

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1

Hasil Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
1	Romadhani, Tathok Asmony, & Mukmin Suryatni (2016)	Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja, Dan Dukungan Sosial Terhadap Burnout Pustakawan Di Kota Mataram	Beban Kerja (X_1), lingkungan kerja (X_2), dan Burnout Pustakawan (Y)	analisis regresi berganda	beban kerja secara positif dan signifikan berpengaruh terhadap burnout dan Lingkungan Kerja, Dan Dukungan Sosial berpengaruh negatif Terhadap Burnout
2	I Gede Indra Wira Atmaja (2019)	Pengaruh beban kerja terhadap <i>burnout</i> dengan <i>role Stress</i> sebagai variabel mediasi pada karyawan	beban kerja (X), <i>role Stress</i> (M) dan <i>burnout</i> (Y)	analisis jalur	beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>burnout</i> pada karyawan di <i>Rumours Restaurant</i> . Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>role stress</i> pada karyawan di <i>Rumours Restaurant</i> . <i>Role stress</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>burnout</i> pada karyawan di <i>Rumours Restaurant</i> . <i>Role stress</i> memediasi pengaruh positif beban kerja terhadap <i>burnout</i> pada karyawan di <i>Rumours Restaurant</i> Seminyak Bali.
3	Arie Fajriani (2015)	Pengaruh Beban Pekerjaan	Beban kerja (X), Burnout (M), dan	analisis kausalitas dengan	<i>Burnout</i> memediasi sebagian pengaruh beban kerja ke kinerja.

		terhadap Kinerja Karyawan: Efek Mediasi <i>Burnout</i>	Kinerja (Y)	SEM (<i>Structural Equation Modelling</i>)	Kelebihan beban kerja akan menyebabkan individu menjadi <i>burnout</i> (jenuh), yang pada akhirnya akan menurunkan kinerja
4	Selviyanti Nindya Sari (2017)	Pengaruh Antara Persepsi Lingkungan Kerja Non Fisik Dengan <i>Burnout</i> Pada Sales Susu Di Yogyakarta	Persepsi Lingkungan Kerja Non Fisik (X) <i>Burnout</i> (Y)	<i>Regresi Linier</i>	Terdapat pengaruh signifikan antara Persepsi Lingkungan Kerja Non Fisik Dengan <i>Burnout</i> Pada Sales Susu Di Yogyakarta

Persamaan penelitian Romadhani, Tathok Asmony, & Mukmin Suryatni (2016), I Gede Indra Wira Atmaja (2019), Arie Fajriani (2015) dan Selviyanti Nindya Sari (2017) sama-sama meneliti tentang beban kerja, lingkungan kerja dan *burnout* karyawan, sedangkan perbedaanya terletak pada obyek penelitian Romadhani, Tathok Asmony, & Mukmin Suryatni (2016) pada Pustakawan Di Kota Mataram, I Gede Indra Wira Atmaja (2019), Arie Fajriani (2015) dan Selviyanti Nindya Sari (2017) pada Sales Susu Di Yogyakarta, sedangkan penelitian ini pada perawat Rumah Sakit Kresten Mojowarno.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Beban Kerja

1. Pengertian Beban Kerja

Beban kerja adalah beban yang ditanggung tenaga kerja yang sesuai dengan jenis pekerjaannya ditunjukkan oleh Tarwaka (2015). Beban kerja

merupakan konsekuensi dari kegiatan yang diberikan kepada pekerja yang dalam beberapa dekade terakhir semakin meningkat. Pada pekerja kreatif, beban kerja merupakan kontributor penting terhadap timbulnya penurunan kerja akibat permintaan lingkungan yang dialami individu. Bila ini berlebihan maka dapat menyebabkan pekerja melakukan kesalahan hingga berdampak pada kesehatan. Permasalahan yang harus diselesaikan pertama kali adalah apakah beban kerja merupakan karakteristik objektif dari lingkungan kerja atau subjektif persepsi pekerja itu sendiri (Johnson, 2016)

Menurut Kasmarani (2012), beban kerja merupakan sesuatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas yang diberikan, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, keterampilan, perilaku dan persepsi dari pekerja. Sehingga untuk mencapai beban kerja normal dalam arti volume pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan kerja cukup sulit, yang menyebabkan terjadinya ketidakseimbangan meskipun penyimpangannya kecil.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan beban kerja adalah sejumlah proses atau kegiatan yang harus diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu.

