IT Professional *Job Burnout*: *Work Exhaustion, Depersonalization, dan Personal Accomplishment*

Mayastuti – S3 Ilmu Manajemen Universitas Airlangga

Mayastuti-2016@feb.unair.ac.id

ABSTRAK

Lingkungan unik dari pekerja Teknologi Informasi (TI) sangat rentan dalam menciptakan *work exhaustion*, dimana *work exhaustion* merupakan komponen konseptual dari *Job Burnout*. Penelitian sebelumnya pada pekerja TI memiliki fokus utama pada anteseden dari *work exhaustion*, mengidentifikasi lingkungan kerja TI termasuk pada disonansi emosional, beban kerja yang dirasakan, ambiguitas peran dan konflik, otonomi, dan keadilan dalam pemberian reward. Meskipun *work exhaustion* merupakan komponen penting dari kondisi lingkungan kerja TI, masih ada dua dimensi *job burnout theory* yang lain masih belum banyak diulas yaitu *depersonalization* dan kurangnya perasaan *personal accomplishment*. Penelitian ini akan memperjelas gambaran dengan memperluas model *job burnout* di lingkungan pekerja TI. Pengembangan model ini dibangun dengan menambahkan anteseden yang diuji secara empiris melalui survey pendahuluan untuk menentukan besarnya factor loading. Model penelitian dibangun oleh dimensi *work exhaustion*, *depersonalization*, *personal accomplishment*, *emotional dissonance* dan *job satisfaction*. *Structured Equation Modeling* (SEM) dan *Partial Least Square* (PLS) digunakan untuk memverifikasi konstruk dan menguji hipotesis. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi pada manajemen untuk waspada terhadap gejala *job burnout* khususnya dimensi *depersonalization* dan *personal accomplishment* untuk menghindari konsekuensi dari dampak negatif yang tidak diinginkan.

PENDAHULUAN

Di era revolusi industri 4.0 saat ini, bagaimana seorang pekerja TI menghadapi tuntutan pekerjaan mereka akan memberikan konsekuensi yang signifikan bagi organisasi. Konsep yang sering dipelajari dalam literatur manajemen adalah bahwa *Work Exhaustion* adalah sindrom dimana *stressor* pekerjaan akan menentukan respon seseorang dalam menghadapi pekerjaannya dengan cara negative. (Swider, 2010).

Konsekuensi dari menguatnya respon negatif seorang pekerja akibat *Job Burnout* baik dari segi perilaku individu yang destruktif, seperti konflik personal, menderita penyakit, penyalahgunaan obat-obatan terlarang, maupun dari segi organisasi dalam hal ini adalah *turnover* tinggi, absensi dan berkurangnya *job performance*. (Maslach et al., 2001). Beberapa dimensi akan berdampak pada reaksi yang dikelompokkan dalam tiga kategori yaitu : organisasi, pekerjaan dan individu (Shirom, 2003). Pekerjaan tertentu memang memungkinkan untuk memberikan kontribusi tingkat kelelahan yang tinggi, termasuk bidang Teknologi Informasi (TI) (Maslach et al., 2001). Perhatian khusus bagi manajemen TI dan peneliti adalah untuk mendeskripsikan karakteristik pekerjaan dan karir TI yang unik seperti yang telah diidentifikasi dalam studi TI sebelumnya (Moore, 2000; Rutner, 2008).

Teori *Work Exhaustion* menganggap *Burnout* terwujud melalui tiga respon yang berbeda; kelelahan emosional sebagai penurunan sumber daya emosional, *depersonalization* sebagai hubungan atau interaksi antar manusia yang tidak manusiawi, dan mengurangi perasaan pencapaian pribadi (*Personal Accomplishment*) atau perasaan inkompetensi yang meningkat (Maslach et al., 2001). Penelitian sebelumnya dari pekerja IT berfokus pada sindrom *Emotional Exhaustion*, melalui variabel *Work Exhaustion* yang mencakup penurunan fisik dan mental (Moore et al., 2000). Sebagai variabel, *Work Exhaustion* telah lama diakui sebagai konsekuensi penting dari pekerjaan TI (Allen, 2008, Mourmant, 2009). Selain itu, *Work Exhaustion* mengarahkan para profesional TI dalam penurunan kepuasan kerja dan *turnover intention* yang tinggi (Ahuja, 2007; Moore, 2000). Namun,

