

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. *Burnout*

1. Definisi *Burnout*

Burnout merupakan sindrom kelelahan, baik secara fisik maupun mental yang termasuk di dalamnya berkembang konsep diri yang negatif, kurangnya konsentrasi serta perilaku kerja yang negatif (Pines & Maslach, 1993). Keadaan ini membuat suasana di dalam pekerjaan menjadi dingin, tidak menyenangkan, dedikasi dan komitmen menjadi berkurang, performansi, prestasi pekerja menjadi tidak maksimal. Hal ini juga membuat pekerja menjaga jarak, tidak mau terlibat dengan lingkungannya. *Burnout* atau kelelahan kerja juga dipengaruhi oleh ketidak sesuaian antara usaha dengan apa yang di dapat dari pekerjaan.

Menurut Pines dan Aronson (1989), burnout merupakan kelelahan secara fisik, emosional, dan mental yang disebabkan keterlibatan jangka panjang dalam situasi yang penuh dengan tuntutan emosional. Schaufelli (1993) juga mendefinisikan burnout sebagai sindrom psikologis yang terdiri atas tiga dimensi yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian prestasi pribadi. Jadi ketika seorang pekerja mendapatkan tekanan baik secara fisik maupun mental yang berlebihan, maka pekerja tersebut akan mudah terkena sindrom *burnout* dan akan berpengaruh pada prestasi pekerja tersebut.

Selanjutnya, Beberapa penelitian melihat burnout sebagai bagian dari stress (Luthans, 2005). Menurut Izzo (1987) *burnout* menyebabkan seseorang tidak memiliki tujuan dan tidak mampu memenuhi kebutuhan dalam bekerja. Sementara itu, Freudenberger (1991) menyatakan burnout merupakan kelelahan yang terjadi karena seseorang bekerja terlalu intens tanpa memperhatikan kebutuhan pribadinya.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa *burnout* adalah sindrom psikologis yang disebabkan adanya rasa kelelahan yang luar biasa baik secara fisik, mental, maupun emosional. Dampak dari burnout dapat menyebabkan seseorang terganggu dan terjadi penurunan pencapaian prestasi pribadi dalam bekerja.

2. Dimensi *Burnout*

Leiter & Maslach (1997) menyebutkan ada tiga dimensi dari *burnout*, yaitu;

- a. *Exhaustion* merupakan dimensi burnout yang ditandai dengan kelelahan yang berkepanjangan baik secara fisik, mental, maupun emosional. Ketika pekerja merasakan kelelahan (*exhaustion*), mereka cenderung berperilaku *overextended* baik secara emosional maupun fisik. Mereka tidak mampu menyelesaikan masalah mereka. Tetap merasa lelah meski sudah istirahat yang cukup, kurang energi dalam melakukan aktivitas.
- b. *Cynicism* merupakan dimensi burnout yang ditandai dengan sikap sinis, cenderung menarik diri dari dalam lingkungan kerja. Ketika pekerja merasakan *cynicism* (sinis), mereka cenderung dingin, menjaga jarak, cenderung tidak ingin terlibat dengan lingkungan kerjanya. *Cynicism* juga merupakan cara untuk terhindar dari rasa kecewa. Perilaku negatif seperti ini dapat memberikan dampak yang serius pada efektivitas kerja.
- c. *Ineffectiveness* merupakan dimensi burnout yang ditandai dengan perasaan tidak berdaya, merasa semua tugas yang diberikan berat. Ketika pekerja merasa tidak efektif, mereka cenderung mengembangkan rasa tidak mampu. Setiap pekerjaan terasa sulit dan tidak bisa dikerjakan, rasa percaya diri berkurang. Pekerja menjadi tidak percaya dengan dirinya sendiri dan orang lain tidak percaya dengannya. Berdasarkan penjelasan di atas, dimensi burnout terdiri dari burnout yaitu *exhaustion* (gabungan dari *physical exhaustion*, *emotional exhaustion*, *mental exhaustion*), *cynicism*, dan *ineffectiveness*.

