

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 *Burnout*

2.1.1.1 Pengertian *Burnout*

Burnout merupakan fenomena cukup baru di dalam bidang ilmu psikologi. Pemahaman tentang konsep *burnout* ini sebenarnya telah ada sejak lama, tetapi pada tahun 1974 permasalahan *burnout* baru menjadi bahan kajian oleh para ahli psikologi. Istilah *burnout* pertama kali diperkenalkan oleh Herbert Freudenberger. Freudenberger adalah seorang ahli psikologi klinis yang bekerja menangani remaja bermasalah di lembaga pelayanan di New York. Ia mengamati perubahan perilaku para sukarelawan telah bertahun-tahun bekerja. Menurut para sukarelawan tersebut mengalami kelelahan mental, kehilangan komitmen dan menurunnya motivasi seiring dengan berjalannya waktu. Herbert Freudenberger (1974) dalam Priansa (2017:258) memberikan sebuah ilustrasi mengenai orang yang mengalami *burnout* seperti sebuah gedung yang terbakar habis (*burned-out*). Sebuah gedung yang pada awalnya berdiri dengan tegak dengan berbagai aktivitas yang terjadi didalamnya, setelah terbakar yang nampak hanyalah kerangkanya saja. Demikian pula dengan seseorang

yang terkena *burnout*, dari luar nampak utuh tapi didalamnya kosong dan penuh dengan masalah seperti gedung yang terbakar tadi.

Menurut Freudenberger (Farber, 1991 dalam Priansa 2017:259), *burnout* merupakan suatu bentuk kelelahan yang diakibatkan karena seseorang bekerja terlalu intens, berdedikasi dan berkomitmen tinggi, bekerja terlalu banyak dan terlalu lama, memandang kebutuhan dan keinginan mereka sebagai hal kedua. Hal tersebut menyebabkan mereka merasakan tekanan-tekanan untuk memberi lebih banyak lagi. Tekanan ini bisa berasal dari dalam diri sendiri, dari klien yang sangat membutuhkan mereka, dan dari administrator (penilik atau pengawas), dengan adanya tekanan – tekanan ini, maka dapat menimbulkan rasa bersalah, yang akhirnya mendorong mereka untuk menambah energi dengan lebih besar. Disaat realitas yang terjadi tidak mendukung idealisme mereka, maka mereka akan tetap berupaya mencapai idealisme tersebut dan akhirnya sumber diri mereka terkuras, sehingga mereka mengalami *burnout* yang disebabkan terhalangnya pencapaian harapan. Sejak itu terminologi tentang *burnout* berkembang menjadi pengertian luas dan digunakan untuk memahami fenomena kejiwaan seseorang. Dalam dunia kerja, *burnout* merupakan istilah yang digunakan berkaitan dengan stres kerja. Konsepsi dan bahasan-bahasan yang dilakukan oleh para ahli mengenai *burnout*, tidak satupun yang tidak dikaitkan dengan lingkungan kerja dan jenis pekerjaan. *Burnout* ialah suatu situasi dimana karyawan menderita kelelahan kronis,

kebosanan, depresi, dan menarik diri dari pekerjaan. Pekerja yang mengalami *burnout* lebih gampang mengeluh, menyalahkan orang lain bila ada masalah, lekas marah, dan menjadi sinis tentang karir mereka (Davis & Newstrom, 1993 dalam Margani 2011).

“The effect of job stress that result from overwork can be seen in the condition called burnout. Employees suffering from burnout become less energetic, and less interested in their place. They are emotionally exhaustion, apathetic, depressed, irritabel, and bored (Schultz & Schultz, 1994: 370) dalam Margani (2011). (Efek stres kerja yang diakibatkan dari beban kerja yang berlebihan dapat dijumpai pada suatu kondisi tertentu yang disebut dengan burnout. Karyawan yang menderita burnout menjadi kurang bersemangat, dan kurang tertarik pada tempat kerjanya. Mereka mengalami kelelahan emosional, apatis, depresi, lekas marah, dan merasa bosan)”

Menurut Griffin (2003 dalam Priansa 2017:260) menyatakan *burnout* adalah perasaan letih (secara fisik dan mental) yang mungkin muncul saat seseorang mengalami stress yang terlalu parah dalam jangka waktu yang lama.