literatur IT tidak menggambarkan respon dari sindrom yang memungkinkan terjadinya jaringan nomologis yang lebih lengkap untuk pekerja IT.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan model *Work Exhaustion* profesional TI saat ini dengan memasukkan *Depersonalization* dan rendahnya *Personal Accomplishment*. Lebih spesifik berdasarkan (Moore et al., 2000) model *Work Exhaustion* TI dan teori *Job Burnout*, *Depersonalization* dan rendahnya *Personal Accomplishment* diusulkan sebagai dua konsekuensi lebih lanjut.

Gambaran yang lebih lengkap dari tiga dimensi *Job Burnout* dalam menjelaskan konsekuensi selain *turnover intention* dan *Job Satisfaction*. Sebagai contoh *Job Performance* memiliki hubungan negative dengan rendahnya *Personal Accomplishment* (Barrick et al., 2001), dan absensi berhubungan positif dengan *Depersonalisasi* (Salgado, 2002). Maka pertanyaan selanjutnya adalah apakah karakteristik pekerjaan juga menjadi salah satu faktor penyebab *Work Exhaustion*, *Depersonalisation* dan *Low Personal Accomplishment*?. Jika demikian, maka riset *Job Burnout* pada pekerja IT dapat dikembangkan dengan memeriksa konsekuensi tambahan dari 3 dimensi *Job Burnout* dalam framework yang lebih lengkap sebagai rekomendasi manajer TI dalam menekan konsekuensi negatif yang ditimbulkan dari *Work Exhaustion*.

LATAR BELAKANG

Work Exhaustion pada pekerja TI pertama kali diteliti pada *Moore's Seminal Study*. Moore menggunakan istilah sindrom untuk mendeskripsikan dimensi *Work Exhaustion*. Sindrom awal yang teridentifikasi pada *Moore's Seminal Study* adalah kebosanan yang didefinisikan sebagai kelelahan fisik, emosional dan mental yang disebabkan oleh keterlibatan jangka panjang dalam situasi yang penuh dengan tuntutan pekerjaan (Pines et al., 1981). Teori *Work Exhaustion* dikonseptualisasikan sebagai konsep yang terbatas pada kelelahan emosional (Maslach et al., 2001). Selanjutnya Moore (Moore et al., 2000) memodifikasi skala *Emotional Exhaustion* Maslach and Jackson (Maslach et al., 2001) untuk melibatkan emosi, mental dan kelelahan fisik untuk menghilangkan faktor manusia sebagai sumber utama kelelahan emosional dan fokus pada fenomena *Work Exhaustion* para profesional IT. Antecedent dan konsekuensi dari *Work Exhaustion* diusulkan berdasarkan tinjauan literature dan tes empiris. Hasilnya menunjukkan bahwa *Work Exhaustion* di kalangan profesional TI sangat terkait dengan tingkat kepuasan kerja yang rendah dan tingginya tingkat *turnover intention*; lebih jauh lagi, bekerja berlebihan, ambiguitas peran dan konflik, kurangnya otonomi dan kurangnya penghargaan adalah antecedent *Work Exhaustion* di antara para profesional TI. Model yang diusulkan Moore tidak hanya menghubungkan dua fenomena yang sering diamati di kalangan profesional TI (*turnover intention* dan *Work Exhaustion*) tetapi juga memberikan landasan teoretis untuk mempelajari pendahuluan dan konsekuensi dari *Work Exhaustion* IT.

Untuk mendapatkan wawasan yang lebih dalam ke antecedent dari fenomena *Work Exhaustion* profesional TI, upaya yang telah dilakukan untuk memeriksa karakteristik pekerjaan tambahan dari TI profesional (misalnya, variasi keahlian, umpan balik pekerjaan, dan *job significance*) (Allen, 2008; Mourmant, 2009), karakteristik pekerjaan TI (misalnya, *role-stress*, promosi, keamanan kerja, dan prospek pengembangan) (McKnight, 2009; LeRouge, 2006), dan di luar karakteristik pekerjaan (misalnya, *Work Family Conflict*, peluang kerja di luar tempat kerja) (Ahuja, 2007) sebagai antecedent potensial dari *Work Exhaustion* dari profesional TI. Selanjutnya, faktor *organizational support* (Allen et al., 2008) dan faktor individu (Rajeswari et al., 2004) telah dipertimbangkan dalam mengurangi besarnya dampak yang ditunjukkan oleh antecedent *Work Exhaustion*.