Penelitian ini menggunakan alat ukur yang mengacu pada dimensi *burnout* menurut Leiter & Maslach (1997), yaitu *Exhaustion*, *Cynicism*, dan *Ineffectiveness*. Dimensi tersebut cocok dengan gejala yang dialami subyek ketika mengalami kondisi *burnout*, khususnya pada karyawan produksi pada PT.Dewi Murni.

3. Dampak *Burnout* terhadap karyawan

Adapun dampak dari *burnout* menurut Leiter & Maslach (2005) adalah:

- a. *Burnout is Lost Energy* adalah kondisi dimana seorang pekerja yang mengalami stress, *overwhelmed*, dan *exhausted*. Pada kondisi ini Pekerjaan sulit untuk tidur, dan mudah merasa lelah dalam bekerja. Hal ini akan mempengaruhi Kinerja dan Produktivitas dalam bekerja.
- b. *Burnout is Lost Enthusiasm* adalah kondisi dimana seorang pekerja mulai kehilangan antusias atau keinginan dalam bekerja, semua hal yang berhubungan

dengan pekerjaan menjadi tidak menyenangkan. Kreatifitas dan kemampuan terhadap pekerjaan semakin berkurang sehingga hasil yang diberikan sangat minim.

- c. *Burnout is Lost Confidence* adalah kondisi dimana seorang pekerja mulai kehilangan kepercayaan diri terhadap pekerjaan. Pada kondisi ini seorang pekerja mulai mengurangi keterlibatan aktif pada pekerjaan yang akan membuat pekerja tersebut tidak maksimal dalam bekerja. Saat pekerja tersebut merasa semakin tidak efektif dalam bekerja maka semakin akan membuat pekerja tersebut merasa ragu dengan kemampuannya. Hal ini akan memberikan dampak negatif bagi pekerjaan itu sendiri.

4. Faktor-faktor yang mempengaruhi *Burnout*

Menurut Leiter & Maslach (1997) *burnout* biasanya terjadi karena adanya ketidaksesuaian antara pekerjaan dengan pekerja. Ketika adanya perbedaan yang sangat besar antara individu yang bekerja dengan pekerjaannya akan mempengaruhi performansi kerja. Leiter & Maslach (1997) membagi beberapa faktor yang mempengaruhi munculnya *burnout*, yaitu: a. *Work overload* kemungkinan terjadi akibat ketidaksesuaian antara pekerja dengan pekerjaannya. Pekerja terlalu banyak melakukan pekerjaan dengan waktu yang sedikit. *Overload* terjadi karena pekerjaan yang dikerjakan melebihi kapasitas kemampuan manusia yang memiliki keterbatasan. Hal ini dapat menyebabkan menurunnya kualitas pekerja, hubungan yang tidak sehat di lingkungan pekerjaan, menurunkan kreativitas pekerja, dan menyebabkan *burnout*. b. *Lack of Work Control* Semua orang memiliki keinginan untuk memiliki kesempatan dalam membuat pilihan, keputusan, menggunakan kemampuannya untuk berfikir dan menyelesaikan masalah, dan meraih prestasi. Adanya aturan terkadang membuat pekerja memiliki batasan dalam berinovasi, merasa kurang memiliki tanggung jawab dengan hasil yang mereka dapat karena adanya kontrol yang terlalu ketat dari atasan; c. *Reward for Work* Kurangnya apresiasi dari lingkungan kerja membuat pekerja merasa tidak bernilai. Apresiasi bukan hanya dilihat dari pemberian bonus (uang), tetapi hubungan yang terjalin baik antar pekerja, pekerja dengan atasan turut memberikan dampak pada pekerja. Adanya apresiasi yang diberikan akan meningkatkan afeksi positif dari pekerja yang juga merupakan nilai penting dalam menunjukkan bahwa seseorang sudah bekerja dengan baik. d. *Breakdown in Community* Pekerja yang kurang memiliki rasa *belongingness* terhadap lingkungan kerjanya (komunitas) akan menyebabkan kurangnya rasa keterikatan positif di tempat kerja. Seseorang akan bekerja dengan maksimal ketika memiliki kenyamanan, kebahagiaan yang terjalin dengan rasa saling menghargai, tetapi terkadang lingkungan

