

## Hubungan antara Tuntutan Kerja Emosional, Modal Psikologis, Dan Burnout Pada Kurir = The Relationship Between Emotional Job Demands, Psychological Capital, And Burnout Among Couriers

Tarigan, Ribka Uli Feodora, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920521205&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Pada masa pandemi Covid-19, kurir diduga rentan mengalami burnout. Berdasarkan teori Job Demands-Resources (JD-R), burnout disebabkan oleh berbagai macam tuntutan kerja, salah satunya tuntutan kerja emosional. Sebaliknya, modal psikologis dapat menurunkan tingkat burnout. Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan antara tuntutan kerja emosional dan burnout, serta hubungan antara modal psikologis dan burnout pada kurir. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tipe korelasional.

Pengambilan data dilakukan dengan metode convenience sampling pada 251 partisipan kurir yang memiliki rentang usia 18-55 tahun dengan kriteria waktu bekerja minimal satu tahun dan pernah melayani pelanggan dengan sistem COD. Adapun, alat ukur yang digunakan bagian IQWiQ untuk mengukur burnout, bagian COPSQ-II untuk mengukur tuntutan kerja emosional, dan PCQ-12 untuk mengukur modal psikologis. Hasil analisis Pearson's Correlation menunjukkan bahwa tuntutan kerja emosional memiliki hubungan positif yang signifikan dengan burnout  $r(251) = 0.48, p < 0.05$ . Selain itu, ditemukan pula bahwa modal psikologis memiliki hubungan negatif yang signifikan dengan burnout  $r(251) = -0.43, p < 0.05$ . Dengan demikian, temuan ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi perusahaan jasa pengiriman untuk memberikan coaching dan dukungan sosial serta membantu kurir untuk mengembangkan modal psikologisnya secara mandiri.

.....During the Covid-19 pandemic, couriers were presumed to be susceptible to burnout. According to the Job Demands-Resources (JD-R) theory, burnout is caused by various job demands, including emotional job demands. In contrast, psychological capital can reduce burnout levels. This study aims to examine the relationship between emotional job demands and burnout, as well as the relationship between psychological capital and burnout among couriers. This research was quantitative research with a correlational design. The convenience sampling method was used to collect data from 251 couriers as participants aged 18 to 55, with experience servicing clients using the COD system and working for at least a year. Meanwhile, the measurement tools used were part of IQWiQ to measure burnout, part of the COPSQ-II to measure emotional job demands, and PCQ- 12 to measure psychological capital. Pearson's Correlation analysis results showed that emotional job demands have a significant positive relationship with burnout  $r(251) = 0.48, p < 0.05$ . On the other hand, a significant negative relationship was discovered between psychological capital and burnout  $r(251) = -0.43, p < 0.05$ . Thus, these findings are expected to be used as evaluation materials for delivery companies to provide coaching and social support and help couriers develop psychological capital independently.