

## Abstrak Jurnal

Rubrik ini berisi kumpulan abstrak yang dipilih dari jurnal-jurnal berbahasa asing. Walaupun disadari benar kelemahan suatu terjemahan, abstrak-abstrak tersebut diupayakan diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia. Penyunting mohon maaf sebesar-besarnya atas segala kesalahan terjemahan yang mungkin sangat mengganggu pemerhati; hendaknya ketidakjelasan terjemahan makin mendorong para pemerhati untuk mencari dan membaca sendiri teks aslinya di perpustakaan.

Sia Tjundjing dan Hari K. Lasmono  
Fakultas Psikologi, Universitas Surabaya

---

### CUSTOMER-RELATED SOCIAL STRESSORS AND BURNOUT

Christian Dormann and Dieter Zapf  
Johann Wolfgang Goethe-University

Walaupun hampir semua literatur tentang *burnout* berasumsi bahwa *burnout* terutama disebabkan oleh interaksi pegawai-pelanggan yang penuh stres, hanya sedikit yang menyatakannya secara empiris. Sebuah analisis komponen-utama dari sebuah instrumen yang baru dikembangkan yang menilai berbagai bentuk stresor sosial terkait pelanggan (SSTP) dalam 3 pekerjaan layanan yang berbeda (N= 591) mengungkapkan 4 tema SSTP: harapan pelanggan yang takproporsional, agresi verbal pelanggan, pelanggan yang tak disukai, dan harapan pelanggan yang tak jelas. Keempat SSTP memprediksi *burnout* melampaui berbagai variabel kontrol. Berlawanan dengan prediktor-prediktor lain hasil analisis dalam studi-studi terdahulu, jumlah varian yang dijelaskan dalam kepayahan (14%) oleh skala 4 SSTP tidak lebih tinggi daripada untuk capaian pribadi (14%) dan jauh lebih rendah daripada untuk depersonalisasi (23%).

Journal of Occupational Health Psychology 2004, 9(1), 61-82