

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 *Burnout***

##### **2.1.1 *Pengertian Burnout***

*Burnout* merupakan proses psikologis akibat stres kerja yang tidak dapat dipisahkan dan menyebabkan kelelahan emosional, perubahan kepribadian dan berkurangnya rasa pencapaian (Flora Sitinjak et al., 2022).

*Burnout* di tempat kerja adalah masalah yang berkembang bagi karyawan, pengusaha dan masyarakat. *Burnout* disebabkan oleh kerja lembur, perasaan tidak enak badan saat bekerja, kepuasan kerja yang rendah dan kurangnya kemandirian. *Burnout* telah terbukti memiliki dampak negatif pada produktivitas dan perolehan pekerjaan, dari segi karakternya bahwa pengertian *burnout* adalah kelelahan emosional dan gejala fisik yang ditandai dengan kurangnya kepercayaan diri terhadap kemampuan diri sendiri serta jauh dari lingkungan dan berada di bawah tekanan yang besar (Flora Sitinjak et al., 2022).

##### **2.1.2 *Indikator Burnout***

*Burnout* memiliki empat indikator adalah kelelahan fisik atau kekurangan energi, kelelahan emosional, kurangnya aktualisasi diri dan depersonalisasi.

1. Kelelahan emosional adalah manifestasi dari keadaan kelelahan akibat beban emosional yang berlebihan dalam bentuk emosi, ditandai dengan hilangnya emosi dan perhatian, kepercayaan diri, minat dan antusiasme. Orang yang menderita kelelahan emosional merasa hampa dalam hidup, lelah dan tidak mampu mengatasi tuntutan pekerjaannya.

2. Kurangnya realisasi diri ini merupakan indikasi terjadinya *burnout*, motivasi kerja yang rendah dan kepercayaan diri yang melemah. Kondisi ini memanifestasikan dirinya sebagai kecenderungan untuk berprestasi.
3. Depersonalisasi adalah disposisi seseorang terhadap orang lain, yang merupakan pengembangan sikap sinis terhadap karir dan prestasi seseorang. Seseorang yang mengalami masalah depersonalisasi merasa seperti tidak melakukan aktivitas apapun (Safira et al., 2020). Sikap ini memanifestasikan dirinya dalam ketidakpedulian, sinisme, kelembutan hati dan mengabaikan kepentingan orang lain.

### 2.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Burnout*

Menurut (Santoso, 2021) faktor *burnout* dibagi menjadi 2 yaitu internal (jenis kelamin, usia, status perkawinan serta kepribadian) dan faktor eksternal (beban kerja, masa kerja, peran konflik dan peran ambiguitas serta lingkungan kerja).

#### 1. Faktor Internal

##### a. Jenis kelamin

Jenis kelamin adalah istilah biologis yang membedakan perbedaan anatomis dan fisik antara laki-laki dan perempuan. Peran gender biasanya merupakan faktor yang menentukan prevalensi *burnout* di tempat kerja. Pria atau wanita bekerja dalam pekerjaan atau pekerjaan yang dianggap feminin atau maskulin, pekerja tersebut mungkin merasakan tekanan untuk menyesuaikan diri, terdapat perbedaan *burnout* antara karyawan pria dan wanita. Penelitian (Lia, 2022) menyatakan bahwa tidak ada perbedaan gender dalam *burnout* di antara pegawai Bank ABC, baik laki-laki maupun perempuan.

#### b. Usia

Seiring bertambahnya usia, individu menjadi lebih dewasa, lebih stabil, lebih stabil untuk memiliki perspektif yang lebih dewasa dan realistis, menurut (Heriyanto et al., 2022) bekerja berusia muda akan lebih tinggi mengalami *burnout* dari pekerja yang berusia lebih tua, dikarenakan pekerja pada usia muda lebih dipenuhi akan suatu harapan yang terkadang tidak secara realistis.

#### c. Status Perkawinan

Status perkawinan telah dilaporkan bahwa orang yang belum menikah (terutama laki-laki) memiliki risiko lebih tinggi terkena sindrom *burnout* dibandingkan orang yang sudah menikah. Penjelasan tambahan tentang status perkawinan, orang yang sudah menikah mungkin berisiko mengalami *burnout* jika tidak ada keharmonisan dalam rumah tangga atau jika mereka memiliki pasangan atau pasangan yang tidak dapat memberikan dorongan atau dukungan sosial (Saputri, 2017).