Model dasar Moore juga berfungsi sebagai landasan untuk pengembangan dalam model penelitian ini. Misalnya, Rutner et al. (Rutner et al., 2008) memperhatikan bahwa penelitian Moore (Moore et al., 2000) mengecualikan "faktor manusia" sebagai sumber kelelahan dan mengamati bahwa "disonansi emosional" didefinisikan sebagai konflik antara emosi yang dirasakan seseorang terhadap rekan kerja dan emosi yang harus ditampilkan di depan rekan kerjanya merupakan sumber stres yang kritis di kalangan profesional TI. Akibatnya, Rutner et al. (Rutner et al., 2008) secara teoritis dan secara empiris memperluas model Moore (Moore et al., 2000) dengan menambahkan hubungan di mana disonansi emosional mempengaruhi *Work Exhaustion* dan *Job Satisfaction* para profesional IT. Hasil dari semua bukti dan ekstensi empiris ini telah menetapkan hubungan antara karakteristik pekerjaan IT tertentu dan *Work Exhaustion* di antara para profesional TI. Sayangnya, dimensi lain dari *Work Exhaustion* yang begitu dominan di bidang lain belum dimasukkan ke dalam model saat ini atau secara empiris ditetapkan untuk pekerja IT (Moore, 2000; Rutner, 2008; Joseph, 2007).

Selain komponen *Emotional Exhaustion*, teori *Job Burnout* mengakui *Depersonalization* dan *Low Personal Accomplishment*. Secara khusus, *Depersonalization* (perilaku negatif, tidak berperasaan, atau memisahkan diri dari orang lain), dan menurunnya perasaan pencapaian dalam pekerjaan berhubungan kuat dengan *Emotional Exhaustion*. Shirom (Shirom, 1989) berpendapat bahwa depersonalisasi adalah metode mengatasi kelelahan dan bukan konstruk yang membangun *Emotional Exhaustion*. Hampir semua bukti empiris yang mengukur *job burnout* dalam ilmu manajemen memperlakukan ketiga komponen ini sebagai konsekuensi dari keseluruhan *burnout*. Secara khusus, *Maslach Burnout Inventory* (MBI) menggabungkan semua ini dan merupakan standar yang diterima untuk mengukur tingkat *Work Exhaustion* (Maslach et al., 1996).

Di antara ketiga dimensi ini, sebuah pertanyaan konseptual adalah – apakah dimensi sebenarnya dari tiga sindrom *Work Exhaustion*. Korelasi sedang sampai tinggi antara *Emotional Exhaustion* dan *Depersonalization* menunjukkan alternative pengembangan model penelitian (Wolpin et al., 1991). Di sisi lain, Cordes dkk. (Cordes et al., 1997) berpendapat bahwa *burnout* terdiri dari ketiga komponen yang berbeda tetapi terkait. Meskipun peneliti awal biasanya mengadopsi tiga komponen sebagai konstruk unidimensional dalam studi empiris mereka menggunakan MBI, beberapa penelitian terbaru telah mengadopsi model tiga komponen untuk memeriksa *Work Exhaustion* dalam pekerjaan profesional yang berbeda (Swider, 2010). Di antara studi tersebut, *Emotional Exhaustion* adalah penentu utama dari kelelahan dan manifestasi yang paling jelas dari sindrom dengan *Emotional Exhaustion* sebagai pemicu *Depersonalization* dan berkurangnya *Personal Accomplishment* berkembang secara berurutan setelahnya.