Santrock (2002 dalam Priansa 2017:260) menyatakan bahwa *burnout* perasaan putus asa dan tidak berdaya, yang diakibatkan oleh stress berlarut – larut yang berkaitan dengan pekerjaan.

“Burnout is a work-related syndrome that stems from an individual’s perception of significant discrepancy between effort (input) and reward (output), this perception being influenced by individual, organizational, and social factors. It occurs most often in those who work face to face with troubled or needy clients and is typically marked by withdrawal from and cynicism toward clients, emotional and physical exhaustion, and various psychological symptoms, such as irritability, anxiety, sadness, and lowered selfesteem (Farber, 1991 dalam Margani 2011). (Burnout adalah suatu sindrom yang berhubungan dengan

pekerjaan yang berasal dari persepsi individu mengenai ketidaksesuaian yang berarti antara usaha (tenaga yang dipakai) dan imbalan (hasil), persepsi ini dipengaruhi oleh factor individual, faktor organisasional, dan faktor sosial. Ini sangat sering terjadi pada seseorang yang bekerja berhadapan langsung dengan masalah atau kebutuhan banyak klien dan ini ditandai dengan penarikan diri dan sikap sinis terhadap klien, kelelahan emosional dan kelelahan fisik, serta berbagai gejala psikologis, seperti lekas marah, kecemasan, perasaan sedih, dan rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri)”

Maslach (1982 dalam Priansa 2017: 259) menyatakan bahwa *burnout* merupakan keadaan seseorang yang merasakan adanya ketegangan emosional saat bekerja sehingga dapat menyebabkan seseorang tersebut menarik diri secara psikologis dan menghindari diri untuk terlibat.

“*Burnout is defined as psychological withdrawal from work in response to excessive stress or dissatisfaction. In other words, the term refers to the loss of enthusiasm, excitement, and a sense of mission in one’s work*” (Cherniss, 1987 dalam Margani 2011). *Burnout* didefinisikan sebagai penarikan diri secara psikologis dari pekerjaan sebagai reaksi stres yang berlebihan atau ketidakpuasan. Dengan kata lain, suatu keadaan yang berhubungan dengan hilangnya antusiasme, kegembiraan, dan arti dari misi dalam sebuah pekerjaan.

Dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa *burnout* adalah suatu kondisi dari karyawan dimana karyawan tersebut mengalami kelelahan secara emosional, kelelahan fisik, penghargaan

yang rendah terhadap dirinya sendiri, pekerjaan maupun lingkungannya akibat dari stres kerja yang berkepanjangan.

2.1.1.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi *Burnout*

Terdapat berbagai faktor yang dapat menyebabkan terjadinya *burnout*. Menurut beberapa ahli ada beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya *burnout*.

Menurut Maslach & Leiter (2001 dalam Priansa 2017:266), terdapat enam faktor yang dapat mempengaruhi terjadinya *burnout* pada karyawan, diantaranya:

1. Beban Kerja

Beban kerja yang dimaksud meliputi apa dan seberapa banyak tugas yang dilakukan oleh karyawan. Pekerjaan yang lebih sering dilakukan, permintaan tugas yang berlebihan, dan pekerjaan yang lebih kompleks dapat menyebabkan *burnout*.

2. Kekurangan kontrol

Merupakan kemampuan untuk mengatur prioritas pekerjaan sehari-hari, memilih pendekatan untuk melakukan pekerjaan, dan membuat keputusan dalam menggunakan sumber dayanya untuk menjadi karyawan yang profesional. Jika karyawan memiliki kontrol yang rendah maka mudah terkena *burnout*.

3. Ketidacukupan Upah

Karyawan berharap bahwa pekerjaan yang dilakukannya dapat menghasilkan imbalan berupa uang, *prestige*, dan keamanan. Namun, ketika hal itu dinilai belum mencukupi kebutuhan karyawan, maka karyawan tersebut akan mudah terkena *burnout*.

4. Perselisihan Antar Komunitas

Gangguan dalam komunitas di tempat kerja yang dapat memicu *burnout* yang meliputi konflik dengan rekan kerja, dukungan sosial, perasaan terisolasi, serta perasaan bekerja secara terpisah dan merasa kurang kerja sama.

5. Tidak Adanya Kejujuran / Keadilan

Ketiadaan keterbukaan meliputi tiga aspek yaitu tidak adanya kepercayaan, keterbukaan, dan rasa hormat. Hal tersebut berpengaruh langsung terhadap *burnout*.

