

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. *Burnout Syndrome*

1. Pengertian *Burnout*

Istilah *burnout* pertama kali diperkenalkan oleh Herbert Freudenberger pada tahun 1973. Freudenberger adalah seorang ahli psikologi klinis pada lembaga pelayanan sosial di New York yang menangani remaja bermasalah. Freudenberger memberi ilustrasi *burnout syndrome* seperti gedung yang terbakar habis yang awalnya berdiri megah dengan berbagai aktivitas di dalamnya dan setelah terbakar, gedung hanya tampak kerangka luarnya saja. Ilustrasi ini memberikan gambaran bahwa orang yang mengalami *burnout syndrome* dari luar tampak seperti biasa namun sebenarnya terjadi masalah dalam dirinya (Pangastiti, 2011).

Burnout merupakan perubahan sikap dan perilaku dalam bentuk reaksi menarik diri secara psikologis dari pekerjaan, seperti menjaga jarak dari orang lain maupun bersikap sinis dengan mereka, membolos, sering terlambat dan keinginan pindah kerja sangat kuat (Pangastiti, 2011). Berdasarkan beberapa definisi dari para ahli, dapat disimpulkan bahwa *burnout syndrome* adalah suatu kumpulan gejala fisik, psikologis dan mental yang bersifat destruktif akibat dari kelelahan kerja yang bersifat monoton dan menekan.

Azeem (2010), menunjukkan bahwa *Burnout* terjadi ketika beban pekerjaan dan control pribadi seseorang yang tidak bersinergi, serta tidak adanya keadilan seperti porsi kerja yang berlebihan atau tingkat kesulitan pekerjaan yang diberikan, rincian dari masyarakat yang bekerja atau nilai-nilai saling bertentangan di tempat kerja.

Menurut Schultz (2010), *burnout* adalah hasil dari psikologis dan fisik yang memiliki stress tinggi ditempat kerja. Ini biasanya terjadi diantara karyawan yang tidak mampu mengatasi tekanan pekerjaan yang luas menuntut energi, waktu, sumber daya, dan diantara karyawan yang membutuhkan untuk berurusan dengan orang-orang. Para peneliti telah menemukan bahwa *burnout* membawa dampak yang sangat besar untuk organisasi dan individu, yaitu mengakibatkan sikap dan perilaku karyawan yang tidak diinginkan, seperti keterlibatan kerja rendah, dan kinerja tugas berkurang.

2. Dimensi *Burnout Syndrome*

Menurut Maslach (2001, dalam Dyni, 2012), menyebutkan bahwa *burnout* mempunyai tiga dimensi yang meliputi, *emotional exhaustion*, *depersonalization*, dan *perceive inadequacy of professional accomplishment*. Berikut ini adalah masing-masing dari penjelasan tiga dimensi:

a. *Emotional Exhaustion* (kelelahan emosi). Gejala pertama dari sindrom *burnout* ini disebabkan karena energi seseorang terkuras habis dengan situasi pekerjaan yang disertai dengan kelelahan fisik yang berat. Profesi pelayanan pada dasarnya merupakan suatu pekerjaan yang selalu berhadapan dengan tuntutan dan pelibatan emosional. Apabila hal ini berlangsung cukup lama dan secara terus menerus dapat menguras sumber energi. Kelelahan ditandai dengan terkurasnya sumber-sumber emosional, misalnya perasaan frustrasi, putus asa, sedih, tak berdaya, merasa tertekan, apatis terhadap pekerjaan dan lingkungan. (Maslach,1981), kelelahan fisik ditandai adanya gangguan tidur, mudah terserang flu dan sakit kepala serta merasakan keluhan sakit nyeri pada tubuh.

b. *Depersonalization* (depersonalisasi). Menurut Maslach, *depersonalization* merupakan perkembangan dari dimensi kelelahan emosional. *Depersonalization* adalah suatu proses mengatasi ketidakseimbangan antara tuntutan dan kemampuan yang dilakukan individu untuk mengatasi kelelahan emosional. Gambaran umum *depersonalization* adalah adanya sikap negatif, kasar, menjaga jarak dengan lingkungan sekitarnya, tidak berperasaan, kurang perhatian dan kurang *sensitive* dengan kebutuhan orang lain.

c. *Recude Personal Accomplishment* (rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri). Rendahnya pencapaian prestasi diri ditandai dengan adanya perasaan tidak puas terhadap diri sendiri, pekerjaan, kehidupan dan seseorang yang merasa belum pernah melakukan sesuatu yang

bermanfaat, yang mengacu pada rendahnya penilaian terhadap kompetensi dan pencapaian keberhasilan diri dalam pekerjaan. Sehingga merasa hilangnya kemampuan dan ketidakpuasan diri dengan prestasi seseorang (Dorman,2003).

Ditambahkan oleh Rahman (2007), cara-cara negatif tersebut seperti menjaga jarak dengan klien maupun bersikap sinis dengan mereka, membolos, sering terlambat, dan keinginan pindah kerja yang kuat. Ditegaskan oleh Leatz dan Stolar (1993), dalam Rahman,2007), bahwa *burnout* adalah kelelahan fisik, mental, dan emosional sebab stress yang dialami berlangsung dalam waktu lama dengan situasi yang menuntut adanya keterlibatan emosi yang tinggi serta tingginya standar keberhasilan pribadi.

Sementara itu, Baron dan Greenberg (1997), dalam Rahman,2007), juga mengemukakan empat aspek *burnout*, yaitu:

1. Kelelahan fisik yang ditandai dengan serangan sakit kepala, mual, susah tidur, dan kurangnya nafsu makan.
2. Kelelahan emosional, ditandai dengan depresi, perasaan tidak berdaya, merasa terperangkap dalam pekerjaannya, mudah marah serta cepat tersinggung.
3. Kelelahan mental, ditandai dengan bersikap sinis terhadap orang lain, bersikap negatif terhadap orang lain, cenderung merugikan diri sendiri, pekerjaan, organisasi dan kehidupan pada umumnya.

4. Rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri, ditandai dengan tidak pernah puas terhadap hasil kerja sendiri, merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi dirinya maupun orang lain.

Leatz & Stolar dalam Rosyid & Farhati (1996), *burnout* mempunyai lima dimensi utama, yaitu:

1. Kelelahan fisik, ditandai dengan serangan sakit kepala, mual, susah tidur, kurang nafsu makan, dan individu merasakan adanya anggota badan yang sakit.

2. Kelelahan emosional, ditandai dengan depresi, merasa terperangkap di dalam pekerjaannya, mudah marah, dan cepat tersinggung.

3. Kelelahan mental, ditandai dengan bersikap sinis terhadap orang lain, bersikap negatif, cenderung merugikan diri sendiri, pekerjaan, maupun organisasi.

4. Rendahnya penghargaan terhadap diri, ditandai dengan individu tidak pernah merasa puas dengan hasil kerja sendiri, dan merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi dirinya maupun orang lain, dan

5. Depersonalisasi, ditandai dengan menjauhnya individu dari lingkungan sosial, apatis, dan tidak peduli dengan lingkungan dan orang-orang di sekitarnya.

3. Faktor-Faktor yang dapat Menyebabkan *Burnout Syndrome*

1. Faktor Eksternal

Faktor-faktor yang mempengaruhi *burnout* secara garis besar dibagi menjadi dua yaitu, faktor eksternal dan faktor internal. Lee dan Ashfort (1996), dalam Dewanti (2010), menyebutkan bahwa ada beberapa faktor eksternal yang mempengaruhi *burnout syndrome*, yaitu:

1. Ambiguitas Peran. Ambiguitas peran adalah keadaan yang terjadi pada saat seorang pekerja tidak mengetahui apa yang harus dilakukan, bingung serta tidak yakin karena kurangnya hak-hak dan kewajiban yang dimiliki.
2. Konflik Peran. Konflik peran adalah konflik yang terjadi karena seseorang mengemban lebih dari satu peran yang saling bertentangan.
3. Beban Kerja. Beban kerja merupakan intensitas pekerjaan yang meliputi jam kerja, jumlah individu yang harus dilayani, serta tanggung jawab yang harus dipikul. Beban kerja secara kualitatif dilihat dari kesulitan pekerjaan tersebut untuk dikerjakan.
4. Dukungan dari Atasan. Yaitu mengacu pada pandangan umum tentang sejauh mana atasan menilai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka.
5. Dukungan dari Keluarga. Yaitu kebutuhan fisik dan psikologi mula-mula terpenuhi dari lingkungan keluarga. Individu akan menjadikan

keluarga sebagai tumpuan harapan, tempat bercerita, dan tempat mengeluarkan keluhan-keluhan bila individu mengalami persoalan.

6. Iklim Organisasi. Yaitu kesamaan persepsi para anggota suatu organisasi tentang sikap dan kebutuhan, definisi-definisi tentang tugas dan pekerjaan, serta hubungan manusia dengan lingkungan.

7. Budaya Organisasi. Adalah norma-norma dan kebiasaan yang diterima sebagai suatu kebenaran oleh semua orang yang ada dalam organisasi, menjadi acuan dalam melakukan interaksi dalam organisasi dan bagaimana orang merasakan tentang pekerjaan yang baik dan apa yang membuat orang bekerja bersama dalam harmoni, karena budaya organisasi merupakan perekat bagi semua hal di dalam organisasi.

8. Kepuasan terhadap kompensasi. Yaitu kesesuaian antara persepsi karyawan dari seberapa banyak bayaran yang mereka terima dan seberapa banyak yang seharusnya mereka terima.

9. Prestasi kerja. Adalah hasil kerja yang telah dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.

10. Komitmen Organisasi. Adalah kelekatan secara psikologis yang dirasakan oleh seseorang terhadap organisasinya, dan hal ini akan merefleksikan derajat dimana individu menginternalisasi atau mengadopsi karakteristik atau perspektif dari organisasinya.

11. Motivasi Kerja. Merupakan motivasi yang terjadi pada situasi dan lingkungan kerja yang terdapat pada suatu organisasi atau lembaga.