#### d. Kepribadian

Kepribadian merupakan ciri psikologi berupa perilaku individu, salah satunya adalah tempat kontrol. *Locus Of Control* adalah keyakinan seseorang terhadap pengendalian diri dalam peristiwa, peristiwa kehidupan dan pemecahan masalah. *Locus Of Control* terbagi menjadi dua bagian, yaitu *Locus Of Control* internal dan *Locus Of Control* eksternal. Orang yang percaya pada kemampuannya untuk mempengaruhi hasil diklasifikasikan sebagai orang yang memiliki *Locus Of Control* internal. Seseorang yang percaya bahwa hasil adalah fungsi kekuasaan berasal dari *Locus Of Control* eksternal (Tinambunan et al., 2018). Seseorang dengan rendah cenderung mengalami kelelahan. Ciri-ciri seseorang dengan rendah

diri antara lain kurang percaya diri serta mempunyai suatu penghargaan diri rendah, biasanya diliputi perasaan cemas, sehingga menimbulkan sikap tunduk, di tempat kerja mereka cenderung kurang percaya diri sehingga memiliki beban kerja yang berlebihan yang menyebabkan sumber daya mereka sendiri terkuras.

## 2. Faktor Eksternal

### a. Beban Kerja

Beban kerja adalah persepsi karyawan tentang serangkaian aktivitas yang harus dilakukan dalam jangka waktu tertentu, yang dapat berupa beban kerja fisik atau psikologis. Beban kerja yang berlebihan dapat berbentuk seperti jam kerja, jumlah penerima manfaat, tugas yang harus dilakukan, pekerjaan rutin atau tidak standar atau bidang kegiatan administrasi yang melebihi kapasitas dan kemampuan individu. Beban kerja yang tinggi berpengaruh pada *burnout* (Santoso, 2021).

### b. Masa Kerja

Masa kerja berpengaruh positif terhadap produktivitas, semakin lama jam kerja maka semakin berpengalaman orang tersebut dalam melaksanakan tugasnya, begitu pula sebaliknya, negatif jika karyawan mengalami gangguan kesehatan dan timbulnya kebosanan lebih lama dari jam kerja. Jam kerja dapat menjadi salah satu faktor terjadinya *burnout* karyawan (Santoso, 2021). Masa kerja adalah ukuran waktu atau jam kerja yang dihabiskan seseorang untuk memahami tugas pekerjaan dan melakukannya dengan benar. Masa jabatan adalah ukuran pengalaman profesional. Hubungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja ketika orang tersebut semakin berpengalaman dalam menunaikan tugasnya ketika jam kerja bertambah, tetapi berpengaruh negatif ketika peningkatan jam kerja menyebabkan gangguan kesehatan dan kebosanan karyawan yang monoton. Lamanya jam kerja,

semakin besar risiko karyawan mengalami *burnout*. Peningkatan jam kerja juga meningkatkan jumlah pekerjaan. Aktivitas fisik maupun non fisik dapat menguras energi pekerja (Martin, 2020).

#### c. Peran Konflik dan Peran Ambiguitas

Peran konflik dan peran ambiguitas adalah seseorang yang tidak mampu menghadapi ketidakkonsistenan perilaku dan harapan peran mereka, mereka mengalami konflik. Ambiguitas peran adalah ketika seseorang tidak menerima informasi yang konsisten tentang arah tujuannya, tanggung jawabnya, pemenuhan hak dan kewajibannya dan bagaimana melakukannya dengan baik (Tan Et al, 2020).

#### d. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja menentukan kemungkinan terjadinya *burnout*, adanya beban kerja yang berlebihan, konflik peran, banyaknya klien yang harus dilayani, tanggung jawab wajib yang selalu dipenuhi dan pekerjaan yang harus diselesaikan. Tidak ada rutinitas, ambiguitas peran, dukungan sosial dari kolega yang tidak layak, dukungan sosial dari penyelia yang tidak layak, kontrol yang tidak memadai di tempat kerja dan kurangnya rangsangan di tempat kerja. Lingkungan kerja dapat dibagi menjadi dua bagian, antara lain :

- 1) Lingkungan kerja fisik adalah segala keadaan yang melingkupi lingkungan kerja berupa bentuk-bentuk fisik yang secara langsung atau tidak langsung mempengaruhi pegawai.
- 2) Lingkungan kerja non fisik adalah segala keadaan atau suasana yang berkaitan dengan pekerjaan dan hubungan antara atasan dan bawahan, baik dalam bentuk hubungan dengan rekan kerja maupun dalam hubungan dengan bawahannya. Lingkungan kerja non fisik ini merupakan lingkungan

kerja yang dapat membantu membangun suasana kerja dan menciptakan rasa kedekatan yang baik untuk mencapai tujuan bersama (Santoso, 2021).