6. Nilai Konflik

Nilai-nilai yang bertentangan antara karyawan dengan pekerjaannya dapat memicu terjadinya *burnout* karyawan.

Menurut Schultz & Schultz (1994 dalam Margani 2011) terdapat tiga kelompok faktor-faktor yang dapat dikaitkan dengan sindrom *burnout*, yaitu faktor demografi, faktor organisasional dan faktor individual atau kepribadian.

1. Faktor Demografi

Faktor demografi ini meliputi:

1) Usia

Individu yang berusia dibawah 40 tahun lebih rentan terkena *burnout*. Hal ini disebabkan umumnya tenaga kerja yang berusia lebih muda dipenuhi oleh berbagai harapan yang terkadang kurang realistis untuk dicapai, sedangkan tenaga kerja yang berusia lebih tua umumnya matang dan stabil sehingga memiliki harapan yang lebih realistis.

2) Jenis Kelamin

Perempuan umumnya lebih sering mengalami kelelahan emosional, sedangkan laki-laki mengalami depersonalisasi. Laki-laki lebih rentan terkena *burnout* dibanding perempuan. Namun jenis kelamin bukan merupakan prediktor yang signifikan pada proses terjadinya *burnout*.

3) Status Pernikahan

Status pernikahan berpengaruh pada *burnout*. Profesional yang berstatus lajang lebih rentan terhadap *burnout*.

4) Tingkat Pendidikan dan Masa Kerja

Tingkat pendidikan dan masa kerja yang semakin tinggi, akan menimbulkan kecenderungan *burnout* dalam diri individu. Tingkat pendidikan dan masa kerja berpengaruh positif terhadap *burnout*, karena kedua faktor ini akan mempengaruhi harapan

individu terhadap organisasi. Ketika harapan tidak tercapai, maka individu memiliki kecenderungan yang lebih tinggi untuk mengalami *burnout*.

2. Faktor Organisasional

Faktor organisasional yang menyebabkan terjadinya *burnout* antara lain:

1) Beban Kerja

Beban kerja merupakan jumlah tugas yang harus diselesaikan oleh individu dan derajat kesulitan tugas tersebut.

2) Konflik Peran

Konflik peran terjadi pada saat adanya tuntutan yang tidak sejalan dengan diri individu.

3) Ambiguitas Peran

Ambiguitas peran terjadi pada saat individu tidak memiliki informasi yang memadai untuk menyelesaikan kinerja. Adanya beban kerja, konflik peran, ambiguitas peran akan membuat individu sulit memenuhi tuntutan yang ada secara kuat sehingga mengalami kelelahan emosional.

4) Dukungan rekan kerja yang kurang

5) Atasan yang tidak mendukung

3. Faktor Individual atau Kepribadian

Faktor individual atau kepribadian yang terkait dengan *burnout* antara lain:

1) Kurangnya ketangguhan (*lack of hardiness*)

Hardiness dianggap menjaga seseorang tetap sehat walaupun mengalami kejadian-kejadian yang penuh stres. Orang yang berpribadi kurang tangguh lebih mudah terkena stres daripada yang berpribadi tangguh (*hardiness*).

2) Lokus kontrol yang berorientasi eksternal

Individu dengan *external locus of control* meyakini bahwa keberhasilan dan kegagalan yang dialami disebabkan dari kekuatan diluar dirinya. Individu ini juga meyakini bahwa dirinya tidak berdaya terhadap situasi, sehingga mudah menyerah dan bila berlanjut akan menimbulkan sikap apatis terhadap pekerjaan. Dengan demikian *external locus of control* cenderung lebih mudah terkena *burnout* dibanding dengan individu yang memiliki *internal locus of control*.

3) Perilaku tipe A

Ciri-ciri tipe A yaitu memiliki orientasi persaingan prestasi, berjuang melawan waktu dan tidak sabaran. Individu dengan tipe A cenderung lebih mudah terkena *burnout*.

4) Kurangnya kontrol diri

Kontrol berkaitan dengan bagaimana individu mengendalikan emosi, keseluruhan ekspresi yang bermanfaat dan dapat diterima secara sosial. Individu yang kurang memiliki kontrol diri lebih mudah terserang *burnout*.