2. Faktor Internal

Faktor internal yang dapat mempengaruhi *burnout syndrome* menurut Farber, (1991), dalam Dewanti (2010), adalah:

- a. Faktor demografi yang meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, status pernikahan, dan masa kerja.
- b. Faktor kepribadian yang terdiri dari tipe kepribadian, harga diri, dan *locus of control*.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dimensi *burnout* Leatz & Stolar dalam Rosyid & Farhati (1996), yaitu (a) kelelahan fisik ditandai dengan serangan sakit kepala, mual, susah tidur, kurang nafsu makan, dan individu merasakan adanya anggota badan yang sakit (b) kelelahan emosi ditandai dengan depresi, merasa terperangkap di dalam pekerjaannya, mudah marah, dan cepat tersinggung (c) Kelelahan mental ditandai dengan bersikap sinis terhadap orang lain, bersikap negatif, cenderung merugikan diri sendiri, pekerjaan, maupun organisasi (d) rendahnya penghargaan diri penghargaan terhadap diri, ditandai dengan individu tidak pernah merasa puas dengan hasil kerja sendiri, dan merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi dirinya maupun orang lain (e) dipersonalisasi ditandai dengan menjauhnya individu dari lingkungan sosial, apatis, dan tidak peduli dengan lingkungan dan orang-orang di sekitarnya.

Dan juga peneliti ini menggunakan dua faktor yang mempengaruhi *burnout* Lee dan Ashfort (1996), dalam Dewanti (2010), yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal terdiri dari (1) Ambiguitas peran adalah keadaan yang terjadi pada saat seorang pekerja tidak mengetahui apa yang harus dilakukan, bingung serta tidak yakin karena kurangnya hak-hak dan kewajiban yang dimiliki. (2) Konflik peran adalah konflik yang terjadi karena seseorang mengemban lebih dari satu peran yang saling bertentangan. (3) Beban kerja merupakan intensitas pekerjaan yang meliputi jam kerja, jumlah individu yang harus dilayani, serta tanggung jawab yang harus dipikul. Beban kerja secara kualitatif dilihat dari kesulitan pekerjaan tersebut untuk dikerjakan.

(4) Dukungan dari atasan, mengacu pada pandangan umum tentang sejauh mana atasan menilai kontribusi mereka dan peduli terhadap kesejahteraan mereka. (5) Dukungan dari Keluarga yaitu kebutuhan fisik dan psikologi mula-mula terpenuhi dari lingkungan keluarga. Individu akan menjadikan keluarga sebagai tumpuan harapan, tempat bercerita, dan tempat mengeluarkan keluhan-keluhan bila individu mengalami persoalan. (6) Iklim organisasi yaitu kesamaan persepsi para anggota suatu organisasi tentang sikap dan kebutuhan, definisi-definisi tentang tugas dan pekerjaan, serta hubungan manusia dengan lingkungan. (7) Demografi yang meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, status pernikahan, dan masa kerja. (8) Harga diri yaitu penilaian terhadap diri

sendiri yang dibuat individu dan dipengaruhi oleh karakteristik yang dimiliki orang lain yang menjadi pembanding. (9) *Locus of control* didefinisikan sebagai cara pandang seseorang terhadap kemampuannya untuk mengendalikan sebuah peristiwa yang sedang terjadi.

(10) Budaya organisasi adalah norma-norma dan kebiasaan yang diterima sebagai suatu kebenaran oleh semua orang yang ada dalam organisasi, menjadi acuan dalam melakukan interaksi dalam organisasi dan bagaimana orang merasakan tentang pekerjaan yang baik dan apa yang membuat orang bekerja bersama dalam harmoni, karena budaya organisasi merupakan perekat bagi semua hal di dalam organisasi. (11) Kepuasan terhadap kompensasi yaitu kesesuaian antara persepsi karyawan dari seberapa banyak bayaran yang mereka terima dan seberapa banyak yang seharusnya mereka terima. (12) Prestasi kerja Hasil kerja yang telah dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.

(13) Komitmen organisasi adalah kelekatan secara psikologis yang dirasakan oleh seseorang terhadap organisasinya, dan hal ini akan merefleksikan derajat dimana individu menginternalisasi atau mengadopsi karakteristik atau perspektif dari organisasinya. (14) Motivasi kerja merupakan motivasi yang terjadi pada situasi dan lingkungan kerja yang terdapat pada suatu organisasi atau lembaga.

Faktor internal yaitu menurut Farber (1991), dalam Dewanti (2010), adalah Faktor demografi yang meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, status pernikahan, dan masa kerja. Dan Faktor kepribadian yang terdiri dari harga diri, dan *locus of control*.

B. Ambiguitas Peran

1. Pengertian Ambiguitas Peran

Konflik peran yang dialami para karyawan kemungkinan dikarenakan mereka mengalami kesulitan dalam hal memenuhi tuntutan atas peranannya, akan tetapi setidaknya mereka mengetahui apa yang menjadi harapan mereka. Berbeda halnya dengan ambiguitas peran yang kekurangan informasi dalam hal tugas-tugas yang harus mereka kerjakan. Menurut Kreitner dan Kinicki (2005), ambiguitas peran adalah pengharapan orang lain yang tidak diketahui. Ambiguitas peran muncul karena kurangnya informasi atau karena tidak adanya informasi sama sekali atau informasinya tidak disampaikan (Cahyono, 2008).

Ambiguitas peran dirasakan jika seorang karyawan tidak memiliki cukup informasi untuk dapat melaksanakan tugasnya, atau tidak mengerti atau merealisasi harapan-harapan yang berkaitan dengan peran tertentu (Munandar, 2008). Para karyawan baru organisasi seringkali mengeluhkan deskripsi kerja dan kriteria promosi mereka yang tidak jelas. Menurut teori peran, ambiguitas peran berkepanjangan dapat mendorong terjadinya

ketidakpuasan kerja, mengikis rasa percaya diri, dan menghambat kinerja pekerjaan. Menurut Hutami (2000), bahwa ambiguitas peran dapat timbul pada lingkungan kerja saat seseorang kurang mendapat informasi yang cukup mengenai kinerja yang efektif dari sebuah peran. Dalam suatu organisasi sebaiknya memiliki keterangan yang jelas mengenai tugas dan tanggung jawab pekerjaan yang akan dilaksanakan oleh karyawan.

Ambiguitas peran diperlukan untuk menghasilkan *performance* yang baik, karena karyawan perlu mengetahui tujuan dari pekerjaan, apa yang diharapkan untuk dikerjakan serta skope dan tanggung jawab dari pekerjaan mereka. Saat tidak ada kepastian tentang definisi kerja dan apa yang diharapkan dari pekerjaannya maka akan timbul ambiguitas peran (Rivai dan Deddy 2010). Dari beberapa uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa ambiguitas peran terjadi saat karyawan tidak memiliki informasi, arahan dan tujuan yang jelas mengenai peran atau tugas-tugas yang harus dilaksanakannya.

2. Faktor yang dapat Menimbulkan Ambigu

Faktor-faktor yang dapat menimbulkan keambiguan peran menurut Everly dan Giordano (1980), dalam Munandar(2008), antara lain:

- a. Ketidakjelasan dari sasaran-sasaran (tujuan-tujuan) kerja.
- b. Kesamaran tentang tanggung jawab.
- c. Ketidakjelasan tentang prosedur kerja.

- d. Kesamaran tentang apa yang diharapkan oleh orang lain.
- e. Kurang adanya balikan, atau ketidakpastian tentang unjuk kerja pekerjaan.

C. Konflik Peran

1. Pengertian Konflik Peran

Robbins (2008), mendefinisikan konflik sebagai sebuah proses yang dimulai ketika satu pihak memiliki persepsi bahwa pihak lain telah memengaruhi secara negatif, atau akan memengaruhi secara negatif, sesuatu yang menjadi perhatian dan kepentingan pihak pertama. Menurut Luthans (2006), seseorang akan mengalami konflik peran jika ia memiliki dua peran atau lebih yang harus dijalankan pada waktu yang bersamaan. Menurut Winardi (1992, dalam Umam, 2010), konflik peran adalah konflik yang terjadi karena seseorang mengemban lebih dari satu peran yang saling bertentangan.

Kreitner dan Kinicki (2005), mengatakan bahwa konflik peran adalah orang-orang memiliki pengharapan yang saling bertentangan atau tidak konsisten. Konflik peran muncul ketika seseorang menerima pesan yang tidak sebanding berkenaan dengan perilaku peran yang sesuai (Ivancevich et al. 2007). Dari beberapa uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa konflik peran muncul ketika karyawan merasa kesulitan dalam hal menyesuaikan berbagai peran yang dimiliki dalam

waktu yang bersamaan, misalnya peran sebagai anggota organisasi yang harus bertanggung jawab pada birokrasi organisasi dan perannya sebagai kepala/ibu rumah tangga yang harus bertanggung jawab pada keluarganya.

2. Tipe Konflik Peran

Menurut Sopiah (2008), terdapat beberapa tipe konflik peran dalam setting organisasional antara lain:

- 1) *Inter role conflict*, terjadi ketika seorang pegawai memiliki dua peran yang masing-masing berlawanan.
- 2) *Intra role conflict*, terjadi ketika individu menerima pesan berlawanan dari orang-orang yang berbeda.
- 3) *Person role conflict*, terjadi ketika kewajiban-kewajiban pekerjaan dan nilai-nilai organisasional tidak cocok dengan nilai-nilai pribadi.

Menurut Munandar (2008), konflik peran timbul jika seorang karyawan mengalami adanya:

- 1) Pertentangan antara tugas-tugas yang harus ia lakukan dan antara tanggung jawab yang ia miliki.
- 2) Tugas-tugas yang harus ia lakukan yang menurut pandangannya bukan merupakan bagian dari pekerjaannya.

3) Tuntutan-tuntutan yang bertentangan dari atasan, rekan, bawahannya, atau orang lain yang dinilai penting bagi dirinya.

4) Pertentangan dengan nilai-nilai dan keyakinan pribadinya sewaktu melakukan tugas pekerjaannya.

Para karyawan sering menghadapi tuntutan yang saling bertentangan antara pekerjaan dan keluarga, misalnya wanita mengalami konflik peranan yang lebih besar daripada pria antara pekerjaan dan keluarga karena wanita pada hakikatnya sebagai ibu rumah tangga yang memiliki kewajiban dan tanggung jawab terhadap suami dan anak. Para karyawan yang belum menikah juga memiliki versi konflik peranan sendiri yaitu antara pekerjaan dan minat luarnya. Konflik peran dapat juga dialami ketika internalisasi nilai, etika atau standar pribadi bertentangan dengan harapan orang lain (Kreitner dan Kinicki 2005).