#### **2.1.4 Pencegahan dan Pengelolaan *Burnout* pada Karyawan**

Cara Mengatasi *burnout* menurut (Larasati et al., 2020), pencegahan dan pengobatan *burnout* harus dipantau agar efeknya tidak menyebar. Langkah-langkah pencegahan termasuk mengubah lingkungan kerja dan meningkatkan kemampuan individu untuk mengatasi stres. Pencegahan dibagi menjadi tiga tingkatan, pencegahan primer dengan cara menghindari atau menghilangkan faktor penyebab *burnout* dilakukan melalui tempat kerja yang ergonomis, perubahan lingkungan kerja, organisasi dan kepemimpinan, pencegahan sekunder melalui deteksi dini dan tindakan pengurangan merupakan pekerjaan pencegahan tersier mengacu pada penanganan konsekuensi kelelahan, rehabilitasi dan pencegahan kambuh melalui pendidikan dan pelatihan karyawan melalui penciptaan sistem manajemen yang responsif dan peningkatan perawatan kesehatan kerja (Larasati et al., 2020).

Strategi terpenting dalam mencegah *burnout* adalah meredakan stres yang biasanya tidak dapat dicapai dengan satu strategi. Fleksibilitas kerja, keterbukaan dan dialog antara karyawan dan karyawan dengan organisasi sangat dibutuhkan. Hubungan interpersonal yang baik, lingkungan kerja yang aman dan tujuan kerja yang wajar adalah hal-hal yang dapat dilakukan untuk mencegah terjadinya *burnout* karyawan (Larasati et al., 2020).

Kepercayaan juga sangat penting dalam membangun lingkungan kerja yang sehat dalam suatu organisasi. Kepercayaan antara staf, supervisor dan manajemen di lingkungan kerja telah terbukti mengurangi tingkat *burnout*. *Burnout* cukup sulit dicegah, penekanan pada kerja tim dan kontribusi psikologis yang positif penting

agar karyawan merasa puas dalam bekerja. Rotasi peran dan tanggung jawab karyawan secara teratur dapat membuat mereka tetap tertarik dan antusias dengan pekerjaan mereka, namun posisi dan tugas tidak boleh terlalu sering diubah dan perhatian harus diberikan pada kualifikasi karyawan, selain itu deteksi dini depresi dan penyakit penyerta penting dalam pengobatan sindrom kelelahan terkait pekerjaan (Larasati et al., 2020).

## **2.2 Kinerja**

Kinerja merupakan bagian penting dari sebuah organisasi atau kantor. Efisiensi dapat diartikan sebagai gambaran derajat pencapaian tujuan, tugas, misi dan visi organisasi bisnis yang tertuang dalam rencana strategis organisasi. Kinerja karyawan adalah perilaku aktual yang diperlihatkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dilakukan karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan atau organisasi. Kinerja karyawan merupakan faktor yang sangat penting dalam setiap usaha perusahaan atau organisasi untuk meningkatkan produktivitas. Kinerja seorang pegawai dalam suatu perusahaan atau organisasi jabatan merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap pegawai memiliki kemampuan yang berbeda-beda dalam melaksanakan tugasnya. Aktual yang diperlihatkan setiap orang sebagai prestasi kerja, yang dilakukan oleh karyawan sesuai dengan perannya. Perusahaan selalu mengharapkan kinerja dari karyawannya, karena karyawan yang unggul memberikan kontribusi yang optimal bagi perusahaan dan tentunya kinerja perusahaan juga meningkat (Robbins , 2016).