Moore (Moore et al., 2000) berpendapat bahwa individu mengalami *Work Exhaustion* kemungkinan akan mengadopsi perilaku terkait *Depersonalization* dan berkurangnya *Personal Accomplishment*. Dengan kata lain, *Depersonalization* dan berkurangnya *Personal Accomplishment* harus dipisahkan secara konseptual dari kerja keras profesional TI dan harus bergabung dengan variabel lain yang diidentifikasi sebagai konsekuensi potensial dari *Work Exhaustion*. Namun, bukti empiris dari hubungan teoritis antara *Work Exhaustion* profesional IT, *Depersonalization* dan berkurangnya *Personal Accomplishment* belum ditetapkan. Dengan demikian, dengan memisahkan *Work Exhaustion* profesional TI dari konstruk *Job Burnout* yang dibangun oleh Moore (Moore et al., 2000) dan mendirikan sebuah landasan teoretis untuk studi pekerja TI. Penelitian ini akan memeriksa apakah *Depersonalization* dan berkurangnya *Personal Accomplishment* berfungsi sebagai konsekuensi dari *Work Exhaustion* di kalangan profesional TI. Gambar. 1 menunjukkan model penelitian yang diusulkan. Model ini mempertimbangkan pemahaman saat ini tentang kelelahan pekerja IT yang menggabungkan karakteristik pekerjaan pekerja TI yang diidentifikasi oleh Moore (Moore et al., 2000) untuk menciptakan *Work Exhaustion* dan tambahan pertimbangan disonansi emosional yang ditambahkan oleh Rutner et al. (Rutner et al., 2008). Penambahan ini disebabkan karena teori *Work Exhaustion* termasuk *Depersonalization* dan berkurangnya *Personal Accomplishment*.

HIPOTESIS

Komponen *Job Burnout* yang pertama yaitu *Emotional Exhaustion*, ditandai oleh kurangnya energi dan perasaan bahwa sumber daya emosional seseorang telah habis. Kelelahan emosional umumnya berdampingan dengan perasaan frustrasi dan ketegangan (*Shirom, 2003*). Kelelahan pekerjaan TI dijabarkan dalam definisi operasional dengan memodifikasi item *emotional exhaustion scale* dari Maslach dan Jackson (*Maslach et al., 2001*) yang termasuk didalamnya adalah kelelahan mental, fisik dan emosional. Komponen kedua dari *burnout* yang didefinisikan oleh teori *Job Burnout* adalah *Depersonalization*, yang dicirikan oleh kecenderungan karyawan untuk memperlakukan orang lain sebagai objek. Karyawan dapat menjadi sinis terhadap rekan kerja dan klien, dan menunjukkan ketidaksadaran atau ketidakberdayaan emosional. Hal tersebut menjadi pertimbangan penting karena pekerja IT harus sering berinteraksi dengan pengguna dan pemangku kepentingan lainnya (*Guimaraes et al., 1992*). Komponen *Job Burnout* yang ketiga adalah berkurang *Personal Accomplishment*, yang ditandai dengan kecenderungan untuk mengevaluasi diri sendiri secara negatif.

Dari ketiga dimensi ini, masih terdapat argument terkait urutan perkembangan dan tinggi rendahnya korelasi antara *Work Exhaustion* dengan *Depersonalization* (*Wolpin et al., 1991*). Umumnya, penelitian terkini memiliki argumentasi bahwa *Work exhaustion* adalah penentu utama dari kualitas *Burnout* dan merupakan manifestasi yang paling jelas dalam memicu *Depersonalization* dan *Personal Accomplishment* yang berkembang secara berurutan (*Cordes, 1997; Leiter 1998*).

Dalam menghadapi aliran masalah, karyawan akan mengalami kelelahan emosional (*Van Yperen et al., 2003*). Sebagai respon untuk mengatasi kelelahan emosional tersebut maka timbul perilaku sinis, atau memutuskan untuk tidak berinteraksi dengan orang lain. Karena mereka kurangnya interaksi dengan karyawan lain, maka timbul perasaan pencapaian pribadi yang berkurang dari pekerjaannya. Selain itu mereka juga merasa tidak mampu dalam berkomunikasi secara efektif dengan orang-orang yang pernah mereka yakini bisa membantu (*Taris, 2005*).