D. Beban Kerja

1. Pengertian Beban Kerja

Tubuh manusia dirancang untuk dapat melakukan aktivitas pekerjaan sehari-hari. Setiap pekerjaan merupakan beban bagi pelakunya, beban-beban tersebut tergantung bagaimana orang tersebut bekerja sehingga disebut beban kerja, jadi definisi beban kerja adalah kemampuan tubuh pekerja dalam menerima pekerjaan. Dari sudut pandang ergonomis setiap beban kerja yang diterima seorang harus sesuai dan seimbang baik

terhadap kemampuan fisik, kemampuan kognitif maupun keterbatasan manusia yang menerima beban tersebut. Beban dapat berupa beban fisik dan beban mental. Manuaba (2000), beban kerja fisik dapat berupa beratnya pekerjaan seperti mengangkat, mengangkut, merawat, mendorong. Sedangkan beban kerja mental dapat berupa sejauh mana tingkat keahlian dan prestasi kerja yang dimiliki individu dengan individu lainnya.

Menurut Depkes RI (2003), beban kerja adalah beban yang diterima pekerja untuk menyelesaikan pekerjaannya, seperti mengangkat, berlari dan lain-lain. Setiap pekerjaan merupakan beban bagi pelakunya. Beban tersebut dapat berupa fisik, mental atau sosial. Hart berpendapat bahwa beban kerja merupakan sesuatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas, lingkungan kerja, dimana digunakan sebagai tempat kerja, keterampilan, perilaku dan persepsi dari pekerja. Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan beban kerja merupakan persepsi atas kegiatan yang membutuhkan proses mental atau kemampuan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu, baik dalam bentuk fisik maupun mental. Setiap pekerjaan merupakan beban bagi pelakunya.

Beban tersebut dapat berupa fisik, mental atau sosial. Seorang tenaga kerja memiliki kemampuan tersendiri dalam hubungannya dengan beban kerja. Mereka mungkin ada yang lebih cocok dengan beban kerja fisik, mental atau sosial, namun sebagai persamaan, mereka hanya mampu

penerangan, kebisingan, temperatur ruangan, getaran, dll. Lingkungan kerja kimiawi, seperti debu, gas-gas pencemar udara, uap logam, dll. Lingkungan kerja biologis, seperti bakteri, virus, jamur, parasit dll. Lingkungan kerja psikologis, seperti pemilihan dan penempatan tenaga kerja, hubungan antara pekerja dengan pekerja, atasan dan bawahan, dll.

b) Beban Kerja oleh Faktor Internal

Faktor internal beban kerja adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri sebagai akibat adanya reaksi dari beban kerja eksternal. Reaksi tubuh tersebut dikenal sebagai strain. Berat ringannya strain dapat dinilai baik secara objektif maupun subjektif. Penilaian secara objektif, yaitu melalui perubahan reaksi fisiologis. Sedangkan penilaian subjektif dapat dilakukan secara subjektif berkaitan erat dengan harapan, keinginan, kepuasan dll. Secara lebih ringkas faktor internal meliputi; faktor somatis (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, kondisi kesehatan, status gizi), faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan dll.).

Beban kerja berlebihan secara fisik ataupun mental, yaitu harus melakukan terlalu banyak hal merupakan kemungkinan sumber *burnout*. Tugas yang harus diselesaikan secara cepat, tepat dan cermat dapat menyebabkan banyak terjadinya kesaahan atau bahkan menurunnya kondisi kesehatan individu. Dengan sejumlah beban kerja mental yang dihadapi menjadikan karyawan kadang-kadang merasa tegang, tidak bisa

mengatasi kesulitan sendiri, dan tidak mudah dalam mempertimbangkan suatu hal kaitannya dengan tugas sebagai seorang karyawan. Selain itu masalah diluar pekerjaan dapat pula terbawa ketempat kerja yang menyebabkan bertambahnya beban kerja mental. Hampir setiap beban kerja dapat mengakibatkan timbulnya burnout, tergantung bagaimana reaksi pekerja itu sendiri menghadapinya (Frasser 1992).

3. Dampak Beban Kerja

Akibat beban kerja yang terlalu berat atau yang terlalu sedikit dapat mengakibatkan seorang pekerja menderita gangguan atau penyakit akibat kerja. Hal ini didukung oleh penelitian Suciari (2006), bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan keluhan *Low Back Pain* yang dialami pramu kamar. Presentase yang mengalami keluhan *Low Back Pain* dari pramu kamar dengan kategori beban kerja berat selaki mencapai 100%, sedangkan beban kerja kategori berat mencapai 79% dan beban kerja sedang 30%.

Beban kerja yang terlalu berlebihan akan menimbulkan kelelahan baik fisik atau mental dan reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan dan mudah marah. Sedangkan beban kerja yang terlalu sedikit dimana pekerjaan yang terjadi karena pengulangan gerak akan menimbulkan kebosanan dan rasa monoton. Kebosanan dalam kerja rutin sehari-hari karena tugas atau pekerjaan yang terlalu sedikit

mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerjaan sehingga secara potensial membahayakan pekerja. Beban kerja yang berlebihan atau rendah dapat menimbulkan stress kerja (Manuaba 2000).

4. Penilaian Beban Kerja

Menurut Grandjean (1988), suatu pendekatan untuk mengetahui beratringannya beban kerja adalah dengan menghitung nadi kerja, konsumsi oksigen, kapasitas ventilasi paru dan suhu inti tubuh. Pendekatan lainnya untuk mengetahui berat ringannya kerja adalah dengan melihat proporsi jenis kegiatan yang dilakukan pekerja yaitu dapat dilihat pada tabel 1.

Beban Kerja	Proporsi Jenis Kegiatan
Ringan	75% Waktu untuk duduk atau berdiri 25% Waktu untuk berdiri sambil bergerak
Sedang	50% Waktu untuk duduk atau berdiri 50% Waktu untuk melakukan pekerjaan khusus
Berat	25% Waktu untuk duduk atau berdiri 75% waktu untuk melakukan pekerjaan khusus

Table 1. Beban kerja seseorang berdasarkan proporsi jenis kegiatan

E. Dukungan Organisasi

1. Definisi Persepsi Dukungan Organisasi

Persepsi dukungan organisasi mengacu pada persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi, memberi dukungan, dan peduli pada kesejahteraan mereka (Rhoades & Eisenberger, 2002).

Jika karyawan menganggap bahwa dukungan organisasi yang diterimanya tinggi, maka karyawan tersebut akan menyatukan keanggotaan sebagai anggota organisasi ke dalam identitas diri mereka dan kemudian mengembangkan hubungan dan persepsi yang lebih positif terhadap organisasi tersebut.

Dengan menyatunya keanggotaan dalam organisasi dengan identitas karyawan, maka karyawan tersebut merasa menjadi bagian dari organisasi dan merasa bertanggung jawab untuk berkontribusi dan memberikan kinerja terbaiknya pada organisasi (Rhoades & Eisenberger, 2002). Rhoades dan Eisenberger (2002), mengungkapkan bahwa persepsi terhadap dukungan organisasi juga dianggap sebagai sebuah keyakinan global yang dibentuk oleh tiap karyawan mengenai penilaian mereka terhadap kebijakan dan prosedur organisasi. Keyakinan ini dibentuk berdasarkan pada pengalaman mereka terhadap kebijakan dan prosedur organisasi, penerimaan sumber daya, interaksi dengan agen organisasinya (misalnya supervisor), dan persepsi mereka mengenai kepedulian organisasi terhadap kesejahteraan mereka.

Dari berbagai organisasi ditemukan bahwa karyawan yang merasa dirinya mendapatkan dukungan dari organisasi akan memiliki rasa kebermaknaan dalam diri karyawan tersebut. Hal inilah yang akan meningkatkan komitmen pada diri karyawan. Komitmen inilah yang pada akhirnya akan mendorong karyawan untuk berusaha membantu organisasi mencapai tujuannya, dan meningkatkan harapan bahwa performa kerja

akan diperhatikan serta dihargai oleh organisasi (Rhoades & Eisenberger, 2002). Bagi karyawan, organisasi merupakan sumber penting bagi kebutuhan sosioemosional mereka seperti *respect* (penghargaan), *caring* (kepedulian), dan *tangible benefit* seperti gaji dan tunjangan kesehatan.

Perasaan dihargai oleh organisasi membantu mempertemukan kebutuhan karyawan terhadap *approval* (persetujuan), *esteem* (penghargaan) dan *affiliation* (keanggotaan) (Eisenberger & Rhoades, 2002). Lanjut Eisenberger dan Rhoades (2002), penilaian positif dari organisasi juga meningkatkan kepercayaan bahwa peningkatan usaha dalam bekerja akan dihargai. Oleh karena itu karyawan akan memberikan perhatian yang lebih atas penghargaan yang mereka terima dari atasan mereka.

Menurut Rhoades dan Eisenberger (2002), walaupun organisasi menghargai kontribusi dan peduli terhadap kesejahteraan karyawan adalah hal yang penting, organisasi harus tetap memperhatikan bahwa karyawan akan tetap menggabungkan dukungan nyata yang ditunjukkan oleh organisasi dengan persepsi individual yang mereka miliki. Para karyawan yakin bahwa organisasi mempunyai tujuan dan orientasi, baik positif maupun negatif terhadap mereka, yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap penghargaan akan kontribusi dan kesejahteraan karyawan tersebut.

Eisenberger, 2002). Karena atasan bertindak sebagai agen dari organisasi yang memiliki tanggung jawab untuk mengarahkan dan mengevaluasi kinerja bawahan, karyawan pun melihat orientasi atasan mereka sebagai indikasi adanya dukungan organisasi (Levinson dkk., dalam Rhoades & Eisenberger, 2002).

3) Penghargaan Organisasi dan Kondisi Pekerjaan: Bentuk dari penghargaan organisasi dan kondisi pekerjaan ini adalah sebagai berikut:

(a) Gaji, pengakuan, dan promosi. Sesuai dengan teori dukungan organisasi, kesempatan untuk mendapatkan hadiah (gaji, pengakuan, dan promosi) akan meningkatkan kontribusi karyawan dan akan meningkatkan persepsi dukungan organisasi (Rhoades & Eisenberger, 2002).

(b) Keamanan dalam bekerja. Adanya jaminan bahwa organisasi ingin mempertahankan keanggotaan di masa depan memberikan indikasi yang kuat terhadap persepsi dukungan organisasi (Griffith dkk., dalam Eisenberger and Rhoades, 2002).

(c) Kemandirian. Dengan kemandirian, berarti adanya kontrol akan bagaimana karyawan melakukan pekerjaan mereka. Dengan organisasi menunjukkan kepercayaan terhadap kemandirian karyawan untuk memutuskan dengan bijak bagaimana mereka akan melaksanakan pekerjaan, akan meningkatkan persepsi dukungan organisasi (Cameron dkk., dalam Rhoades & Eisenberger, 2002).