kerja melakukan sebaliknya. Ada kesenjangan baik antar pekerja maupun dengan atasan, sibuk dengan diri sendiri, tidak memiliki quality time dengan rekan kerja. Terkadang teknologi seperti handphone, computer membuat seseorang cenderung menghilangkan social contact dengan orang disekitar. Hubungan yang baik seperti sharing, bercanda bersama perlu untuk dilakukan dalam menjalin ikatan yang kuat dengan rekan kerja. Hubungan yang tidak baik membuat suasana di lingkungan kerja tidak nyaman, full of anger, frustasi, cemas, merasa tidak dihargai. Hal ini membuat dukungan sosial menjadi tidak baik, kurang rasa saling membantu antar rekan kerja.

e. *Treated Fairly* Perasaan tidak diperlakukan tidak adil juga merupakan faktor terjadinya burnout. Adil berarti saling menghargai dan menerima perbedaan. Adanya rasa saling menghargai akan menimbulkan rasa keterikatan dengan komunitas (lingkungan kerja). Pekerja merasa tidak percaya dengan lingkungan kerjanya ketika tidak ada keadilan. Rasa ketidakadilan biasa dirasakan pada saat masa promosi kerja, atau ketika pekerja disalahkan ketika mereka tidak melakukan kesalahan.

f. *Dealing with Conflict Values* Pekerjaan dapat membuat pekerja melakukan sesuatu yang tidak sesuai dengan nilai mereka. Misalnya seorang sales terkadang harus berbohong agar produk 16 yang ditawarkan bisa terjual. Namun hal ini dapat menyebabkan seseorang menurunkan performa, kualitas kerjanya karena tidak sesuai dengan nilai yang dimiliki. Seseorang akan melakukan yang terbaik ketika melakukan apa yang sesuai dengan nilai, belief, menjaga integritas dan *self respect*.

Selanjutnya, Sullivan (1989) menjelaskan beberapa faktor yang dapat menyebabkan burnout sebagai berikut:

a. *Environmental Factor* atau faktor lingkungan merupakan faktor yang berkaitan dengan konflik peran, beban kerja yang berlebihan, kurangnya dukungan sosial, keterlibatan terhadap pekerjaan, tingkat fleksibilitas waktu kerja. Dalam keluarga, faktor lingkungan termasuk dalam jumlah anak, keterlibatan dalam keluarga serta, kualitas hubungan dengan anggota keluarga.

b. *Individual Factor* atau faktor individu meliputi faktor demografik seperti jenis kelamin, etnis, usia, status perkawinan, latar belakang pendidikan; faktor kepribadian seperti tipe keperibadian introvert atau extrovert, konsep diri, kebutuhan, motivasi, kemampuan dalam mengendalikan emosi, locus of control.

c. *Social Cultural Factor* atau faktor sosial cultural berkaitan dengan nilai, norma, kepercayaan yang dianut dalam masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan sosial.

B. Stres Kerja

1. Definisi Stress Kerja

Hampir setiap orang mempunyai stres yang berkaitan dengan pekerjaan mereka. Menurut Beer dan Newman (dalam Luthans, 1998), stres kerja adalah suatu kondisi yang muncul akibat interaksi antara individu dengan pekerjaan mereka, dimana terdapat ketidaksesuaian karakteristik dan perubahan-perubahan yang tidak jelas yang terjadi dalam perusahaan.

Menurut Gibson dkk (1996), menyatakan bahwa stres kerja adalah suatu tanggapan penyesuaian diperantarai oleh perbedaan-perbedaan individu atau proses psikologi yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan dari luar (lingkungan), situasi atau peristiwa yang menetapkan permintaan psikologis dan atau fisik berlebihan kepada seseorang.

Menurut Anoraga (2001), stres kerja adalah suatu bentuk tanggapan seseorang, baik fisik maupun mental terhadap suatu perubahan di lingkungannya yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam. Setiap aspek di pekerjaan dapat menjadi pembangkit stres. Tenaga kerja yang menentukan sejauh mana situasi yang dihadapi merupakan situasi stres atau tidak. Tenaga kerja dalam interaksinya dipekerjaan, dipengaruhi juga oleh hasil interaksi di tempat lain, seperti di rumah, di sekolah, dipertemuan, dan sebagainya (Sunyoto, 2001).