Beberapa studi empiris baru-baru ini telah berusaha untuk memberikan bukti secara longitudinal bahwa konsep burnout merupakan proses perkembangan yang tidak memberikan hasil konklusif (*Swider, 2010; Taris 2005*). Namun, bukti empiris yang ada menunjukkan bahwa *Work Exhaustion* mengarah pada *Depersonalization* yang pada gilirannya mengarah pada berkurangnya prestasi pribadi (*Personal Accomplishment*) menambah *Emotional Exhaustion* berkelanjutan dan membentuk siklus. Berdasarkan diskusi di atas dan bukti-bukti empiris yang meneliti efek kelelahan dalam konteks pekerjaan lainnya, kami mengusulkan dua hipotesis berikut.

H1: *Work Exhaustion* secara positif terkait dengan *Depersonalization* untuk pekerja IT

H2: *Depersonalization* berhubungan negatif dengan *Personal Accomplishment* yang dirasakan oleh pekerja IT.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menilai persepsi individu pekerja TI. Pekerja TI yang dimaksud dalam penelitian ini adalah *programmer, program developer, system analysts* Pangkalan Data Pendidikan Tinggi di masing-masing Perguruan Tinggi. Pekerja TI yang menjadi target sebanyak 706 orang. Jumlah tersebut merupakan 20% dari 3.527 Perguruan Tinggi di bawah naungan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi di Indonesia. Perguruan Tinggi yang dipilih merupakan perwakilan empat bentuk organisasi Pendidikan Tinggi yaitu Universitas, Sekolah Tinggi, Akademi dan Politeknik.

Instrumen dan surat pengantar untuk target penelitian ini tidak spesifik menjelaskan *Work Exhaustion* dalam meminimalkan terjadinya bias survei (Moore et al., 2000). Semua responden diyakinkan bahwa tanggapan mereka akan dijaga kerahasiaannya. Untuk mengurangi kemungkinan *common method effect*, kami meminta responden untuk menyelesaikan dua instrumen pada titik waktu yang berbeda (Podsakoff et al., 2003). Instrumen # 1 menilai karakteristik pekerjaan dan informasi demografis. Instrumen # 2 menilai *outcome variables* dari dimensi *job burnout* and *job satisfaction*.

PENGUKURAN

Work Exhaustion menggambarkan perasaan emosional yang terlalu berlebihan dan kelelahan yang disebabkan oleh pekerjaan, konstruk ini akan diukur dengan menggunakan instrument yang dikembangkan oleh Moore (Moore et al., 2000). *Depersonalization* dan *Personal Accomplishment* diukur dengan instrument Maslach Burnout Inventory (Maslach et al., 1996). *Job Satisfaction* diukur dengan tiga item menggunakan *Job Diagnostic Survey* (JDS) (Hackman et al., 1980). *Perceived Workload*, *Role Ambiguity* dan *Role Conflict* akan diukur dengan instrument yang dikembangkan oleh Moore (Moore et al., 2000). *Autonomy* diukur dengan empat item yang dikembangkan oleh Rutner et al. (Rutner et al., 2008). *Fairness of Reward* dinilai dengan menggunakan dua item dari *the scale of distributive justice* (Moore et al., 2000). *Positive Emotional Dissonance* dan *Negative Emotional Dissonance* diukur dengan skala yang dikembangkan oleh Rutner et al. (Rutner et al., 2008). Seluruh item ditampilkan pada Tabel 1. Semua konstruk menggunakan multi item. Setiap item diukur pada skala Likert tipe tujuh poin mulai dari sangat tidak setuju (1) hingga sangat setuju (7) kecuali dinyatakan lain dalam Tabel 1. Meskipun semua ukuran berasal dari literatur, penelitian pendahuluan dilakukan untuk meningkatkan validitas instrumen setelah seluruh item dikompilasi. Dua puluh profesional TI yang masing-masing memiliki pengalaman kerja lebih dari lima tahun di sistem informasi memeriksa instrumen survei untuk kejelasan. Reliabilitas seluruh item pengukuran secara individual akan diperiksa dengan mengamati besarnya *loading factor* setiap item. *Structured Equation Modeling* (SEM) dan *Partial Least Square* (PLS) digunakan untuk memverifikasi konstruk dan menguji hipotesis.