### **2.2.1 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Faktor dalam kehidupan kerja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam memenuhi tugasnya. Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan berasal dari internal dan eksternal perusahaan, serta dari karyawan itu sendiri dan

lingkungan perusahaan, jika kinerja karyawan baik maka tujuan dalam perusahaan akan lebih mudah tercapai, sebaliknya jika kinerja karyawan buruk maka akan semakin sulit untuk mencapai tujuan dan sasaran perusahaan. Bertolak dari uraian yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti mengemukakan pendapat para ahli tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kegiatan sebagai berikut :

Menurut (Wanasaputra & Dewi, 2017) faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah sebagai berikut :

1. Efisiensi dan efektivitas adalah tujuan tertentu pada akhirnya tercapai berarti tindakan itu efektif, tetapi jika tindakan yang dilakukan tidak dimaksudkan atau tidak ada tujuan, meskipun hasilnya memuaskan, tindakan itu tidak efektif.
2. Otoritas (wewenang) yaitu perintah anggota kepada anggota yang lain untuk melakukan kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya.
3. Disiplin yaitu mematuhi hukum dan peraturan yang berlaku. Disiplin anggota kerja berarti kegiatan anggota yang bersangkutan sesuai perjanjian kerja dengan organisasi dimana bekerja.
4. Inisiatif yaitu kreatifitas dalam membentuk ide dalam merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.
5. Lingkungan kerja yaitu lingkungan kerja yang baik juga dibutuhkan dalam suatu organisasi. Pegawai yang peduli akan lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas yang lebih baik.

### 2.2.2 Indikator Kinerja

Penilaian kinerja merupakan salah satu faktor yang penting untuk suksesnya sebuah manajemen kinerja. Tujuan penilaian kinerja adalah untuk memperbaiki kinerja individu dalam organisasi. Penilaian kinerja perlu dilakukan dengan sebuah alat ukur atau teknik yang baik dan benar sesuai dengan kondisi sebuah instansi perusahaan atau organisasi, agar dapat meminimalkan hal-hal yang bersifat negatif bagi karyawan. Kinerja karyawan secara objektif dan akurat dapat di evaluasi melalui tolak ukur tingkat kinerja. Pengukuran tersebut berarti memberi kesempatan bagi para karyawan untuk mengetahui tingkat kinerja mereka.

Menurut (Sukiyah et al., 2021) ada beberapa indikator dalam kinerja karyawan secara individu ada enam indikator yaitu :

1. Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas.
2. Kuantitas adalah kuantitas yang diproduksi, dinyatakan sebagai misalnya, jumlah unit, jumlah siklus operasional yang diselesaikan.
3. Ketepatan waktu adalah tingkat kegiatan yang diselesaikan dalam waktu yang ditentukan, ditinjau dari segi keselarasan dengan hasil dan memaksimalkan waktu yang tersedia untuk kegiatan lain.
4. Efisiensi adalah tingkat pemanfaatan sumber daya organisasi (energi, uang, teknologi, bahan mentah) dimaksimalkan sehingga hasil setiap unit yang menggunakan sumber daya harus ditingkatkan.

### 2.2.3 Hubungan Faktor- Faktor *Burnout* terhadap Kinerja Karyawan

Penelitian yang dilakukan oleh (Wiladatika, 2018) Gender tidak berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan di Hotel Sri Rejeki. Perbedaan jenis

kelamin tidak menimbulkan masalah pada prestasi kerja dari segi produktivitas, namun didapatkan  $t$  hitung sebesar  $-0,479$  dengan nilai signifikan  $0,05$ .

Penelitian yang dilakukan oleh (Sari et al., 2021) menjelaskan bahwa Hubungan antara kinerja dan usia sangat erat kaitannya, karena diyakini secara luas bahwa kinerja menurun seiring bertambahnya usia. Pekerja yang lebih tua juga dianggap kurang fleksibel dan tahan terhadap teknologi baru dengan nilai signifikan  $0,033 < 0,05$ .

Penelitian yang dilakukan oleh (Kismono et al., 2014) penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara status pernikahan dengan kinerja seorang perawat dengan hasil ( $P$ -Value)=  $0,000 < 0,05$ . Mayoritas karyawan yang loyal dan puas dengan pekerjaan adalah karyawan yang sudah menikah. Hasil penelitian ditemukan bahwa perawat yang menikah berkinerja lebih baik daripada perawat yang tidak menikah.

Berdasarkan hasil penelitian (Indrastuti, 2021) pembahasan yang telah dilakukan adalah bahwa kepribadian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil ini menunjukkan bahwa kinerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan kepribadian dapat menjelaskan kinerja karyawan sebesar  $33,40\%$ .