Beban kerja terbagi menjadi 3 (tiga) tingkatan (Kasmarani, 2012) sebagai berikut :

1) Beban kerja diatas normal

Waktu yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan lebih besar dari jam kerja tersedia atau volume pekerjaan melebihi kemampuan pekerjaan.

2) Beban kerja normal

Waktu yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan sama dari jam kerja tersedia atau volume pekerjaan sama dengan kemampuan pekerja.

3) Beban kerja dibawah normal

Waktu yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan lebih kecil dari jam kerja tersedia atau volume pekerjaan lebih rendah dari kemampuan pekerjaan

Irvianti dan Verina (2015) menyatakan bahwa beban kerja sebagai besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu yang terbagi ke dalam 2 skala penilaian, antara lain :

1) Faktor Eksternal

Meliputi tugas-tugas yang diberikan, kompleksitas pekerjaan, lamanya waktu kerja dan istirahat.

2) Faktor Internal

Meliputi motivasi, persepsi, keinginan dan kepuasan

2. Indikator Beban Kerja

Mufid & Wahyuningtyas (2016) indikator beban kerja yang dikembangkan meliputi :

1) Kondisi Pekerjaan

Mencakup pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaan, seperti pengambilan keputusan dengan cepat.

2) Standar Pekerjaan

Mencakup kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya, misalnya perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

3) Banyaknya pasien yang harus ditangani, tidak menggunakan target yang harus dicapai karena pada perawat bagian Unit Gawat Darurat tidak ada target kerja yang ditentukan.

2.2.2 Lingkungan Kerja

1) Pengertian Lingkungan Kerja

Sunyoto (2012) mengemukakan “Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat memengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan, misalnya kebersihan, musik, penerangan dan lain-lain.” Menurut Basuki dan

Susilowati (2005) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada di lingkungan yang dapat mempengaruhi baik secara langsung maupun tidak langsung seseorang atau sekelompok orang di dalam melaksanakan aktivitasnya. Mangkunegara (2012) lingkungan kerja yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja yang efektif, iklim kerja dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

Menurut Nitisemito (2012), lingkungan kerja fisik adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas - tugas yang dibebankan. Sedarmayanti (2009:84) lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok .

Pernyataan dari para ahli diatas secara garis besar dapat ditarik kesimpulan. Bahwa lingkungan kerja merupakan situasi atau keadaan di sekitar para karyawan. Hal yang perlu digaris bawahi adalah bahwa situasi atau keadaan di sekitar karyawan tersebut mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankannya.

2) Jenis-jenis Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2009) menyatakan bahwa secara garis besar, jenis lingkungan kerja terbagi menjadi 2 yaitu :

(a) Lingkungan Kerja Fisik

Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja yang dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Berdasarkan definisi tersebut bahwa lingkungan kerja fisik adalah segala sesuatu yang ada di sekitar tempat kerja karyawan lebih banyak berfokus pada benda – benda dan situasi sekitar tempat kerja sehingga dapat mempengaruhi karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Faktor - faktor lingkungan kerja fisik yaitu pewarnaan, penerangan, udara, suara bising, ruang gerak, keamanan, kebersihan.

(b) Lingkungan kerja non Fisik

Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan bawahan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan.

Ada 4 aspek lingkungan kerja non fisik yang bisa mempengaruhi perilaku karyawan, yaitu :

- a. Tanggung jawab kerja, yaitu pekerja mengerti tanggung jawab atas tindakan mereka.
- b. Kerja sama antar kelompok, yaitu ada kerjasama yang baik diantara kelompok kerja yang ada.
- c. Perhatian dan dukungan pemimpin, yaitu karyawan merasakan bahwa pimpinan sering memberikan pengarahan, keyakinan, perhatian serta menghargai mereka.
- d. Kelancaran komunikasi, yaitu adanya komunikasi yang baik, terbuka, dan lancar, baik antara teman sekerja ataupun dengan pimpinan.