(d) Peran *stressor*. *Stress* mengacu pada ketidakmampuan individu mengatasi tuntutan dari lingkungan (Lazarus & Folkman, dalam Rhoades & Eisenberger, 2002). Stres berkorelasi negatif dengan persepsi dukungan

organisasi karena karyawan tahu bahwa faktor-faktor penyebab stres berasal dari lingkungan yang dikontrol oleh organisasi. Stres terkait dengan tiga aspek peran karyawan dalam organisasi yang berkorelasi negatif dengan persepsi dukungan organisasi, yaitu: tuntutan yang melebihi kemampuan karyawan bekerja dalam waktu tertentu (*work-overload*), kurangnya informasi yang jelas tentang tanggung jawab pekerjaan (*role-ambiguity*), dan adanya tanggung jawab yang saling bertentangan (*role-conflict*) (Lazarus & Folkman, dalam Rhoades & Eisenberger, 2002). (e) Pelatihan. Pelatihan dalam bekerja dilihat sebagai investasi pada karyawan yang nantinya akan meningkatkan persepsi dukungan organisasi (Wayne dkk., dalam Rhoades & Eisenberger, 2002).

F. Dukungan Sosial Keluarga

1. Pengertian Dukungan Sosial Keluarga

Menurut Sarafino (1998), dukungan sosial adalah suatu dorongan yang dirasakan, penghargaan, dan kepedulian yang diberikan oleh orang-orang yang berada di sekeliling individu sehingga dukungan yang dirasakan akan sangat penting. Dukungan sosial adalah pemberian informasi baik secara verbal maupun non verbal, pemberian bantuan tingkah laku atau pemberian materi yang menuntut seseorang meyakini bahwa dirinya diurus dan disayang. Salah satu bentuk dari dukungan sosial adalah dukungan sosial keluarga, keluarga merupakan tempat pertumbuhan dan perkembangan individu. Kebutuhan fisik dan psikologi

mula-mula terpenuhi dari lingkungan keluarga. Individu akan menjadikan keluarga sebagai tumpuan harapan, tempat bercerita, dan tempat mengeluarkan keluhan-keluhan bila individu mengalami persoalan (Irwanto 2002).

2. Jenis Dukungan Sosial Keluarga

House (dalam Smet, 1994), menyebutkan jenis-jenis dukungan sosial keluarga meliputi:

a. Dukungan emosional

Dukungan emosional mencakup ungkapan empati, kepedulian dan perhatian terhadap orang yang bersangkutan.

b. Dukungan penghargaan

Dukungan penghargaan terjadi lewat ungkapan hormat atau penghargaan positif orang itu, dorongan untuk maju atau persetujuan gagasan.

c. Dukungan instrumental

Dukungan instrumental meliputi bantuan langsung sesuai dengan yang dibutuhkan oleh individu tersebut, misalnya batuan uang.

fenomena yang mereka temukan dalam sebuah eksperimen terhadap sekelompok remaja yang sedang kemah dimusim panas.

Eksperimen dilakukan dimana beberapa orang anak yang memimpin dilatih untuk memimpin dengan tiga gaya kepemimpinan yaitu demokratis, otoriter, dan *laissez faire*. Lewin mengamati bahwa pada setiap kelompok muncul kondisi psikologis yang berbeda-beda yang terlihat dari sikap, perasaan dan proses sosial yang berbeda-beda pada setiap kelompok. Sehingga Lewin menjelaskan fenomena psikososial ini dengan istilah iklim organisasi.

Konsep iklim organisasi merupakan suatu pendekatan yang menekankan dimensi persepsi yang bersifat menyeluruh, hampir sejajar dengan sudut pandang holistik yang digunakan dalam studi kultur. Hal ini sejalan dengan pengertian iklim organisasi menurut Salancik dan Pfeffer (dalam Kusdi 2011), yang mendefinisikan iklim organisasi adalah kesamaan persepsi para anggota suatu organisasi tentang sikap dan kebutuhan, definisi-definisi tentang tugas dan pekerjaan, serta hubungan manusia dengan lingkungan.

Tagiuri dan Litwin (dalam Wirawan, 2007), menjelaskan bahwa iklim organisasi: *"..a concept describing the subjective nature or quality of the organizational environment. Its properties can be perceived or experienced by members of the organization and reported by them in an appropriate questionnaire"*. Dengan kata lain bahwa iklim organisasi merupakan kualitas lingkungan internal organisasi yang relatif terus

berlangsung, dialami oleh anggota organisasi, mempengaruhi perilaku mereka dan dapat dilukiskan dalam pengertian satu set karakteristik atau sifat organisasi. Robert Stringer (2002), mendefinisikan iklim organisasi sebagai koleksi dan pola lingkungan yang menentukan munculnya motivasi. Iklim organisasi berfokus pada persepsi-persepsi yang masuk akal atau dapat dinilai, terutama yang memunculkan motivasi, sehingga mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja seseorang dalam organisasi.

Menurut Wirawan (2007), iklim organisasi adalah persepsi anggota organisasi baik secara individual maupun kelompok dan mereka yang berhubungan dengan organisasi seperti pemasok, konsumen, konsultan dan kontraktor mengenai apa yang ada atau terjadi dilingkungan internal organisasi secara rutin yang dapat mempengaruhi sikap dan perilaku organisasi serta kinerja seseorang dalam organisasi tersebut. Schneider, Gunnarson dan Niles Jolly (dalam Kusdi, 2011), iklim merupakan atmosfer yang ditangkap oleh para anggota yang merupakan hasil dari praktik, prosedur dan sistem imbalan. Daniel R Denison (dalam Wirawan, 2007), mendefinisikan iklim organisasi merupakan lingkungan organisasi yang relatif statis yang berakar pada sistem nilai organisasi.

Berbeda dengan Davis dan Newstrom (1985), iklim organisasi sebagai *“The human environmental within an organization’s employees do their work”* dengan kata lain iklim organisasi merupakan lingkungan manusia didalam mana para pegawai organisasi melakukan pekerjaan

formal, informal, kekeluargaan dan profesional. Semua bentuk hubungan tersebut menentukan iklim organisasi.

c. Pelaksanaan Sistem Manajemen. Sistem manajemen adalah pola proses pelaksanaan manajemen organisasi. Indikator faktor manajemen mempengaruhi iklim kerja jumlahnya sangat banyak, misalnya karakteristik organisasi (lembaga pendidikan, sistem birokrasi) yang berbeda menimbulkan iklim organisasi yang berbeda pula.

d. Produk. Produk merupakan barang atau jasa yang dihasilkan oleh organisasi. Produk suatu organisasi sangat menentukan iklim organisasi.

e. Konsumen yang Dilayani. Konsumen yang dilayani dan untuk siapa produk ditujukan dapat mempengaruhi iklim organisasi.

f. Kondisi Fisik dan Kejiwaan Anggota Organisasi. Persepsi mengenai kondisi fisik dan kejiwaan anggota organisasi sangat mempengaruhi iklim organisasi. Termasuk dalam kondisi fisik adalah kesehatan, kebugaran, keenergian dan ketangkasan. Kondisi kejiwaan merupakan faktor yang menentukan terjadinya iklim organisasi seperti komitmen, moral, kebersamaan dan keseriusan anggota organisasi.

g. Budaya Organisasi. Budaya suatu organisasi sangat mempengaruhi iklim organisasinya. Baik budaya organisasi maupun iklim organisasi memengaruhi perilaku organisasi yang kemudian akan mempengaruhi kinerja mereka.

Robert Stringer (2002), berpendapat bahwa karakteristik iklim organisasi memengaruhi motivasi anggota organisasi untuk berperilaku tertentu. Stringer mengatakan bahwa untuk mengukur iklim organisasi terdapat enam dimensi yang diperlukan:

a. Struktur. Struktur merefleksikan perasaan diorganisasi secara baik dan mempunyai peran serta tanggung jawab yang jelas dalam lingkungan organisasi. Struktur tinggi jika anggota organisasi merasa pekerjaan mereka didefinisikan secara baik. Struktur yang rendah jika merasa tidak ada kejelasan mengenai siapa yang melakukan tugas dan mempunyai kewenangan siapa yang mengambil keputusan.

b. Standar- Standar. Standar dalam suatu organisasi mengukur perasaan tekanan untuk meningkatkan kinerja dan derajat kebanggaan yang dimiliki oleh anggota organisasi dalam melakukan pekerjaan dengan baik. Standar-standar tinggi artinya anggota organisasi selalu berupaya mencari jalan untuk meningkatkan kinerja. Standar-standar rendah merefleksikan bahwa anggota memiliki harapan yang lebih rendah untuk kinerja.

c. Tanggung Jawab. Tanggung jawab atau responsibility dapat dimanifestasikan sebagai perasaan karyawan bahwa ketika mereka menjadi “bos diri sendiri” dan tidak memerlukan keputusannya yang harus dilegitimasi oleh anggota organisasi lainnya. Persepsi tanggung jawab tinggi menunjukkan bahwa anggota organisasi mereka didorong untuk memecahkan masalahnya sendiri. Tanggung jawab yang rendah

menunjukkan bahwa pengambilan resiko dan percobaan terhadap pendekatan baru tidak diharapkan.

d. Penghargaan. Penghargaan dapat diketahui bahwa anggota organisai merasa dihargai jika mereka dapat menyelesaikan tugas secara baik. Penghargaan merupakan ukuran yang didapatkan oleh anggota ketika sudah menyelesaikan suatu pekerjaan. Penghargaan tidak selalu bersifat menguntungkan tetapi ada penghargaan dihadapkan dengan kritik dan hukuman atas penyelesaian pekerjaan. Iklim organisasi yang menghargai kinerja berkarakteristik keseimbangan antara imbalan dan kritik. Penghargaan yang rendah artinya penyelesaian pekerjaan dengan baik diberi imbalan secara tidak konsisten.

e. Dukungan. Dukungan merupakan perasaan percaya dan saling mendukung yang terus berlangsung diantara rekan kerja dan atasan. Dukungan dapat dikategorikan tinggi apabila anggota organisasi merasa mendapatkan bantuan dari atasannya ketika mengalami kesulitan dalam menjalankan tugas. Jika dukungan rendah, anggota organisasi merasa terisolasi dan menyendiri sehingga berdampak pada menurunnya produktifitas kerja.

f. Komitmen. Komitmen dapat dimanifestasikan sebagai perasaan bangga anggota terhadap organisasinya dan derajat kelayakan terhadap pencapaian tujuan organisasi. Individu yang memiliki perasaan komitmen yang kuat terhadap organisasi dapat diasosiasikan dengan loyalitas personel. Namun sebaliknya apabila anggota organisasi tidak memiliki

komitmen artinya karyawan merasa apatis terhadap organisasi dan tujuannya.