5) Harga diri yang rendah

Individu yang memiliki harga diri rendah, ia merasa tertekan di dalam kehidupannya dan merasa dirinya tidak berguna, tidak berharga dan menyalahkan diri sendiri atas ketidaksempurnaan dirinya. Ia cenderung tidak percaya diri dalam melakukan sesuatu pekerjaan atau tidak yakin akan ide-ide yang dimilikinya. Individu yang memiliki harga diri yang rendah lebih mudah terkena *burnout*.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi *burnout* terdiri dari faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal terdiri dari tekanan pekerjaan, dukungan sosial, karakteristik pekerjaan, imbalan yang diberikan tidak mencukupi, konflik peran dan ambiguitas peran. Sedangkan faktor internal terdiri dari karakteristik/kepribadian, harga diri, usia, jenis kelamin, status pernikahan, tingkat pendidikan dan masa kerja.

2.1.1.3 Dimensi – Dimensi *Burnout*

Maslach dan Jackson (1993) mengemukakan bahwa *burnout* terdiri dari tiga bagian (Katarini, 2011), yaitu:

1. *Emotional Exhaustion* (Kelelahan Emosional)

Merupakan suatu dimensi dari kondisi *burnout* yang berwujud perasaan dan energi terdalam sebagai hasil dari *excessive psychoemotional demands* yang ditandai dengan hilangnya perasaan

dan perhatian, kepercayaan, minat dan semangat (Ray & Miller, 1994). Orang yang mengalami *emotional exhaustion* ini akan merasa hidupnya kosong, lelah dan tidak dapat lagi mengatasi tuntutan pekerjaannya.

2. *Depersonalization* (Depersonalisasi)

Merupakan tendensi kemanusiaan terhadap sesama yang merupakan pengembangan sikap sinis mengenai karir dan kinerja diri sendiri. Orang yang mengalami depersonalisasi merasa tidak ada satupun aktivitas yang dilakukannya bernilai atau berharga. Sikap ini ditunjukkan melalui perilaku yang acuh, bersikap sinis, tidak berperasaan dan tidak memperhatikan kepentingan orang lain.

3. *Reduced Personal Accomplishment* (Penurunan Pencapaian Prestasi Diri)

Merupakan atribut dari tidak adanya aktualisasi diri, rendahnya motivasi kerja dan penurunan rasa percaya diri. Seringkali kondisi ini mengacu pada kecenderungan individu untuk mengevaluasi diri secara negatif sehubungan dengan prestasi yang dicapainya. Ini adalah bagian dari pengembangan depersonalisasi, sikap negatif maupun pandangan terhadap klien lama-kelamaan menimbulkan perasaan bersalah pada diri pemberi pelayanan. Individu tidak akan merasa puas dengan hasil karyanya sendiri, merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi diri sendiri, maupun orang lain. Perasaan ini akan berkembang menjadi penilaian terhadap diri

sendiri dalam pemenuhan tanggung jawabnya yang berkaitan dengan pekerjaannya (Maslach, 1993; Jackson dan Leither 1996) dalam Katarini (2011).

Berdasarkan uraian di atas, aspek-aspek *burnout* terbagi menjadi *emotional exhaustion* misalnya tidak dapat menuntaskan pekerjaannya, *depersonalization* seperti tidak dapat memperhatikan kepentingan orang lain, dan *reduced personal accomplishment* yakni timbulnya perasaan tidak puas dengan hasil karyanya sendiri. Ketiga aspek ini akan digunakan untuk menyusun skala dalam mengungkap *burnout*.

2.1.1.4 Dampak *Burnout*

Menurut Maslach (1993 dalam Katarini 2011) *burnout* berdampak bagi individu, orang lain, dan organisasi. Dampak *burnout*, pada individu terlihat dari adanya gangguan fisik maupun psikologis. Dampak *burnout* yang dialami individu juga dirasakan oleh orang lain. Selain itu, *burnout* juga berdampak pada efektivitas dan efisiensi kerja dalam organisasi. Ketika mereka mengalami *burnout*, Freudenberger dan Richelson (1990 dalam Katarini 2011) mengidentifikasikannya sebagai berikut:

- a. Kelelahan yang merupakan proses kehilangan energi disertai keletihan. Keadaan ini merupakan gejala utama *burnout*. Individu tersebut akan sulit menerima, karena mereka merasa bahwa selama ini tidak pernah lelah, walaupun aktifitas yang dijalani sangat padat.

