9 maret 2012 dari www.e-psikologi.com
- Udai, P. (1998). *Perilaku organisasi*. Jakarta: PT.Pustaka Biraman Pressindo,
Anggota IKAPI, dengan Lembaga Pendidikan & Pembinaan Manajemen
- Ursula, C. P. (2009). *Perbedaan burnout pria dan wanita pada profesi customer
relations*. Jakarta: Universitas Atma Jaya
- Yunita, D. D. (2011). *Hubungan job commitment dengan motivasi berprestasi
pada tenaga penjual kartu kredit di kota medan*. Medan: Sumatera Utara
- Wantoro, C. (2012). *Sales marketing kartu kredit*. Diambil pada 24 Agustus 2012
dari www.mokerja.com