Lingkungan kerja non fisik adalah terciptanya hubungan kerja yang harmonis antara karyawan dan atasan. Siagian (2014) mengemukakan

bahwa ada 3 indikator lingkungan kerja non fisik yang bisa mempengaruhi perilaku karyawan, yaitu:

(1) Hubungan rekan kerja setingkat

Hubungan rekan kerja setingkat yaitu hubungan dengan rekan kerja yang harmonis dan tanpa saling intrik di antara sesama rekan sekerja. Salah satu factor yang dapat mempengaruhi karyawan tetap tinggal dalam satu organisasi adalah hubungan yang harmonis dan kekeluargaan.

(2) Hubungan atasan dengan bawahan

Hubungan atasan dengan bawahan atau karyawannya harus dijaga dengan baik dan harus saling menghargai antara atasan dengan bawahan, dengan saling menghargai maka akan menimbulkan rasa hormat diantara individu masing masing.

(3) Kerjasama antar karyawan

Kerjasama antar karyawan harus dijaga dengan baik, karena akan mempengaruhi pekerjaan yang mereka lakukan. Jika kerjasama antara karyawan dapat terjalin dengan baik maka karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan mereka secara efektif dan efisien.

3) Faktor – faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja

Sedarmayanti (2009) menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi terbentuknya suatu kondisi lingkungan kerja dikaitkan dengan kemampuan manusia / pegawai, diantaranya adalah :

- a. Pekerjaan Yang Berlebihan Pekerjaan yang berlebihan dengan waktu yang terbatas atau mendesak dalam penyelesaian suatu pekerjaan akan

menimbulkan penekanan dan ketegangan terhadap karyawan, sehingga hasil yang didapat kurang maksimal.

- b. Sistem pengawasan yang buruk dan tidak efisien dapat menimbulkan ketidak puasaan lainnya, seperti ketidak stabilan suasana politik dan kurangnya umpan balik prestasi kerja.
- c. Frustrasi dapatberdampak pada terhambatnya usaha pencapaian tujuan, misalnya harapan perusahaan tidak sesuai dengan harapan karyawan, apabila hal ini berlangsung terus menerus akan menimbulkan frustrasi bagi karyawan
- d. Perubahan yang terjadi dalam pekerjaan akan mempengaruhi cara orang-orang dalam bekerja, misalnya perubahan lingkungan kerja seperti perubahan jenis pekerjaan, perubahan organisasi, dan pergantian pemimpin perusahaan
- e. Perselisihan Antara Pribadi Dan Kelompok, Hal ini terjadi apabila kedua belah pihak mempunyai tujuan yang sama dan bersaing untuk mencapai tujuan tersebut. Perselisihan ini dapat berdampak negatif yaitu terjadinya peselisihan dalam berkomunikasi, kurangnya kekompakan dan kerjasama. Sedangkan dampak positifnya adalah adanya usaha positif untuk mengatasiperselisihan ditempat kerja, diantaranya: persaingan, masalah status dan perbedaan antara individu

Indikator lingkungan kerja non fisik dalam penelitian ini (Sedarmayati, 2009):

- e. Tanggung jawab kerja, yaitu pekerja mengerti tanggung jawab atas tindakan mereka.
- f. Kerja sama antar kelompok, yaitu ada kerjasama yang baik diantara kelompok kerja yang ada.
- g. Perhatian dan dukungan pemimpin, yaitu karyawan merasakan bahwa pimpinan sering memberikan pengarahan, keyakinan, perhatian serta menghargai mereka.
- h. Kelancaran komunikasi, yaitu adanya komunikasi yang baik, terbuka, dan lancar, baik antara teman sekerja ataupun dengan pimpinan.