- b. Lari dari kenyataan, ini adalah alat yang digunakan individu untuk menangkal penderitaan yang dialami. Pada saat individu tersebut merasa kecewa dengan kenyataan yang tidak sesuai harapannya, mereka menjadi tidak peduli terhadap permasalahan yang ada, agar dapat menghindari kekecewaan yang lebih parah, seperti misalnya sebagai karyawan tidak melakukan tanggung jawab atas pekerjaannya karena tidak senang dengan kepemimpinan atasannya.
- c. Kebosanan dan sinisme, ketika individu tersebut mengalami kekecewaan, sulit bagi mereka untuk tertarik lagi pada kegiatan yang mereka tekuni. Mereka mulai mempertanyakan makna kegiatan, mulai merasa bosan, dan berpandangan sinis terhadap kegiatan tersebut.
- d. Tidak sabar dan mudah tersinggung, hal ini terjadi karena selama individu mampu melakukan segalanya dengan cepat dan ketika itu pula mengalami kelelahan untuk menyelesaikannya dengan cepat.
- e. Merasa hanya dirinya yang dapat menyelesaikan semua permasalahan. Disini, individu tersebut mempunyai satu keyakinan bahwa hanya dirinya yang dapat melakukan sesuatu dengan baik.
- f. Merasa tidak dihargai, usaha yang semakin keras namun tidak disertai dengan kemampuan yang cukup sehingga hasil yang diperoleh tidak memuaskan dan timbul perasaan tidak berharga dan dihargai oleh orang lain.

- g. Mengalami disorientasi, individu merasa dirinya terpisah dari lingkungannya, karena tidak mengerti bagaimana situasinya menjadi kacau dan tidak sesuai dengan harapan. Ketika berbincang-bincang dengan orang lain, individu ini sering kali kehilangan kata-kata yang akan diucapkan.
- h. Keluhan psikosomatis, individu akan seringkali mengeluh sakit kepala, mual-mual, diare, ketegangan otot, dan gangguan fisik lainnya.
- i. Curiga tanpa alasan, ketika sesuatu hal tidak berjalan sebagaimana mestinya, kecurigaan muncul dalam diri individu tersebut, menurutnya hal ini dibuat oleh orang lain.
- j. Depresi, yang perlu diperhatikan adalah depresi dalam konteks *burnout* yang bersifat sementara, khusus dan terbatas. Individu dapat merasa tertekan di tempat kerja, tetapi dapat bersenda gurau dan tertawa saat tiba di rumah.
- k. Penyangkalan, selalu menyangkal kenyataan yang dihadapinya. Penyangkalan ini ada dua macam yaitu penyangkalan terhadap kegagalan yang dialami dan penyangkalan terhadap rasa takut yang dirasakannya.

2.1.2 Masa Kerja

2.1.2.1. Pengertian Masa Kerja

Menurut UU ketenagakerjaan RI pasal 50 masa kerja merupakan hubungan kerja yang dihitung sejak terjadinya hubungan kerja antara pekerja dan pengusaha atau sejak pekerja pertama kali mulai bekerja di perusahaan tertentu dengan berdasarkan pada perjanjian kerja.

Masa kerja pekerja dihitung dari tanggal masuknya pekerja sesuai jenis status dalam perjanjian kerja. Ada dua status pekerja yaitu PKWT (Perjanjian Kerja untuk Waktu Tertentu) / tenaga kontrak dan PKWTT (Perjanjian Kerja untuk Waktu Tidak Tentu) / tenaga kerja tetap. Pekerja dengan status PKWT maka masa kerjanya otomatis sesuai periode waktu perjanjian yang sudah ditandatangani dan disepakati antara perusahaan dan pekerja.

Status PKWTT terdapat *probation* (masa percobaan 3 atau 6 bulan) dengan status surat perjanjian kontrak samapai 3 bulan masa percobaan, kemudian perusahaan akan mengangkat pekerja tersebut sebagai pekerja tetap apabila lulus evaluasi kinerja selama *probation* 3 bulan yang sudah dijalani dan diangkat menjadi pegawai tetap. Status PKWTT ini dihitung sejak *probation* 3 bulan sampai diangkat menjadi pegawai tetap (UU RI tentang tenaga kerja no. 13 tahun 2003)

Masa kerja adalah jangka waktu seseorang bekerja pada suatu kantor, badan atau lembaga (KBBI, 2018). Masa kerja adalah umur pada tahun berlaku dikurangi umur pada saat mulai kerja.