H. Demografi

1. Pengertian Demografi

Faktor demografi merupakan faktor yang berasal dari diri individu yang berpengaruh terhadap *burnout*. Beberapa faktor demografi yang mempengaruhi burnout meliputi: usia, jenis kelamin, status pernikahan, lama bekerja dan tingkat pendidikan (Fatmawati 2012).

1) Usia, adalah lamanya waktu hidup yaitu terhitung sejak lahir sampai dengan sekarang. Penentuan usia dilakukan dengan menggunakan hitungan tahun (Chaniago, 2002). Hasil penelitian Fatmawati (2012), menyebutkan bahwa pustakawan yang berusia 30 tahun ke atas memiliki tingkat burnout yang lebih tinggi dibandingkan pustakawan yang berusia 30 tahun ke bawah. Sumawidanta (2013), mengungkapkan perawat yang lebih tua biasanya lebih menguasai pekerjaan yang mereka lakukan dan keinginan agar mencapai kinerja lebih baik daripada perawat yang berusia lebih muda juga lebih tinggi. Tuntutan dalam diri perawat yang berusia lebih tua cenderung membuat stres hingga terjadinya kelelahan fisik, emosional dan psikologi.

2) Jenis kelamin adalah perbedaan antara perempuan dengan laki-laki secara biologis sejak seseorang lahir (Hungu, 2007). Laki-laki

tumbuh dan dibesarkan dengan nilai dan kemandirian khas laki-laki dan mereka diharapkan dapat bersikap tegas, lugas, tegar, dan tidak emosional. Sebaliknya perempuan diharapkan untuk mempunyai sikap membimbing, empati, kasih sayang, membantu, dan lembut. Perbedaan cara dalam membesarkan laki-laki dan perempuan memberi dampak yang berbeda pula dalam menghadapi dan mengatasi burnout. Hal ini dapat dijelaskan dengan perbedaan tahap perkembangan antara perempuan dan laki-laki.

Perkembangan pada perempuan dipengaruhi oleh hormon estrogen dan progesteron. Kedua hormon ini juga berperan dalam perkembangan emosional perempuan yang membuat perempuan lebih mengutamakan perasaan dalam menghadapi permasalahan. Sehingga, ketika perempuan dihadapkan pada suatu masalah, maka respon emosional seperti menangis, mengadu dan menyesal akan lebih dominan muncul (Priyono dkk., 2009). Hal ini berbeda dengan perkembangan laki-laki yang dipengaruhi oleh hormon testosteron. Pengaruh dari hormon ini terhadap perkembangan emosional adalah laki-laki cenderung lebih tenang, rasional dan acuh. Oleh karena itu, ketika laki-laki menghadapi suatu masalah, maka respon yang lebih dominan muncul adalah berusaha menyelesaikan masalah dengan cara yang praktis dan rasional serta banyak yang cenderung diam (Priyono dkk., 2009).

3) Status Pernikahan. Pernikahan ialah ikatan lahir batin antara seorang pria dengan seorang wanita sebagai suami istri dengan tujuan

membentuk keluarga (rumah tangga) yang bahagia dan kekal berdasarkan ketuhanan yang mahaesa (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 tahun 1974). Status pernikahan berpengaruh terhadap timbulnya burnout. Menurut Lakoy (2009), perempuan yang bekerja dan sudah menikah sering merasa tidak bahagia. Hal ini umumnya terjadi karena merasa kewalahan dengan tanggung jawab, mengalami kesulitan dalam mempertahankan hubungan yang akrab dengan pasangan sehingga hal tersebut menimbulkan stres yang berkepanjangan.

Selain itu, perempuan yang bekerja dan sudah menikah cenderung merasa kecewa dengan prestasi-prestasi yang ada dalam hidup mereka dan sering merasa kecil hati tentang cara menjalani hidup, sehingga semua itu berpengaruh besar terhadap kesejahteraan psikologis mereka. Namun, pada penelitian Fatmawati (2012), didapatkan hasil pustakawan yang berstatus lajang lebih banyak mengalami burnout daripada yang telah berkeluarga. Fatmawati (2012), juga mengungkapkan alasan dari hal tersebut adalah seseorang yang sudah berkeluarga mendapatkan kasih sayang dan dukungan sosial dari keluarga dapat mengurangi tuntutan emosional dalam pekerjaan. Selain itu, keterlibatan dengan keluarga dan anak juga dapat mempersiapkan mental seseorang dalam menghadapi masalah pribadi dan konflik emosional.

4) Masa Kerja. Masa kerja menunjukkan berapa lama seseorang bekerja pada masing-masing pekerjaan atau jabatan. Semakin lama masa kerja individu maka pengalaman yang diperolehnya semakin bertambah

(Siagian, 2009). Walaupun dengan masa kerja yang lama seorang perawat mendapatkan pengalaman kerja yang banyak, namun pola pekerjaan perawat yang monoton dan bersifat human service justru menimbulkan kelelahan fisik, emosi dan psikologi yang mengarah pada burnout syndrome (Pangastiti, 2011).

5) Tingkat Pendidikan. Tingkat pendidikan merupakan jenjang ilmu pengetahuan yang di dapat dari lembaga pendidikan formal terakhir. Tingkat pendidikan adalah suatu proses jangka panjang yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisir (Mangkunegara, 2003). Seseorang dengan pendidikan sarjana paling berisiko mengalami *burnout syndrome* dibandingkan tingkat pendidikan lainnya. Profesional yang berpendidikan tinggi memiliki harapan atau aspirasi yang idealis, sehingga ketika dihadapkan pada kesenjangan antara aspirasi dan kenyataan maka muncul kegelisahan dan kekecewaan yang dapat menimbulkan *burnout syndrome*. Tingkat pendidikan perawat terdiri dari SPK, DIII, S1, serta S2 keperawatan (Fatmawati, 2012).

I. Harga Diri

1. Pengertian Harga Diri

Baron dan Byrne (2004), mendefinisikan harga diri sebagai penilaian terhadap diri sendiri yang dibuat individu dan dipengaruhi oleh karakteristik yang dimiliki orang lain yang menjadi pembanding. Sedangkan Chaplin (2004), memberikan pengertian terhadap harga diri

J. *Locus of Control*

1. Pengertian *Locus of control*

Locus of control pertama kali dikemukakan oleh Julian B Rotter tahun 1966, yang didefinisikan sebagai cara pandang seseorang terhadap kemampuannya untuk mengendalikan sebuah peristiwa yang sedang terjadi. *Locus of control* merupakan persepsi atau keyakinan seseorang terhadap kontrol diri atas peristiwa yang mempengaruhi kehidupannya (Greenberg, 2006). *Locus of control* juga dinyatakan sebagai keyakinan atau harapan individu mengenai sumber penyebab peristiwa yang terjadi dalam hidupnya, yaitu kecenderungan untuk merasa apakah peristiwa itu dikendalikan dari dalam dirinya (internal) atau dari luar dirinya seperti keberuntungan, nasib, kesempatan, kekuasaan orang lain dan kondisi yang lain yang dapat dikuasai (eksternal) (Munandar, 2004).

Berdasarkan beberapa definisi dari para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa *locus of control* adalah suatu cara pandang individu terhadap kemampuannya untuk mengontrol sesuatu yang sedang terjadi dalam kehidupannya.

2. Aspek *Locus of Control*

Pada mulanya Rotter melihat *locus of control* sebagai hal yang bersifat unidimensional (internal dan eksternal). Namun pada tahun 1973, Levenson mengembangkan konsep *locus of control* dan membaginya

menjadi tiga dimensi independen yaitu: internalisasi (*internality*), kekuatan orang lain (*powerful other*), dan keberuntungan (*chance*). Menurut model Levenson, seseorang dapat memunculkan masing-masing dimensi *locus of control* secara independen dalam waktu yang sama (Zawawi, 2009).

Teknonika (2012), mengungkapkan bahwa individu yang memiliki orientasi ke arah internal *locus of control* yang dalam hal ini adalah internalisasi (*internality*), akan memiliki keyakinan yang kuat bahwa semua kejadian atau peristiwa yang terjadi pada dirinya ditentukan oleh usaha dan kemampuannya sendiri. Individu yang memiliki orientasi pada *locus of control* eksternal dapat dikelompokkan menjadi dua kategori, yaitu individu yang meyakini bahwa kehidupan dan peristiwa yang mereka alami ditentukan oleh orang-orang yang lebih berkuasa yang berada disekitarnya (*powerful other*), dan individu yang meyakini bahwa kehidupan dan peristiwa yang mereka alami ditentukan oleh takdir, nasib keberuntungan serta adanya kesempatan (*chance*) (Teknonika, 2012).

Jadi, dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat dua macam *locus of control*, yaitu *locus of control* internal dan *locus of control* eksternal. Seseorang dapat dikatakan memiliki *locus of control* internal bila orang tersebut memiliki keyakinan yang kuat bahwa dirinya dapat mengontrol dan mengatur semua peristiwa yang akan terjadi. Seseorang dapat dikatakan memiliki *locus of control* eksternal apabila

orang tersebut tidak memiliki keyakinan yang kuat bahwa dirinya dapat mengontrol semua yang akan terjadi pada dirinya, namun orang lain dan nasib yang mengontrol kejadian yang menimpanya (Tektonika, 2012). Perbedaan karakteristik antara locus of control internal dan eksternal dapat dilihat pada tabel 2.

No	<i>Locus of Control Internal</i>	No.	<i>Locus of Control Eksternal</i>
1	Suka bekerja keras	1	Kurang memiliki inisiatif
2	Memiliki inisiatif yang tinggi	2	Mudah menyerah, kurang suka berusaha karena mereka percaya bahwa faktor luar yang mengontrol
3	Selalu berusaha untuk menemukan pemecahan masalah	3	Kurang mencari informasi
4	Selalu mencoba untuk berfikir seefektif mungkin	4	Mempunyai harapan bahwa ada sedikit korelasi antara usaha dan kesuksesan

Ayudiati (2010)

Tabel 2 Perbedaan antara Locus of Control Internal dan Eksternal

K. Budaya Organisasi

1. Pengertian Budaya Organisasi

Budaya organisasi merupakan serangkaian nilai-nilai dan strategi, gaya kepemimpinan, visi & misi serta norma-norma kepercayaan dan pengertian yang dianut oleh anggota organisasi dan dianggap sebagai kebenaran bagi anggota yang baru yang menjadi sebuah tuntunan bagi setiap elemen organisasi suatu perusahaan untuk membentuk sikap dan perilaku. Hakikatnya, budaya organisasi bukan merupakan cara yang mudah untuk memperoleh keberhasilan, dibutuhkan strategi yang dapat

dimanfaatkan sebagai salah satu andalan daya saing organisasi. Budaya organisasi merupakan sebuah konsep sebagai salah satu kunci keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya.