Gambar 1. Model Penelitian

Tabel 1. Konstruk dan Item Pertanyaan

Constructs	Items
Work exhaustion (WE) (1 – never to 7 – daily)	<ol style="list-style-type: none"> 1. I feel emotionally drained from my work 2. I feel used up at the end of the workday 3. I feel fatigued when I get up in the morning and have to face another day on the job 4. Working all day is really a strain for me 5. I feel burned out from my work
Depersonalization (DEP) (1 – never to 7 – daily)	<ol style="list-style-type: none"> 1. I feel I treat some recipient as if they were impersonal objects 2. I have become more callous toward people since I took this job 3. I worry that this job is hardening me emotionally 4. I do not really care what happens to some recipients 5. I feel recipients blame me for some of their problems
Personal accomplishment (PA) (1 – never to 7 – daily)	<ol style="list-style-type: none"> 1. I can easily understand how my recipients feel about thing 2. I deal very effectively with the problems of my recipients 3. I feel I am positively influencing other people's lives through my work 4. I feel very energetic 5. I can easily create a relaxed atmosphere with my recipients 6. I feel exhilarated after working closely with my recipients 7. I have accomplished many worthwhile things in this job 8. In my work, I deal with emotional problems very calmly
Job satisfaction (JS)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Generally speaking, I am very satisfied with this job 2. I frequently think of changing my job 3. I am generally satisfied with the kind of work I do
Perceived workload (PW) (Items 3 and 4: 1 – daily to 7 – once a year or less)	<ol style="list-style-type: none"> 1. I feel that the number of requests, problems, or complaints I deal with is more than expected 2. I feel that the amount of work I do interferes with how well it is done 3. I feel busy or rushed 4. I feel pressured
Role ambiguity (RA)	<ol style="list-style-type: none"> 1. I feel certain about how much authority I have 2. Clear, planned goals and objectives exist for my job 3. I know that I have divided my time properly 4. I know what my responsibilities are 5. I know exactly what is expected of me 6. Explanation is clear of what has to be done
Role conflict (RC)	<ol style="list-style-type: none"> 1. I have to do things that should be done differently 2. I receive an assignment without the manpower to complete it 3. I have to "buck" a rule or policy in order to carry out an assignment 4. I work with two or more groups who operate quite differently 5. I receive incompatible requests from two or more people 6. I do things that are apt to be accepted by one person and not accepted by others 7. I receive an assignment without adequate resources and materials to execute it 8. I work on unnecessary things
Autonomy (AUT)	<ol style="list-style-type: none"> 1. In my work, I usually do not have to refer matters to my director supervisor for a final 2. Usually, my direct supervisor does not have to approve my decisions before I can take action 3. Rather than asking my direct supervisor, I usually make my own decisions about 4. I can usually do what I want on this job without consulting my direct supervisor
Fairness of rewards (FAIR)	<ol style="list-style-type: none"> 1. I think my level of pay is fair 2. Overall, the rewards I receive here are quite fair
Negative emotional dissonance (NED) (1-never to 7-very frequently)	<ol style="list-style-type: none"> 1. To be effective in my job, I must not demonstrate how agitated I may feel with customers 2. To do my job well, I must pretend not to be irritated at customers even when I may feel that way 3. To do my job effectively, I must hide any anger I may feel with customers 4. To carry out my job, I must try to pretend I am not annoyed with customers when I really am 5. In interacting with customers, I must suppress irritation I may feel
Positive emotional dissonance (NED) (1-never to 7-very frequently)	<ol style="list-style-type: none"> 1. To be effective in my job, I must try to be sympathetic with customers even when I am not 2. In doing my job, I must portray myself as interested in the customers' frustrations even when I do not really care 3. To do my job effectively, I must act as if I empathize with the customer despite my actual 4. I must act like I care about customers' concerns even when I find it hard to be interested 5. To be successful in my job, I must pretend to care about customers' problems even when