Menurut Hasibuan (2012) masa kerja adalah lamanya kerja dalam perusahaan. Masa kerja dapat dilihat dari berapa lama tenaga kerja mengabdikan dirinya untuk perusahaan, dan bagaimana hubungan antara perusahaan dengan tenaga kerjanya.

Masa kerja adalah suatu kurun waktu atau lamanya tenaga kerja bekerja di suatu tempat (Handoko, 2010). Masa kerja dapat diartikan sebagai sepenggal waktu yang agak lama dimana seorang tenaga kerja masuk dalam satu wilayah tempat usaha sampai batas waktu tertentu (Suma'mur P.K., 2009:71). Menurut Tulus (1992) masa kerja merupakan waktu atau lamanya tenaga kerja belajar di suatu tempat.

Masa kerja atau lama kerja merupakan lamanya seseorang bekerja dalam bidang kegiatan yang sama ataupun beda, yang biasanya diukur dengan waktu. Semakin lama seseorang bekerja pada suatu organisasi maka akan semakin berpengalaman orang tersebut sehingga kecakapan kerjanya semakin baik (Ranupendoyo dan Saud, 2005) dalam Bahar (2008). Karyawan yang mempunyai masa kerja yang lama selalu menemukan sesuatu yang baru, dengan menggunakan pengalaman selama bekerja yang telah dimiliki dia sanggup mengadakan pengembangan terhadap hal baru.

Kreitner dan Kinicki (2004 dalam Erdiyanto 2016) menyatakan bahwa masa kerja yang lama akan cenderung membuat seorang pegawai lebih merasa betah dalam suatu organisasi, hal ini disebabkan diantaranya karena telah beradaptasi dengan lingkungan yang cukup

lama sehingga seorang pekerja akan merasa nyaman dengan pekerjaannya. Penyebab lain juga dikarenakan adanya kebijakan dari instansi atau perusahaan mengenai jaminan hidup di hari tua.

Karyawan dengan masa kerja yang lama telah melewati proses tahapan karir (*career stage*) yang panjang pula. Tahapan karir (*career stage*) merupakan pola karir atau proses yang telah dilewati seseorang selama dia bekerja. Dalam proses kerja seorang tentunya telah melewati serangkaian tahap tertentu, baik yang menyenangkan ataupun tidak. Semakin banyak tahapan yang telah mereka lewati akan semakin membantu karyawan dalam merencanakan karirnya dan memecahkan masalah yang mungkin terjadi dalam perjalanan karirnya.

Dari pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa masa kerja merupakan kurun waktu atau lamanya seorang pegawai dalam mengabdikan dirinya pada sebuah perusahaan atau organisasi.

2.1.2.2. Faktor – Faktor Masa Kerja

Menurut Handoko (2010), faktor-faktor yang mempengaruhi masa kerja diantaranya:

1. Tingkat kepuasan kerja
2. Stres lingkungan kerja
3. Pengembangan karir
4. Kompensasi hasil kerja

2.1.2.3. Pengelompokan Masa Kerja

Menurut Tulus (1992) masa kerja dikategorikan menjadi 3 (tiga), yaitu:

1. Masa kerja baru: < 6 tahun.
2. Masa kerja sedang: 6 - 10 tahun.
3. Masa kerja lama: > 10 tahun.

Dalam penelitian ini difokuskan dari sudut pandang masa kerja. Pendekatan dari Tulus (1992) yang digunakan ini dengan maksud agar adanya penyebaran yang merata dalam tiap kategori tahapan karir pada perusahaan yang akan di teliti.

2.2 Hubungan Antar Variabel

Istilah *burnout* pertama kali di diperkenalkan oleh Herbert Freudenberger. Herbert Freudenberger (1974 dalam Priansa 2017:258) memberikan sebuah ilustrasi mengenai orang yang mengalami *burnout* seperti sebuah gedung yang terbakar habis (*burned-out*).