Berdasarkan paparan para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa stress kerja adalah respon seorang individu terhadap pekerjaannya yang dirasakan mengganggu baik fisik maupun mental karena adanya pengaruh dari lingkungan atau interaksi dari tempat lain.

Menurut Philip (dalam Jacinta, 2002), menyatakan bahwa seseorang dapat dikategorikan mengalami stres kerja jika: a. Urusan stres yang dialami melibatkan juga pihak organisasi atau perusahaan tempat individu bekerja. Namun penyebabnya tidak hanya di dalam perusahaan, karena masalah rumah tangga yang terbawa kepekerjaan dan masalah pekerjaan yang terbawa ke rumah dapat juga menjadi penyebab stress kerja. b. Mengakibatkan dampak negatif bagi perusahaan dan juga individu. c. Urusan stres yang dialami melibatkan juga pihak organisasi atau perusahaan tempat individu bekerja. Namun penyebabnya tidak hanya di dalam perusahaan, karena masalah rumah tangga yang terbawa kepekerjaan dan masalah pekerjaan yang terbawa ke rumah dapat juga menjadi penyebab stress kerja.

Sebenarnya stres kerja tidak selalu membuahkan hasil yang buruk dalam kehidupan manusia. Selye (dalam Rice, 1992) membedakan stres menjadi 2 yaitu

distress yang destruktif dan eustress yang merupakan kekuatan positif. Stress yang positif diperlukan untuk menghasilkan prestasi kerja yang tinggi, karena semakin tinggi dorongan untuk berprestasi, makin tinggi juga produktivitas dan efisiensi dari seorang karyawan dalam bekerja. Namun pada stres kerja yang menimbulkan efek negatif dapat menjadikan seorang karyawan mudah sakit, baik fisik maupun mental sehingga tidak dapat bekerja lagi secara optimal (Sunyoto, 2001).

Gibson (1987) mengemukakan bahwa stres kerja dikonseptualisasikan dari beberapa titik pandang, yaitu: a. Stres sebagai stimulus yaitu merupakan pendekatan yang menitik beratkan pada lingkungan. Definisi stimulus memandang stres sebagai suatu kekuatan yang menekan individu untuk memberikan tanggapan terhadap stresor. Pendekatan ini memandang stres sebagai konsekuensi dari interaksi antara stimulus lingkungan dengan respon individu. b. Stres sebagai tanggapan (respon) adalah merupakan tanggapan fisiologis atau psikologis seseorang terhadap lingkungan penekan (stressor), dimana stressor adalah kejadian eksteren atau situasi yang secara potensial mengganggu. c. Stres sebagai stimulus-respon adalah merupakan konsekuensi dari interaksi antara stimulus lingkungan dengan respon individu. Stres dipandang tidak sekedar sebuah stimulus atau respon, melainkan stress merupakan hasil interaksi unik antara kondisi stimulus lingkungan dan kecenderungan individu untuk memberikan tanggapan.

2. Faktor-faktor penyebab Stres Kerja

Menurut Gibson (1987), ada empat faktor penyebab terjadinya stress. Stres terjadi akibat dari adanya tekanan (Stressor) ditempat kerja, stressor tersebut yaitu: a. Stressor Lingkungan Fisik berupa sinar, kebisingan, temperatur dan udara yang kotor. b. Stressor Individu berupa Konflik peranan, ketaksamaan peranan, beban kerja, tanggung jawab terhadap orang lain, ketiadaan kemajuan karir dan rancangan pengembangan karir. c. Stressor Kelompok berupa hubungan yang buruk dengan rekan sejawat, bawahan dan atasan. d. Stressor Keorganisasian berupa ketiadaan partisipasi, struktur organisasi, tingkat jabatan, dan ketiadaan kebijaksanaan yang jelas.