REFERENSI

- M.K. Ahuja, K.M. Chudoba, C.J. Kacmar, D.H. McKnight, J.F. George, IT road warriors: balancing work–family conflict, job autonomy, and work overload to mitigate turnover intentions, *MIS Quarterly* 31 (1), 2007, pp. 1–17.
- M.W. Allen, D.J. Armstrong, M.F. Reid, C.K. Riemenschneider, Factors impacting the perceived organizational support of IT employees, *Information and Management* 5 (8), 2008, pp. 556–563.
- M.R. Barrick, M.K. Mount, T.A. Judge, Personality and performance at the beginning of the new millennium: what do we know and where do we go next? *International Journal of Selection and Assessment* 9 (1–2), 2001, pp. 9–30.
- C.L. Cordes, T.W. Dougherty, M. Blum, Patterns of burnout among managers and professionals: a comparison of models, *Journal of Organizational Behavior* 8 (6), 1997, pp. 685–701.
- T. Guimaraes, M. Igbaria, Determinants of turnover intentions: comparing IC and IS personnel, *Information Systems Research* 3 (3), 1992, pp. 273–303.
- J.R. Hackman, G.R. Oldham, *Work Redesign*, Addison-Wesley, MA, 1980.
- C. Maslach, S.E. Jackson, The measurement of experienced burnout: summary, *Journal of Occupational Behavior* 2 (2), 1981, pp. 99–115.
- C. Maslach, S.E. Jackson, M.P. Leiter, *The Maslach Burnout Inventory (MBI): Manual Research Edition*, 3rd ed., Consulting Psychologists Press, Palo Alto, CA, 1996.
- C. Maslach, W.B. Schaufeli, M.P. Leiter, Job burnout, *Annual Review of Psychology* 2 (1), 2001, pp. 397–422.
- J.E. Moore, One road to turnover: an examination of work exhaustion in technology professionals, *MIS Quarterly* 4 (1), 2000, pp. 141–168.
- J.E. Moore, Why is this happening? A causal attribution approach to work exhaustion consequences *Academy of Management Review* 5 (2), 2000, pp. 335–349.
- A. Pines, E. Aronson, D. Kafry, *Burnout From Tedium to Personal Growth*, Free Press, New York, 1981.
- P.M. Podsakoff, S.B. MacKenzie, J.Y. Lee, N.P. Podsakoff, Common method biases in behavioral research: a critical review of the literature and recommended, *Journal of Applied Psychology* 8 (5), 2003, pp. 879–903.
- K.S. Rajeswari, R.N. Anantharaman, Role of human computer interaction (HCI) factors as moderators of occupational stress and work exhaustion, in: *Proceedings of the Tenth Americas Conference on Information Systems*, New York, NY, 2004, pp. 3126–3135.
- M.P. Leiter, C. Maslach, The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment, *Journal of Organizational Behavior* 9 (4), 1988, pp. 297–308.
- P.S. Rutner, B.C. Hardgrave, D.H. McKnight, Emotional dissonance and the information technology professional, *MIS Quarterly* 2 (3), 2008, pp. 635–652.
- J.F. Salgado, The big five personality dimensions and counterproductive behaviors, *International Journal of Selection and Assessment* 10 (1–2), 2002, pp. 117–125.
- A. Shirom, Burnout in work organization, in: C.L. Cooper, I. Robertson (Eds.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, Wiley, New York, 1989, pp. 26–48.
- A. Shirom, Job-related burnout, in: J.C. Quick, L.E. Tetrick (Eds.), *Handbook of Occupational Health Psychology*, American Psychological Association, Washington, DC, 2003, pp. 245–265.
- B.W. Swider, R.D. Zimmerman, Born to burnout: a meta-analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes, *Journal of Vocational Behavior* 76 (3), 2010, pp. 487–506.
- T.W. Taris, P.M. Le Blanc, W.B. Schaufeli, P.J.G. Schreurs, Are there causal relationships between the dimensions of the Maslach burnout inventory? A review and two longitudinal tests *Work & Stress* 19 (3), 2005, pp. 238–255.
- N.W. Van Yperen, M. Hagedoorn, Do high job demands increase intrinsic motivation or fatigue or both? The role of job control and job social support *Academy of Management Journal* 6 (3), 2003, pp. 339–348.
- J. Wolpin, R.J. Burke, E.R. Greenglass, Is job satisfaction an antecedent or a consequence of psychological burnout? *Human Relations* 4 (2), 1991, pp. 193–209.