Menurut Freudenberger (Farber, 1991 dalam Priansa 2017:258), *burnout* adalah suatu bentuk kelelahan yang disebabkan karena seseorang bekerja terlalu intens, berdedikasi dan berkomitmen, bekerja terlalu banyak dan terlalu lama serta memandang kebutuhan dan keinginan mereka sebagai hal kedua. Hal tersebut menyebabkan mereka merasakan adanya tekanan-tekanan untuk memberi lebih banyak. Tekanan ini bisa berasal dari dalam diri mereka sendiri, dari klien yang amat membutuhkan, dan dari para administrator (penilik atau

pengawas), dengan adanya tekanan – tekanan ini, maka dapat menimbulkan rasa bersalah, yang akhirnya mendorong mereka untuk menambah energi dengan lebih besar. Ketika realitas yang ada tidak mendukung idealisme mereka, maka mereka tetap berupaya mencapai idealisme tersebut sampai akhirnya sumber diri mereka terkuras, sehingga mereka mengalami *burnout* yang disebabkan terhalangnya pencapaian harapan.

Karya awal Freudenberger diikuti oleh sejumlah besar studi psikologis dan medis, dimulai dengan penelitian oleh Christina Maslach dan rekan-rekannya di akhir 1970-an dan awal 1980-an (Maslach, 1976; Maslach & Jackson, 1981; Pines & Maslach, 1978). Maslach adalah salah satu pelopor dalam penelitian *burnout* dan masih menjadi salah satu cendekiawan terkemuka di bidang ini. Maslach mendefinisikan *burnout* sebagai “hilangnya perhatian seseorang dengan pekerjaannya sebagai reaksi dari stres kerja”. *Burnout* sebagai gabungan dari tiga tendensi psikis, antara lain; kelelahan emosional (*emotional exhaustion*), sikap tidak peduli terhadap karir dan diri sendiri atau *depersonalization*, serta penurunan pencapaian individu (*reduced personal accomplishment*) (Maslach & Jackson, 1993 dalam Katarini 2011).

Psikolog sosial Maslach berfokus pada pengukuran kelelahan berdasarkan tiga dimensi *burnout*, yaitu kelelahan emosi, dipersonalisasi, dan rendahnya penghargaan terhadap diri. Ia mengembangkan *Maslach Burnout Inventory* (MBI), yang merupakan kuesioner digunakan untuk mengukur kelelahan.

Menurut Maslach *et.al* (2001) mengemukakan bahwa *burnout* lebih berisiko terjadi pada awal masa kerja karyawan, mereka yang cenderung

mengalami *burnout* akan berhenti dari pekerjaan mereka. Hal ini disebabkan karyawan dengan masa kerja baru biasanya lebih mudah mengalami kelelahan emosi yang diakibatkan oleh lingkungan kerja yang baru disertai tuntutan pekerjaan yang berat sehingga memicu terjadinya *burnout*.

Menurut Schultz & Schultz (1994 dalam Margani 2011) terdapat tiga kelompok faktor-faktor yang dapat dikaitkan dengan sindrom *burnout*, salah satu faktor tersebut adalah faktor demografi, faktor demografi ini meliputi: usia, jenis kelamin, status pernikahan, tingkat pendidikan dan masa kerja.

Menurut penelitian yang dilakukan Dubravka Ivanic, *et. al* (2017) yang berjudul *Burnout Syndrome in Emergency Medicine*, hasil penelitian menunjukkan bahwa umur, jenis kelamin, masa kerja dan tempat kerja menunjukkan ada hubungan dengan *burnout*. Rola H. Mudallal, *et. al* (2017) dengan judul *Nurses' Burnout: The Influence of Leader Empowering Behaviors, Work Conditions, And Demographic Traits*. Studi ini mengungkapkan bahwa tingkat kelelahan yang tinggi sebagaimana diwakili oleh tingkat EE (*Emotional Exhaustion*) yang tinggi dan berhubungan positif dengan usia dan masa kerja perawat. Sementara itu usia dan masa kerja memiliki hubungan negatif dengan PA (*Personal Accomplishment*). Clarissa pinto pizarro de freitas (2016) *Impact of Job-Related Well-Being On the Relationship of Self-Efficacy with Burnout*, pada penelitian ini menunjukkan ada hubungan antara EE (*Emotional Exhaustion*) dengan tingkat pendidikan dan masa kerja. Ni Luh Putu Dian Yunita Sari (2015) Hubungan beban kerja, faktor demografi, *locus of control* dan harga diri terhadap *burnout syndrome* pada