2.2.3 *Burnout*

Burnout merupakan kelelahan mental, kehilangan komitmen, dan penurunan motivasi pada diri pekerja (Ilyas, 2012). Sedangkan menurut Chavalitsakulchai dan Shahvanaz (1991) burnout atau kelelahan kerja merupakan fenomena yang kompleks yang disebabkan oleh faktor biologi pada proses kerja serta dipengaruhi oleh factor eksternal maupun internal. Faktor eksternal pengaruh terjadinya kelelahan kerja yaitu lingkungan kerja yang tidak memadai, dan internal pengaruh kelelahan kerja yaitu masalah psikososial (Setyawati, 2010). Kelelahan kerja menunjukkan keadaan yang berbeda-beda tetapi semuanya berkaitan kepada pengurangan kapasitas kerja dan ketahanan umum (Wijaya & Setyawati, 2006 dalam Kurniawati, 2012).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa *burnout* adalah sesuatu yang dirasakan berada di luar kemampuan karyawan untuk

melakukan pekerjaannya. Kapasitas seseorang karyawan yang dibutuhkan untuk mengerjakan tugas sesuai dengan harapan berbeda dengan kapasitas yang tersedia pada saat itu. Perbedaan diantara keduanya menunjukkan taraf kesukaran tugas yang mencerminkan beban kerja.

Maslach, *et. al.* (2011) mendefinisikan *burnout* sebagai gejala kelelahan emosional dan sinisme yang sering terjadi antara individu-individu yang melakukan beberapa jenis pekerjaan. Maslach, *et. al.* (2011) juga mengemukakan tiga dimensi *burnout*, yaitu:

1. Kelelahan emosional

Perasaan kehabisan atau terlampau banyak kehilangan energi emosi akibat terlalu banyaknya pekerjaan.

2. Depersonalisasi

Depersonalisasi merupakan sikap kurang menghargai atau kurang memiliki pandangan yang positif terhadap orang lain yang ditandai dengan menjauhnya individu dari lingkungan sosial, apatis, tidak peduli terhadap lingkungan atau orang-orang di sekitarnya. Reaksi negatif ini muncul dalam tingkah laku seperti memandang rendah dan meremehkan klien, bersikap sinis terhadap klien, kasar dan tidak manusiawi dalam hubungan dengan klien, serta mengabaikan kebutuhan dan tuntutan klien. Sindrom ini merupakan akibat lebih lanjut dari adanya upaya penarikan diri dari keterlibatan secara emosional dengan orang lain

3. Penurunan Pencapaian Pribadi

Hal ini merupakan kecenderungan untuk mengevaluasi diri negatif, terutama yang berkaitan dengan pekerjaan seseorang dengan klien. Pekerja merasa tidak bahagia tentang diri mereka sendiri dan tidak puas dengan prestasi mereka pada pekerjaan.

2.2.4 Pengaruh Beban kerja Terhadap Burnout

Setiap pekerjaan merupakan beban bagi pelakunya. Beban tersebut dapat berupa fisik, mental. Seorang tenaga kerja memiliki kemampuan tersendiri dalam hubungannya dengan beban kerja. Karyawan hanya mampu memikul beban sampai suatu berat tertentu sesuai dengan kapasitas kerjanya. Beban kerja yang semakin besar menyebabkan waktu seseorang dapat bekerja tanpa mengalami kelelahan atau gangguan semakin pendek (Suma'mur, 2009).

Beban kerja sebagai proses untuk menetapkan jumlah jam kerja orang yang digunakan atau dibutuhkan untuk merampungkan suatu pekerjaan dalam waktu tertentu, penelitian Melati dan Surya (2015) menyatakan beban kerja memiliki pengaruh akan terjadinya *burnout* pada karyawan. Hal yang sama dibuktikan oleh Ari dan Dovi (2014) tinggi rendahnya beban kerja memiliki pengaruh terhadap *burnout* pada karyawan. Rajan *et al.* (2015) membuktikan hal yang sama beban kerja memiliki pengaruh terhadap *burnout*.

Penelitian I Gede Indra Wira Atmaja (2019) membuktikan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* pada karyawan di *Rumours Restaurant*.

2.2.4.1. Pengaruh Lingkungan kerja Non Fisik terhadap *Burnout*

Lingkungan kerja yang baik akan membawa pengaruh yang baik kepada para karyawan, pimpinan, dan hasil pekerjaannya (Anorogo & Widiyanti, 2009).. Lingkungan kerja Non fisik merupakan faktor penting dan berpengaruh terhadap karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Lingkungan kerja Non fisik sangat mempengaruhi keadaan karyawan dalam bekerja, di mana Lingkungan kerja Non fisik yang buruk akan menyebabkan timbulnya kelelahan, ketegangan emosi, serta motivasi yang rendah. Sebaliknya, Lingkungan kerja Non fisik yang baik menciptakan motivasi tinggi dan tidak menimbulkan kelelahan serta ketegangan emosi pada karyawan (Kartono, 2010)