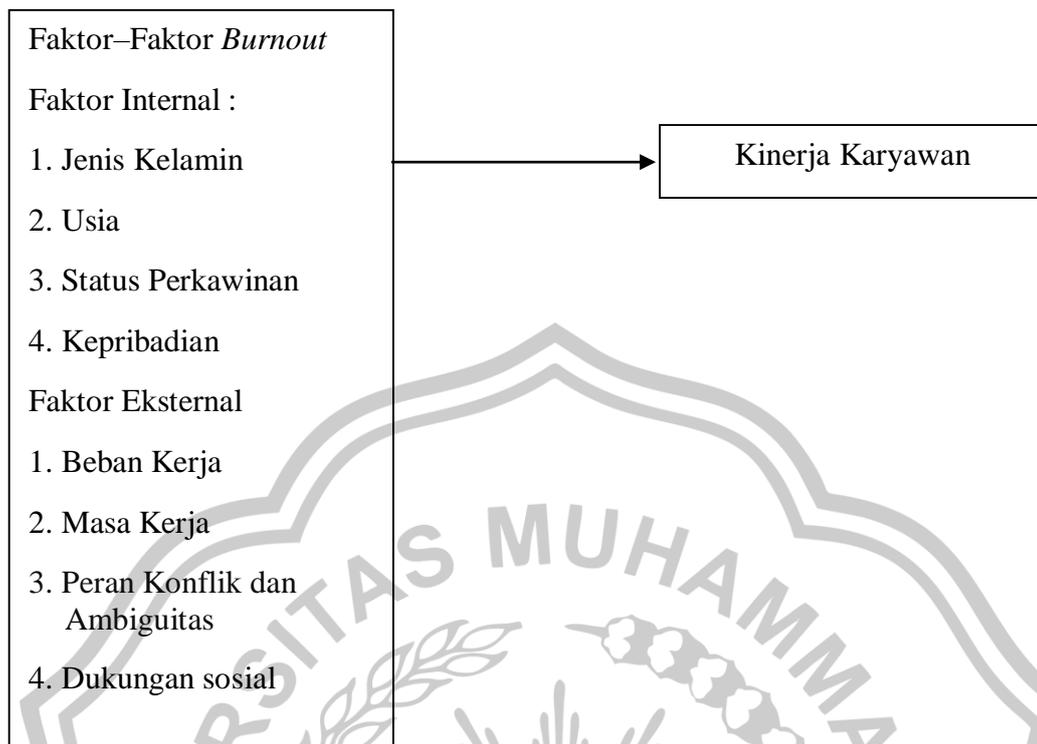
Hasil analisis yang dilakukan oleh (Yunita et al., 2020) pada variabel beban kerja  $0,006$  hal tersebut dibawah  $0,05$  dikatakan bahwa secara parsial berpengaruh signifikan antara variabel beban kerja terhadap kinerja karyawan. Karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan cepat dan tepat, serta bekerja dengan ikhlas. Beban kerja adalah salah satu frekuensi aktivitas rata-rata dari setiap pekerjaan selama periode waktu tertentu.

Penelitian yang dilakukan oleh (Yasa, 2017) mencatat bahwa jabatan ini secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja staf PT. Pakaian Karisma Delamibrand, dengan nilai signifikan (0,000) lebih kecil dibandingkan dengan dari *alpha* 5% (0,05).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Silfiana, 2021) hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ambiguitas peran berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil signifikan sebesar 0,05 menjelaskan bahwa secara parsial (individual) konflik peran dan peran ambiguitas berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Ayu & Adnyani, 2017) berdasarkan hasil analisis ternyata nilai signifikansi pengaruh terhadap dukungan sosial terhadap kinerja karyawan sebesar 0,000 yaitu lebih kecil dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa dukungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan sosial berpengaruh positif terhadap prestasi kerja perawat di RSUP Sanglah Denpasar.

### 2.3 Kerangka Teori



Gambar 2.1 Kerangka Teori

### 2.4 Hipotesis

Penelitian ini dapat ditarik menjadi hipotesis penelitian yaitu sebagai berikut:

H1 yaitu adanya hubungan negatif antara faktor-faktor *burnout* terhadap kinerja di Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas 1 Surabaya.