Robbins (2007) menyatakan, sumber stres kerja yang dialami oleh seorang karyawan setidaknya ada tiga adalah:

a. Tuntutan tugas. Merupakan faktor yang dikaitkan pada pekerjaan seseorang. Faktor ini mencakup desain pekerjaan individu itu (otonomi, keragaman tugas, tingkat otomatisasi), kondisi kerja, dan tata letak fisik. Makin banyak kesaling-tergantungan

antara tugas seseorang dengan tugas orang lain, maka makin potensial untuk terjadi stres. Pekerjaan dimana suhu, kebisingan, atau kondisi kerja yang berbahaya dan sangat tidak diinginkan dapat menimbulkan kecemasan. Demikian juga bekerja dalam suatu kamar yang berjubel atau dalam lokasi yang dimana terjadi gangguan terus menerus. Secara lebih spesifik, tuntutan tugas masih dipengaruhi oleh beberapa variabel. Variabel-variabel tersebut meliputi: 1) Ketersediaan sistem informasi ; 2) Kelancaran pekerjaan ;3) Wewenang untuk melaksanakan pekerjaan ; 4) Peralatan yang digunakan dalam menunjang pekerjaan ;5) Banyaknya pekerjaan yang harus dilaksanakan.

b. Tuntutan peran. Tuntutan peran yakni stres kerja yang berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dimainkan dalam organisasi tertentu. Konflik peran menciptakan harapan-harapan yang hamper pasti tidak dapat diwujudkan atau dipuaskan. Jika hal itu sampai terjadi pada karyawan maka dapat dipastikan karyawan akan mengalami ketidakjelasan mengenai apa yang harus dikerjakan. Pengukuran variabel tuntutan peran terdiri dari: 1) Kesiapan karyawan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan; 2) Perbedaan antara atasan dengan karyawan berkaitan dengan tugas harus dilaksanakan ; 3) Keterbatasan waktu dalam melaksanakan pekerjaan ; 4) Beban pekerjaan yang berat.

c. Tuntutan pribadi. Tuntutan pribadi yaitu stres kerja yang terkait dengan tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain. Kurangnya dukungan sosial dari rekan-rekan kerja dan hubungan antar pribadi yang buruk dapat menimbulkan stres yang cukup besar, terutamadiantara karyawan dengan kebutuhan sosial yang tinggi. Pengukuran variabel tuntutan pribadi terdiri dari: 1) Hubungan dengan supervisor ; 2) Hubungan dengan sesama karyawan ; 3) Hubungan dengan keluarga ; 4) Pengawasan yang dilakukan supervisor (atasan) ; 5) Keahlian pengawas dalam mengawasi pekerjaan

Berdasarkan faktor-faktor yang dikatakan oleh para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa faktor yang menyebabkan stress kerja adalah: a. lingkungan yang tidak mendukung, b. beban kerja yang terlalu berlebihan, c. hubungan dengan rekan kerja yang tidak harmonis, d. kurang jelasnya karyawan dalam memahami tugas yang diberikan.

3. Indikator Stres Kerja

Indikator-indikator stress kerja menurut Robbins (yang dialih bahasakan oleh Hadyana Pujaatmaka, 2008), dapat dibagi dalam tiga aspek yaitu:

- a. Indikator pada psikologis, meliputi: Cepat tersinggung, Tidak komunikatif, Banyak melamun, Lelah mental.

- b. Indikator pada fisik, meliputi: Meningkatnya detak jantung dan tekanan darah, Mudah lelah secara fisik, Pusing kepala, Problem tidur (kebanyakan atau kekurangan tidur).

- c. Indikator pada perilaku, meliputi: Merokok Berlebihan, Menunda atau menghindari pekerjaan, Perilaku sabotase, Perilaku makan yang tidak normal (kebanyakan atau kekurangan).

Indikator stress kerja menurut Cooper (dikutip oleh Veithzal dan Mulyadi, 2009) antara lain:

- a. Kondisi pekerjaan, meliputi : Beban kerja berlebihan secara kuantitatif , Beban kerja berlebihan secara kualitatif , Jadwal bekerja.

- b. Stress karena peran : Ketidakjelasan peran.

- c. Faktor interpersonal : Kerjasama antar teman , Hubungan dengan pimpinan

- d. Perkembangan karier : Promosi ke jabatan yang lebih rendah dari kemampuannya , Promosi ke jabatan yang lebih tinggi dari kemampuannya , Keamanan pekerjaannya.