Menurut Harvey dan Brown (2009), mendefinisikan budaya organisasi sebagai suatu sistem nilai dan kepercayaan bersama yang berinteraksi dengan orang-orang, struktur dan sistem suatu organisasi untuk menghasilkan norma-norma perilaku. Budaya organisasi merupakan pedoman berperilaku bagi orang-orang dalam perusahaan. Budaya organisasi merupakan sistem penyebaran kepercayaan dan nilai-nilai yang berkembang dalam suatu organisasi dan mengarahkan perilaku anggota-anggotanya. Budaya organisasi dapat menjadi instrumen keunggulan kompetitif yang utama, yaitu bila budaya organisasi mendukung strategi organisasi, dan bila budaya organisasi dapat menjawab atau mengatasi tantangan lingkungan dengan cepat dan tepat (<http://puslit.petra.ac.id/-puslit/journals/>) diakses pada tanggal 28 Mei 2017 pukul 20.00 WIB).

Budaya organisasi adalah seperangkat asumsi atau sistem keyakinan, nilai-nilai dan norma yang dikembangkan dalam organisasi yang dijadikan pedoman tingkah laku bagi anggota-anggotanya untuk mengatasi masalah adaptasi eksternal dan integrasi internal (Mangkunegara, 2005). Berdasarkan pengertian tersebut maka ditarik kesimpulan bahwa pengertian budaya organisasi merupakan seperangkat

asumsi atau system keyakinan, nilai-nilai dan norma yang dianut oleh setiap anggota organisasi yang dijadikan sebagai pedoman membentuk dan mengarahkan perilaku dalam mengatasi masalah akibat adanya perubahan.

2. Fungsi Budaya Organisasi

Tika (2006), dalam bukunya yang berjudul “Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan”, menyatakan bahwa terdapat 10 fungsi utama budaya organisasi, diantaranya; Pertama, sebagai batas pembeda terhadap lingkungan, organisasi maupun kelompok lain. Batas pembeda ini karena adanya identitas tertentu yang dimiliki oleh suatu organisasi atau kelompok yang tidak dimiliki organisasi atau kelompok lain.

Kedua, sebagai perekat bagi anggota organisasi dalam suatu organisasi. Hal ini merupakan bagian dari komitmen kolektif dari anggota organisasi. Mereka bangga sebagai seorang pegawai suatu organisasi atau perusahaan. Para pegawai mempunyai rasa memiliki, partisipasi, dan memiliki rasa tanggung jawab atas kemajuan perusahaannya. Ketiga, mempromosikan stabilitas sistem sosial. Hal ini menggambarkan dimana lingkungan kerja dirasakan positif, mendukung, dan konflik serta perubahan diatur secara efektif. Keempat, sebagai mekanisme dalam memandu dan membentuk sikap serta perilaku anggota-anggota organisasi. Dengan dilebarkannya mekanisme kontrol, didatarkannya

struktur, diperkenalkannya tim-tim dan diberi kuasanya anggota organisasi oleh organisasi, makna bersama yang diberikan oleh suatu budaya yang kuat memastikan bahwa semua orang diarahkan kearah yang sama.

Kelima, sebagai integrator. Budaya organisasi dapat dijadikan integrator karena adanya sub-sub budaya baru. Kondisi seperti ini biasanya dialami oleh adanya perusahaan-perusahaan besar dimana setiap unit terdapat sub budaya baru. Keenam, membentuk perilaku bagi anggota-anggota organisasi. Fungsi ini dimaksudkan agar anggota-anggota organisasi dapat memahami bagaimana mencapai suatu tujuan organisasi. Ketujuh, sebagai saran untuk menyelesaikan masalah-masalah pokok organisasi. Budaya organisasi diharapkan dapat mengatasi masalah adaptasi terhadap lingkungan eksternal dan masalah integrasi internal. Kedelapan, sebagai acuan dalam menyusun perencanaan pemasaran, segmentasi pasar, penentuan positioning yang akan dikuasai perusahaan tersebut.

Kesembilan, sebagai alat komunikasi. Budaya organisasi dapat berfungsi sebagai alat komunikasi antara atasan dan bawahan atau sebaliknya, serta antaranggota organisasi. Budaya sebagai alat komunikasi tercermin pada aspek-aspek komunikasi yang mencakup kata-kata, segala sesuatu yang bersifat material dan perilaku. Kesepuluh, sebagai penghambat berinovasi. Budaya organisasi dapat juga menjadi

penghambat dalam berinovasi. Hal ini terjadi apabila budaya organisasi tidak mampu mengatasi masalah-masalah yang menyangkut lingkungan eksternal dan integrasi internal.

Oleh karena itu, fungsi budaya organisasi sebagai pedoman kontrol dalam membentuk sikap dan perilaku karyawan dalam menyelesaikan masalah-masalah organisasi melalui nilai-nilai dan norma yang dianut untuk lebih berinovasi. Budaya organisasi dapat pula berfungsi sebagai kontrol atas sikap dan perilaku anggota-anggota organisasi dalam mencapai tujuan.

3. Karakteristik Budaya Organisasi

Menurut Stepen P. Robbins (dalam Tika, 2006) yang bukunya berjudul “Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan”, menyatakan bahwa terdapat 10 karakteristik budaya organisasi, diantaranya :

1. Inisiatif Individual. Inisiatif individual adalah tingkat tanggung jawab, kebebasan atau independensi yang dimiliki setiap anggota organisasi dalam mengemukakan pendapat. Inisiatif individual tersebut perlu dihargai oleh kelompok atau pimpinan suatu organisasi sepanjang menyangkut ide untuk memajukan dan mengembangkan organisasi/perusahaan.

2. Toleransi terhadap tindakan beresiko. Suatu budaya organisasi dikatakan baik apabila dapat memberikantoleransi kepada anggota/para pegawai agar dapat bertindak agresif daninovatif untuk memajukan organisasi/perusahaan serta beranimengambil resiko terhadap apa yang dilakukannya.

3. Pengarahan. Pengarahan dimaksudkan sejauh mana suatu organisasi/perusahaandapat menciptakan dengan jelas sasaran dan harapan yang diinginkan. Sasaran dan harapan tersebut jelas tercantum dalam visi, misi, dantujuan organisasi. Kondisi ini dapat berpengaruh terhadap kinerjaorganisasi/perusahaan.

4. Integrasi. Integrasi dimaksudkan sejauh mana organisasi/perusahaan dapat mendorong unit-unit organisasi untuk bekerja dengan cara yang terkoordinasi. Kekompakan unit-unit tersebut dapat mendorong kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dihasilkan.

5. Dukungan manajemen. Dukungan manajemen dimaksudkan sejauh mana para manajer dapat memberikan komunikasi atau arahan, bantuan serta dukungan yang jelas terhadap bawahan.

6. Kontrol. Alat kontrol yang dapat dipakai adalah peraturan-peraturan atau norma-norma yang berlaku di dalam suatu organisasi atau perusahaan.

7. Identitas. Identitas dimaksudkan untuk sejauh mana para anggota suatu organisasi/perusahaan dapat mengidentifikasikan dirinya

seberapa banyak bayaran yang mereka terima dan seberapa banyak yang seharusnya mereka terima. Jika persepsi ini setara, maka seorang karyawan dapat dikatakan sudah mengalami kepuasan terhadap bayaran (Milkovich & Newman, 1999).

Adams (1965), mengatakan kepuasan kompensasi ditentukan oleh keseimbangan antara pemasukan dan pengeluaran. Karyawan merasa puas ketika bayaran setara dan merasa tidak puas jika terjadi ketidaksetaraan. Selain itu, kepuasan bayaran ditentukan oleh rasio perasaan dari apa yang karyawan terima dari perbandingan pekerjaan terhadap seberapa banyak mereka masuk dalam pekerjaan tersebut (dalam Wang, 2006). Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan terhadap kompensasi adalah total dari perasaan positif individu terhadap bayaran yang mereka terima, dimana bayaran yang diterima sesuai dengan yang diharapkan oleh individu tersebut.

2. Dimensi Kepuasan terhadap Kompensasi

Heneman & Schwab (1986), membagi kepuasan terhadap Bayaran kedalam 3 Dimensi:

a. *Pay Level*. *Pay level* atau tingkat bayaran merupakan rata-rata dari sebagian besar upah atau gaji pada suatu organisasi. Rata-rata tersebut bisa berdasarkan pada tingkat bayaran individu dengan posisi tunggal atau rata-rata bayaran dari beberapa posisi. Schuler & Jackson

(1996), menambahkan, orang membandingkan tingkat bayarannya dengan apa yang mereka yakini semestinya mereka terima. Maka Universitas Sumatera Utaramereka puas jika tingkat bayaran “yang semestinya” sebanding dengan tingkat bayaran aktual, atau tidak puas jika tingkat bayaran aktual lebih kecil dari tingkat “semestinya”.

b. *Pay System.* *Pay System* dapat mempengaruhi kepuasan kompensasi karena biasanya karyawan memiliki standar kesesuaian mengenai sistem pembayaran. Jika karyawan yakin bahwa gaji yang seharusnya diterima sesuai dengan beban kerja, sistem penggajian sesuai dengan senioritas karyawan, dan pembagian gaji secara merata maka karyawan akan merasa puas.

c. *Benefits.* *Benefits* merupakan salah satu dimensi kepuasan kompensasi yang mempunyai pengaruh yang paling besar terhadap kompensasi. Secara keseluruhan benefit dapat menurunkan tingkat *turnover*, karena benefits lebih terlihat dibandingkan dimensi kompensasi lainnya. Bentuk benefits yang biasanya diberikan kepada karyawan yaitu tunjangan pensiun, uang lembur, dan sebagainya.

M. Prestasi Kerja

1. Pengertian Prestasi Kerja

Organisasi adalah kumpulan orang yang memiliki kompetensi yang berbeda-beda, yang saling tergantung satu dengan yang lainnya, yang berusaha untuk mewujudkan kepentingan bersama mereka, dengan

memanfaatkan berbagai sumber daya. Pada dasarnya tujuan bersama yang ingin diwujudkan oleh organisasi adalah mencari keuntungan. Oleh karena itu, diperlukan karyawan-karyawan yang mempunyai prestasi kerja yang tinggi (Sutrisno, 2009).