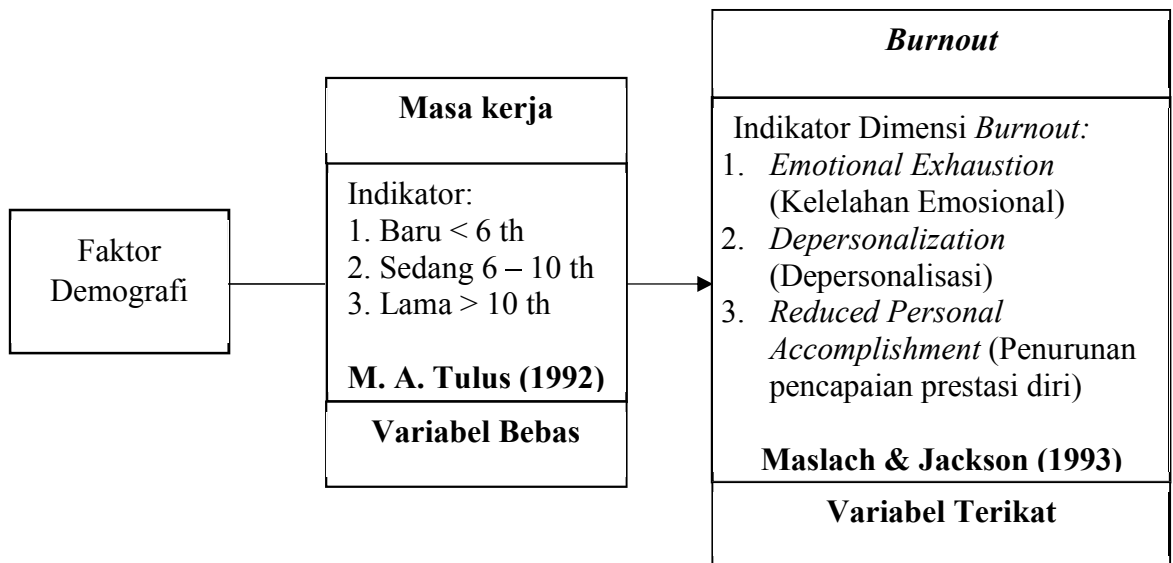
perawat pelaksana IRD RSUP Sanglah, hasil analisis antara masa kerja dengan *burnout syndrome* adalah terdapat hubungan antar variabel dengan nilai *p value* sebesar 0,000 (*p value* <0,05).

Dari data diatas menunjukkan bahwa masa kerja seseorang merupakan salah satu faktor yang menentukan kerentanan individu terhadap *burnout*. Dengan masa kerja yang cukup lama tentu saja akan memicu adanya kejenuhan pada pekerja, beban kerja, tekanan kerja serta pekerjaan yang terus berulang dalam waktu yang lama akan memberikan sumbangsi terhadap terjadinya *burnout*. Pada data diatas menunjukkan korelasi negatif antara masa kerja dengan *burnout*, dimana seseorang dengan masa kerja yang sedikit lebih rentan terhadap terjadinya *burnout*. Hal tersebut terjadi karena orang – orang dengan pengalaman kerja yang banyak dianggap lebih mampu mengatasi tekanan yang mengarah pada terjadinya *burnout* daripada seseorang yang memiliki sedikit pengalaman.

2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan model konseptual yang berkaitan dengan bgaimana seorang peneliti menyusun teori atau menghubungkan secara logis beberapa faktor yang dianggap penting untuk masalah (Hidayat, 2007)

Dari uraian diatas kerangka konseptual dari penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Bagan 2.1. : Kerangka Konseptual

2.4 Hipotesis

Hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Suatu hipotesis akan diterima apabila data yang dikumpulkan mendukung pernyataan. Hipotesis merupakan anggapan dasar yang kemudian membuat suatu teori yang masih diuji kebenarannya. Jadi hipotesis merupakan jawaban sementara pernyataan-pernyataan yang dikemukakan dalam perumusan masalah. Dalam kaitannya dengan hubungan antara masa kerja dengan *burnout* diatas, maka rumusan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1. Hipotesis (H_a) adalah ada hubungan antara masa kerja dengan *burnout* pada karyawan PT. XXX
2. Hipotesis (H_0) adalah tidak ada hubungan antara masa kerja dengan *burnout* pada karyawan PT. XXX.