- e. Struktur organisasi : Struktur yang kaku dan tidak bersahabat , Pengawasan dan pelatihan yang tidak seimbang , Ketidakterlibatan dalam membuat keputusan.

- f. Masalah rumah-pekerjaan : Mencampurkan masalah pekerjaan dengan masalah pribadi , Kurangnya dukungan dari pasangan hidup , Konflik pernikahan , Stress kerana memiliki dua pekerjaan.

Penelitian ini menggunakan alat ukur yang mengacu pada indikator Stress kerja menurut Robbins(yang dialih bahasakan oleh Pujaatmaka, 2008), yaitu aspek

psikologis, aspek fisik, dan aspek perilaku. Berdasarkan indikator yang dijabarkan Robbins di atas termasuk sesuai dengan perilaku subyek penelitian ini.

C. Hubungan Antara Stress Kerja Dengan *Burnout*

Burnout bukan suatu gejala yang datang secara tiba-tiba. Seseorang individu menemukannya melalui beberapa tahap, a. beban kerja menjadi meningkat, b. stagnasi dalam bekerja, c. menarik diri dari pekerjaan dan d. mengalami gejala-gejala fisik dan perilaku yang negatif. Selama ini, penelitian *burnout* terutama telah diadakan terhadap profesi-profesi dibidang jasa, seperti guru atau dosen, perawat, dokter, pekerja sosial, ahli terapi, dan polisi. Beban kerja yang meningkat (intens) dari masing-masing profesi tersebut tampaknya menjadi pemicu terjadi *burnout*. Berdasarkan titik pandang organisasi *burnout*, konsekuensi yang paling nyata dari *burnout* adalah menurunnya prestasi kerja. Jika seseorang mengalami *burnout*, prestasinya mungkin tidak akan dapat dilanjutkan lagi. Bagaimanapun, *burnout* melibatkan penarikan diri dari pekerjaan. Penelitian juga telah menemukan bahwa individu yang mengalami *burnout* lebih banyak absen dan memiliki *turnover* yang lebih tinggi dibanding pekerja lainnya.

Stres kerja merupakan salah satu faktor penyebab sering terjadinya kondisi *burnout* pada karyawan. Stres merupakan suatu respons penyesuaian diri pada satu situasi yang dirasakan menantang atau mengancam kesehatan seseorang. *Distress* menunjukkan tingginya tingkat stres yang memiliki akibat negatif, sedangkan *eustes* menunjukkan tingkat stres yang cukup rendah yang dibutuhkan untuk menggerakkan orang-orang dalam hidupnya. Pengalaman stres atau sindroma adaptasi umum meliputi perpindahan yang melalui tiga tingkat, yaitu: alarm, resistensi, dan kelelahan.

Stres pada waktu kerja dan dalam kehidupan sehari-hari tidak bisa dihindarkan. Beberapa individu tidak dapat menguasai atas suatu periode waktu karena stres kerja. Ketika individu menjadi letih dan merasa bahwa tidak ada sesuatu yang positif dikerjakannya, mereka munjukan sebuah gejala yang sering disebut dengan *burnout*. Gejala *burnout* dapat dialami setiap orang atau pekerja. Perasaan kesal-marah didefinisikan sebagai suatu proses psikologis yang disebabkan oleh stres kerja secara terus menerus yang mengakibatkan kelelahan di antara pekerja dan menimbulkan kepuasan kerja yang rendah.

Dengan pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa stres kerja dapat mempengaruhi tingkat *burnout* pada karyawan. Semakin tinggi tingkat stress karyawan tersebut maka semakin tinggi kecenderungan karyawan tersebut akan mengalami kondisi *burnout*.

D. HIPOTESIS

Berdasarkan latar belakang masalah, tujuan penelitian maka peneliti merumuskan hipotesis “Ada hubungan yang positif antara stres kerja terhadap *Burnout* pada karyawan”. Semakin tinggi stress kerja seorang karyawan maka semakin tinggi pula kecenderungan perilaku *burnout* yang akan dialami oleh karyawan.