Byars dan Rue (Sutrisno, 2009), mengartikan prestasi sebagai tingkat kecakapan seseorang pada tugas-tugas yang mencakup pada pekerjaannya. Pengertian tersebut menunjukkan pada bobot kemampuan individu di dalam memenuhi ketentuan-ketentuan yang ada di dalam pekerjaannya. Adapun prestasi kerja adalah hasil upaya seseorang yang ditentukan oleh kemampuan karakteristik pribadinya serta persepsi terhadap perannya dalam pekerjaan itu.

Prestasi kerja adalah tingkat pencapaian tugas pokok dan tugas tambahan pegawai pada suatu periode penilaian (Wirawan, 2009). Prestasi kerja adalah sesuatu yang dikerjakan atau produk/jasa yang dihasilkan atau diberikan oleh seseorang atau sekelompok orang (Dharma, 1991). Prestasi kerja merupakan hasil kerja yang telah dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya (Olivia, 2014). Prestasi kerja merupakan suatu kombinasi hasil gabungan antara keahlian atau kemampuan dan motivasi dimana keahlian adalah usaha individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dan merupakan suatu ciri yang stabil.

Prestasi kerja mempunyai dua hal, yaitu pertama secara kuantitas yang mengacu pada hasil pekerjaan. Yang kedua yaitu dari segi kualitas yang mengacu pada bagaimana sempurna seseorang melakukan pekerjaan (Wijono, 2010). Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa prestasi kerja merupakan hasil pencapaian seorang karyawan ketika menyelesaikan pekerjaan yang dilimpahkan kepadanya.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Prestasi Kerja

Menurut Steers (Sutrisno, 2010), pada umumnya orang percaya bahwa prestasi kerja individu merupakan fungsi gabungan dari tiga faktor, yaitu:

1. Kemampuan, perangai, dan minat seorang pekerja.
2. Kejelasan dan penerimaan atas penjelasan peranan seorang pekerja.
3. Tingkat motivasi kerja.

Walaupun setiap faktor secara sendiri-sendiri dapat juga mempunyai arti yang penting, tetapi kombinasi ketiga tersebut sangat menentukan tingkat hasil tiap pekerja, yang pada gilirannya membantu prestasi organisasi secara keseluruhan. Byar dan Rue (Sutrisno, 2010), mengemukakan adanya dua faktor yang mempengaruhi prestasi kerja, yaitu faktor individu dan lingkungan. Faktor individu yang dimaksud ialah:

1. Usaha (*effort*) yang menunjukkan sejumlah sinergi fisik dan mental yang digunakan dalam menyelenggarakan gerakan tugas.

2. *Abilities*, yaitu sifat-sifat personal yang diperlukan untuk melaksanakan suatu tugas.

3. *Role/task perception*, yaitu segala perilaku dan aktivitas yang dirasa perlu oleh individu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

Adapun faktor-faktor lingkungan yang mempengaruhi prestasi kerja yaitu (1) Kondisi fisik, (2) Peralatan, (3) Waktu, (4) Material, (5) Pendidikan, (6) Supervise, (7) Desain organisasi, (8) Pelatihan, (9) Keberuntungan.

Faktor-faktor lingkungan ini tidak langsung menentukan prestasi kerja seseorang, tetapi mempengaruhi faktor-faktor individu. McCormick dan Tiffin (Sutrisno, 2009), mengemukakan bahwa prestasi kerja merupakan hasil dari gabungan variabel individual dan variabel fisik dan pekerjaan serta variabel organisasi dan sosial.

Menurut Mangkunegara (2005), prestasi kerja juga dapat dipengaruhi oleh dua hal utama, yaitu faktor organisasional (perusahaan) dan faktor personal. Faktor organisasional meliputi system imbal jasa, kualitas pengawasan, beban kerja, nilai dan minat, serta kondisi fisik dan lingkungan kerja. Sementara faktor personal meliputi ciri sifat kepribadian (*personality*), senioritas, masa kerja, kemampuan ataupun keterampilan

yang berkaitan dengan bidang pekerjaan dan kepuasan hidup (Olivia, 2014).

3. Aspek-Aspek Prestasi Kerja

Adapun aspek-aspek prestasi kerja menurut Sutrisno (2010), yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas, kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya termasuk juga kompetensi, ketelitian, ketekunan, dan dapat dipercaya serta kecakapan dalam melakukan pekerjaan.
2. Kuantitas, meliputi output/pengeluaran dan target kerja. Kuantitas juga berhubungan dengan absensi, apakah ia (karyawan) selalu masuk atau tidak, terlambat atau sering absen dengan berbagai alasan.
3. Waktu menyelesaikan. Bagaimana karyawan menyelesaikan tugas-tugasnya, apakah dengan waktu yang cukup lama atau waktu yang cepat dan benar.
4. Tingkat efektivitas, meliputi ketepatan dan kemampuan dalam mengambil keputusan, kecepatan berpikir dan bertindak dalam bekerja.
5. Kemandirian. Melakukan pekerjaan tanpa menggantungkan pada orang lain dan dapat melaksanakan tugas-tugasnya.
6. Tingkat keterlibatan, dapat dilihat dari loyalitas, afektivitas yang dilakukan, bagaimana ini dapat berpengaruh pada prestasi kerja.

N. Komitmen Organisasi

1. Pengertian Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi dapat didefinisikan dengan dua cara yang amat berbeda. Cara pertama diajukan oleh Mowday, Porter, dan Steers, 1982; Porter, Steers, Mowday, dan Boulian (1974), dan cara yang kedua diajukan oleh Becker (1960). Menurut Porter, dkk (1974), komitmen adalah kuatnya pengenalan dan keterlibatan seseorang dalam suatu organisasi tertentu. Di lain pihak, Becker menggambarkan komitmen sebagai kecenderungan untuk terikat dalam garis kegiatan yang konsisten karena menganggap adanya biaya pelaksanaan kegiatan yang lain (berhenti bekerja) (dalam Panggabean, 2004).

Luthans (2006), mengatakan sebagai sikap, komitmen organisasi paling sering didefinisikan sebagai berikut:

1. keinginan kuat untuk tetap sebagai anggota organisasi tertentu
2. keinginan untuk berusaha keras sesuai keinginan organisasi
3. keyakinan tertentu, dan penerimaan nilai dan tujuan organisasi.

Dengan kata lain, hal ini merupakan sikap yang merefleksikan loyalitas karyawan pada organisasi dan proses berkelanjutan di mana anggota organisasi mengekspresikan perhatiannya terhadap organisasi dan keberhasilan serta kemajuan yang berkelanjutan.

O'Reilly (dalam Coetzee, 2005), menambahkan komitmen adalah kelekatan secara psikologis yang dirasakan oleh seseorang terhadap organisasinya, dan hal ini akan merefleksikan derajat dimana individu menginternalisasi atau mengadopsi karakteristik atau perspektif dari organisasinya. Meyer dan Allen (1991), merumuskan suatu definisi mengenai komitmen dalam berorganisasi sebagai suatu konstruk psikologis yang merupakan karakteristik hubungan anggota organisasi dengan organisasinya dan memiliki implikasi terhadap keputusan individu untuk melanjutkan keanggotaannya dalam berorganisasi. Berdasarkan definisi tersebut anggota yang memiliki komitmen terhadap organisasinya akan lebih dapat bertahan sebagai bagian dari organisasi dibandingkan anggota yang tidak memiliki komitmen terhadap organisasi.

Steers (1988), mengatakan komitmen organisasi menjelaskan kekuatan relatif dari sebuah identifikasi individu dengan keterlibatan dalam sebuah organisasi. Komitmen menghadirkan sesuatu diluar loyalitas belaka terhadap suatu organisasi. Disamping itu, hal ini meliputi suatu hubungan yang aktif dengan organisasi dimana individu bersedia untuk memberikan sesuatu dari diri mereka untuk membantu keberhasilan dan kemakmuran organisasi. Welsch dan La Van (dalam Davis dan Newstorm, 1985), menyatakan komitmen pada perusahaan adalah sebuah dimensi perilaku yang penting dan dapat digunakan untuk menilai keterikatan karyawan pada perusahaan. Hal ini didukung oleh Davis dan Newstorm

(1985), yang menyatakan bahwa komitmen terhadap perusahaan adalah tingkat kemauan karyawan untuk mengidentifikasi dirinya pada perusahaan, dan untuk keinginannya melanjutkan partisipasi secara aktif dalam perusahaan tersebut.

Porter, Mowday dan Steers (1982), mendefinisikan komitmen organisasi sebagai kekuatan yang bersifat relatif dari individu dalam mengidentifikasi keterlibatan dirinya kedalam bagian organisasi. Hal ini dapat ditandai dengan tiga hal, yaitu :

- a. Penerimaan terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi.
- b. Kesiapan dan kesediaan untuk berusaha dengan sungguh-sungguh atas nama organisasi.
- c. Keinginan untuk mempertahankan keanggotaan di dalam organisasi (menjadi bagian dari organisasi).

Dari beberapa pengertian komitmen organisasi diatas dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah suatu sikap yang ditunjukkan oleh individu dengan adanya identifikasi, keterlibatan serta loyalitas terhadap organisasi. Serta, adanya keinginan untuk tetap berada dalam organisasi dan tidak bersedia untuk meninggalkan organisasinya dengan alasan apapun.

2. Aspek-aspek Komitmen Organisasi

Steers (1988), mengelompokkan komitmen organisasi menjadi tiga faktor:

a. Identifikasi dengan organisasi yaitu penerimaan tujuan organisasi, dimana penerimaan ini merupakan dasar komitmen organisasi. Identifikasi pegawai tampak melalui sikap menyetujui kebijaksanaan organisasi, kesamaan nilai pribadi dan nilai-nilai organisasi, rasa kebanggaan menjadi bagian dari organisasi.

b. Keterlibatan yaitu adanya kesediaan untuk berusaha sungguh-sungguh pada organisasi. Keterlibatan sesuai peran dan tanggungjawab pekerjaan di organisasi tersebut. Pegawai yang memiliki komitmen tinggi akan menerima hampir semua tugas dan tanggungjawab pekerjaan yang diberikan padanya.

c. Loyalitas yaitu adanya keinginan yang kuat untuk menjaga keanggotaan di dalam organisasi. Loyalitas terhadap organisasi merupakan evaluasi terhadap komitmen, serta adanya ikatan emosional dan keterikatan antara organisasi dengan pegawai. Pegawai dengan komitmen tinggi merasakan adanya loyalitas dan rasa memiliki terhadap organisasi.