Lingkungan Kerja merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kinerja karyawan. Karena Lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap karyawan didalam menyelesaikan pekerjaan yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja karyawan. Suatu kondisi lingkungan kerja dikatakan baik apabila karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Oleh karena itu penentuan dan penciptaan lingkungan kerja yang baik akan sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Sebaliknya apabila lingkungan

kerja yang tidak baik akan dapat menurunkan semangat kerja dan akhirnya dapat mengakibatkan *Burnout*.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi timbulnya *burnout* pada karyawan adalah persepsi terhadap lingkungan kerja dengan kecenderungan *burnout* telah diteliti oleh Andriani (2004) yang menunjukkan hasil terdapat korelasi negatif antara persepsi terhadap kondisi lingkungan kerja terhadap kecenderungan *burnout* pada perawat artinya semakin positif persepsi terhadap lingkungan kerja pada individu maka *burnout* semakin rendah dan sebaliknya. Kondisi lingkungan kerja meliputi kondisi fisik (penerangan, suhu udara atau temperatur, dan kebisingan) dan non fisik/struktur kerja (kekaburan peran, konflik peran, beban kerja, dan tanggung jawab).

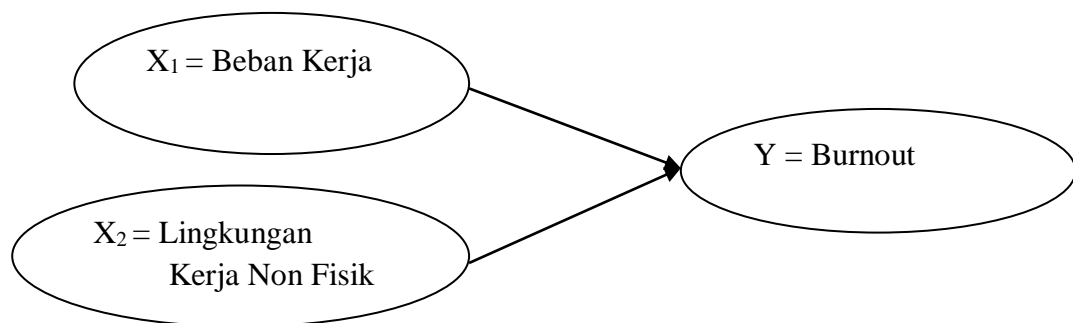
Penelitian Romadhani, Tathok Asmony, & Mukmin Suryatni (2016) membuktikan bahwa lingkungan kerja secara positif dan signifikan dapat memberikan efek perasaan stres kepada semua responden.

2.3 Kerangka konseptual

Beban kerja sebagai proses untuk menetapkan jumlah jam kerja orang yang digunakan atau dibutuhkan untuk merampungkan suatu pekerjaan dalam waktu tertentu. Beban berat yang tinggi akan menyebabkan karyawan mengalami *Burnout*. Lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap karyawan didalam menyelesaikan pekerjaan yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja karyawan. Suatu kondisi lingkungan kerja

dikatakan baik apabila karyawan dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman, dan nyaman. Oleh karena itu penentuan dan penciptaan lingkungan kerja yang baik akan sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Sebaliknya apabila lingkungan kerja yang tidak baik akan dapat menurunkan semangat kerja dan akhirnya dapat mengakibatkan *Burnout*

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu yang sudah ada, maka peneliti membuat kerangka konseptual sebagai berikut : beban kerja dan Lingkungan kerja non fisik mempunyai pengaruh terhadap *Burnout* karyawan.



Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual

2.4 Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan sementara yang masih lemah kebenarannya, maka perlu diuji kebenarannya (Riduwan, 2014). Berdasarkan landasan teori dan penelitian sebelumnya serta kerangka konseptual, maka dapat dikembangkan hipotesis sebagai berikut :

H₁ : Semakin tinggi beban kerja maka semakin tinggi *Burnout* perawat

H₂ : Semakin baik lingkungan kerja non fisik maka semakin rendah
Burnout perawat