Menurut Allen dan Meyer (Luthans, 2006), komitmen organisasi merefleksikan tiga komponen yaitu:

a. *Affective commitment*. *Affective commitment* adalah keterikatan emosional karyawan, identifikasi, dan keterlibatan dalam organisasi.

b. *Continuance commitment*. *Continuance commitment* adalah komitmen berdasarkan kerugian yang berhubungan dengan keluarnya karyawan dari organisasi. hal ini mungkin karena kehilangan senioritas atas promosi atau benefit.

c. *Normative commitment*. *Normative commitment* adanya perasaan wajib untuk tetap berada dalam organisasi karena memang harus begitu; tindakan tersebut merupakan hal benar yang harus dilakukan.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi

Steers dan Porter (1983), membedakan faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen terhadap perusahaan menjadi empat kategori, yaitu:

a. **Karakteristik Personal**. Pengertian karakteristik personal mencakup: usia, masa jabatan, motif berprestasi, jenis kelamin, ras, dan faktor kepribadian. Sedang tingkat pendidikan berkorelasi negatif dengan komitmen terhadap perusahaan (Welsch dan La Van, 1981). Karyawan yang lebih tua dan lebih lama bekerja secara konsisten menunjukkan nilai komitmen yang tinggi (Steers, 1988).

b. **Karakteristik Pekerjaan**. Karakteristik pekerjaan meliputi kejelasan serta keselarasan peran, umpan balik, tantangan pekerjaan,

otonomi, kesempatan berinteraksi, dan dimensi inti pekerjaan. Biasanya, karyawan yang bekerja pada level pekerjaan yang lebih tinggi nilainya dan karyawan menunjukkan level yang rendah pada konflik peran dan ambigu cenderung lebih berkomitmen (Steers, 1988).

c. Karakteristik structural. Faktor-faktor yang tercakup dalam karakteristik struktural antara lain ialah derajat formalisasi, ketergantungan fungsional, desentralisasi, tingkat partisipasi dalam pengambilan keputusan, dan fungsi kontrol dalam perusahaan. Atasan yang berada pada organisasi yang mengalami desentralisasi dan pada pemilik pekerja kooperatif menunjukkan tingkat komitmen yang tinggi (Steers, 1988).

d. Pengalaman bekerja. Pengalaman kerja dipandang sebagai kekuatan sosialisasi yang penting, yang mempengaruhi kelekatan psikologis karyawan terhadap perusahaan. Pengalaman kerja terbukti berkorelasi positif dengan komitmen terhadap perusahaan sejauh menyangkut taraf seberapa besar karyawan percaya bahwa perusahaan memperhatikan minatnya, merasakan adanya kepentingan pribadi dengan perusahaan, dan seberapa besar harapan-harapan karyawan dapat terpenuhi dalam pelaksanaan pekerjaanya.

O. Motivasi Kerja

1. Pengertian Motivasi Kerja

Istilah motivasi berasal dari kata Latin “*movere*” yang berarti dorongan atau menggerakkan. Motivasi mempersoalkan bagaimana cara mengarahkan daya dan potensi agar bekerja mencapai tujuan yang ditentukan (Malayu S.P Hasibuan, 2006). Pada dasarnya seorang bekerja karena keinginan memenuhi kebutuhan hidupnya. Dorongan keinginan pada diri seseorang dengan orang yang lain berbeda sehingga perilaku manusia cenderung beragam di dalam bekerja.

Menurut Vroom dalam Ngalim Purwanto (2006), motivasi mengacu kepada suatu proses mempengaruhi pilihan-pilihan individu terhadap bermacam-macam bentuk kegiatan yang dikehendaki. Kemudian John P. Campbell, dkk mengemukakan bahwa motivasi mencakup di dalamnya arah atau tujuan tingkah laku, kekuatan respons, dan kegigihan tingkah laku. Di samping itu, istilah tersebut mencakup sejumlah konsep dorongan (*drive*), kebutuhan (*need*), rangsangan (*incentive*), ganjaran (*reward*), penguatan (*reinforcement*), ketetapan tujuan (*goal setting*), harapan (*expectancy*), dan sebagainya.

Menurut Hamzah B. Uno (2008), kerja adalah sebagai; (1) aktivitas dasar dan dijadikan bagian esensial dari kehidupan manusia, (2) kerja itu memberikan status, dan mengikat seseorang kepada individu lain dan

masyarakat, (3) pada umumnya wanita atau pria menyukai pekerjaan, (4) moral pekerja dan pegawai itu banyak tidak mempunyai kaitan langsung dengan kondisi fisik maupun materiil dari pekerjaan, (5) insentif kerja itu banyak bentuknya, diantaranya adalah uang.

Motivasi kerja merupakan motivasi yang terjadi pada situasi dan lingkungan kerja yang terdapat pada suatu organisasi atau lembaga. Keberhasilan dan kegagalan pendidikan memang sering dikaitkan dengan motivasi kerja guru. Pada dasarnya manusia selalu menginginkan hal yang baik-baik saja, sehingga daya pendorong atau

penggerak yang memotivasi semangat kerjanya tergantung dari harapan yang akan diperoleh mendatang jika harapan itu menjadi kenyataan maka seseorang akan cenderung meningkatkan motivasi kerjanya.

Menurut Ngalim Purwanto, motivasi mengandung tiga komponen pokok, yaitu:

1. Menggerakkan, berarti menimbulkan kekuatan pada individu, memimpin seseorang untuk bertindak dengan cara tertentu.
2. Mengarahkan atau menyalurkan tingkah laku. Dengan demikian ia menyediakan suatu orientasi tujuan. Tingkah laku individu diarahkan terhadap sesuatu.

3. Untuk menjaga atau menopang tingkah laku, lingkungan sekitar harus menguatkan (*reniforce*) intensitas, dorongan-dorongan dan kekuatan-kekuatan individu (2006).

Berdasarkan beberapa definisi dan komponen pokok diatas dapat dirumuskan motivasi merupakan daya dorong atau daya gerak yang membangkitkan dan mengarahkan perilaku pada suatu perbuatan atau pekerjaan.

2. Jenis-jenis Motivasi Kerja

Jenis-jenis motivasi dapat dikelompokkan menjadi dua jenis menurut Malayu S. P Hasibuan (2006), yaitu:

1. Motivasi positif (insentif positif), manajer memotivasi bawahan dengan memberikan hadiah kepada mereka yang berprestasi baik. Dengan motivasi positif ini semangat kerja bawahan akan meningkat, karena manusia pada umumnya senang menerima yang baik-baik saja.

2. Motivasi negatif (insentif negatif), manajer memotivasi bawahan dengan memberikan hukuman kepada mereka yang pekerjaannya kurang baik (prestasi rendah). Dengan memotivasi negatif ini semangat kerja bawahan dalam waktu pendek akan meningkat, karena takut dihukum.

Pengunaan kedua motivasi tersebut haruslah diterapkan kepada siapa dan kapan agar dapat berjalan efektif merangsang gairah bawahan dalam bekerja.

3. Tujuan Motivasi

Tingkah laku bawahan dalam suatu organisasi seperti sekolah pada dasarnya berorientasi pada tugas. Maksudnya, bahwa tingkah laku bawahan biasanya didorong oleh keinginan untuk mencapai tujuan harus selalu diamati, diawasi, dan diarahkan dalam kerangka pelaksanaan tugas dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Secara umum tujuan motivasi adalah untuk menggerakkan atau menggugah seseorang agar timbul keinginan dan kemauannya untuk melakukan sesuatu sehingga dapat memperoleh hasil atau mencapai tujuan tertentu (Ngalim Purwanto, 2006).

Tindakan memotivasi akan lebih dapat berhasil jika tujuannya jelas dan disadari oleh yang dimotivasi serta sesuai dengan kebutuhan orang yang dimotivasi. Oleh karena itu, setiap orang yang akan memberikan motivasi harus mengenal dan memahami benar-benar latar belakang kehidupan, kebutuhan, dan kepribadian orang yang akan dimotivasi.

P. Landasan Teori

Kerangka teoritis penelitian ini adalah suatu uraian dan visualisasi hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap konsep yang lainnya atau antara variabel yang satu dengan variabel yang lain dari masalah yang ingin diteliti (Soekidjo Notoatmodjo, 2010). Kerangka teoritis dalam penelitian ini adalah variabel yang saling berhubungan. Variabel dari

penelitian ini adalah *burnout* dan terdapat lima faktor yang menyebabkan kejenuhan kerja (*burnout*) yaitu konflik peran, beban kerja, dukungan atasan, kepuasan terhadap kompensasi, dan iklim organisasi.

Dimana konflik peran berpengaruh negative yang kuat terhadap kepuasan kerja, baik perawat ataupun insinyur. Peneliti lain juga mengungkapkan bahwa ada pengaruh terhadap kepuasan kerja dalam Bacharach, (1991). Selanjutnya beban kerja dalam penelitian Alinauri (2010), beban kerja yang dialami karyawan, baik itu monoton atau tidak akan mempengaruhi kinerja dan kepuasan karyawan tersebut. Hampir setiap beban kerja dapat mengakibatkan timbulnya *burnout*, tergantung bagaimana reaksi pekerja itu sendiri menghadapinya (Frasser 1992).

Dukungan atasan juga memiliki pengaruh kuat terhadap karyawan karena atasan bertindak sebagai agen dari organisasi yang memiliki tanggung jawab untuk mengarahkan dan mengevaluasi kinerja bawahan, karyawan pun melihat orientasi atasan mereka sebagai indikasi adanya dukungan organisasi (Levinson dkk., dalam Rhoades & Eisenberger, 2002). System pengupahan yang ditetapkan hendaknya fleksibel dan dinamis mengingat tingkat harga selalu mengalami perubahan karena upah yang tidak sesuai akan mengakibatkan *burnout* pada karyawan. Jika persepsi ini setara, maka seorang karyawan dapat dikatakan sudah mengalami kepuasan terhadap bayaran (Milkovich & Newman, 1999).

Iklm organisasi yang kondusif, ditandai dengan timbulnya perasaan senang, nyaman, aman, dan penuh makna akan menyebabkan rendahnya mengasingkan diri dengan lingkungan dan juga perasaan negative terhadap oranglain, (Maslach, dkk, 2001). Hasil penelitian Ariyadi (2009) menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh terhadap kejenuhan kerja karena adanya tekanan yang dialami didalam perusahaan.

Gambar 1. Skema Konsep Penelitian



