

BAB II

KAJIAN TEORITIK

A. *Burnout*

1. Pengertian *Burnout*

Burnout merupakan kelelahan fisik, mental, dan emosional yang terjadi karena stres yang diderita dalam jangka waktu yang lama, di dalam situasi yang menuntut keterlibatan emosional yang tinggi. Bernardin (dikutip Rosyid, 1996,) menggambarkan *burnout* sebagai suatu keadaan yang mencerminkan reaksi emosional pada individu yang bekerja pada bidang kemanusiaan (*human service*), atau bekerja erat dengan masyarakat. Penderitanya banyak dijumpai pada perawat di rumah sakit, pekerja sosial, guru dan para anggota polisi.

Menurut Kreitner dan Kinicki (1992) *burnout* adalah akibat dari stres yang berkepanjangan dan terjadi ketika seseorang mulai mempertanyakan nilai-nilai pribadinya.

Pines dan Aronson (dikutip Farhati dan Rosyid, 1996) menyatakan bahwa *burnout* adalah suatu bentuk ketegangan atau tekanan psikis yang berhubungan dengan stres yang kronik, yang dialami seseorang dari hari ke hari ditandai dengan kelelahan fisik, mental dan emosional.

Cherniss (1987) mengatakan bahwa *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.

Menurut Poerwandari (2010) *burnout* adalah kondisi seseorang yang terkuras habis dan kehilangan energy psikis maupun fisik. Biasanya *burnout* dialami dalam bentuk kelelahan fisik, mental, dan emosional yang terus menerus. Karena bersifat psikobiologis (beban psikologis berpindah ke tampilan fisik, misalnya mudah pusing, tidak dapat berkonsentrasi, gampang sakit) dan biasanya bersifat kumulatif, maka kadang persoalan tidak demikian mudah diselesaikan.

Burnout merupakan suatu kondisi psikologis yang dialami individu akibat dari timbulnya stress dalam jangka waktu yang lama dan dengan intensitas yang cukup tinggi, yang ditandai dengan kelelahan fisik, mental, dan emosional, serta rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri yang mengakibatkan individu merasa terpisah dari lingkungannya. Oleh karena itu perlu reaksi untuk menghadapinya, karena jika tidak maka akan muncul gangguan fisik maupun psikologis. Semakin tinggi nilai yang diperoleh maka mengindikasikan bahwa tingkat *burnout* semakin tinggi, demikian pula semakin rendahnya skor maka tingkat *burnout* semakin rendah.

2. Faktor yang menyebabkan *burnout*

Terdapat beberapa faktor yang dapat menyebabkan terjadinya *burnout* dikalangan karyawan, diantaranya :

a. Faktor individu

Seorang manusia yang tidak hanya memiliki peranan khas di dalam lingkungan sosialnya, melainkan juga mempunyai kepribadian serta pola tingkah laku yang spesifik dari dirinya. Faktor individu berhubungan dengan beberapa komponen diantaranya :

1. Jenis kelamin

Maslach dan Jackson (Cherniss, 1987:137) menemukan bahwa pria yang *burnout* cenderung mengalami depersonalisasi sedangkan wanita yang *burnout* cenderung mengalami kelelahan emosional.

2. Usia

Maslach dan Jackson (Cherniss, 1987) maupun Schaufeli dan Buunk (Cooper, dkk, 2001) menemukan pekerja yang berusia muda lebih tinggi mengalami *burnout* daripada pekerja yang berusia tua. Namun tidak ada batasan umur dalam kriteria pekerja yang berusia muda maupun pekerja yang berusia tua.

3. Tingkat Pendidikan

Menurut Maslach dan Jackson (dalam Nurjayadi, 2004) menyebutkan bahwa tingkat pendidikan juga turut berperan dalam sindrom *burnout*. Hal ini didasari oleh kenyataan bahwa stres yang terkait dengan masalah pekerjaan seringkali dialami oleh pekerja dengan pendidikan yang rendah.

4. Status Perkawinan.

Annual Review of Psychology (dalam Nurjayadi, 2004) melaporkan bahwa individu yang belum menikah (khususnya laki-laki) dilaporkan lebih rentan terhadap sindrom *burnout* dibandingkan individu yang sudah menikah. Namun perlu penjelasan lebih lanjut untuk status perkawinan. Mereka yang sudah menikah bisa saja memiliki resiko untuk mengalami *burnout* jika perkawinannya kurang harmonis atau mempunyai pasangan yang tidak dapat memberikan dorongan sosial (Nurjayadi, 2004).

b. Faktor kepribadian

Kepribadian atau *personality* pada dasarnya merupakan sebuah karakteristik psikologi dan perilaku yang dimiliki individu yang bersifat permanent yang dapat membedakan antara individu yang satu dengan individu yang lainnya. Adapun faktor kepribadian di bagi menjadi beberapa bagian diantaranya :

1. Konsep diri rendah

Maslach (Sutjipto, 2001) menunjukkan bahwa individu yang memiliki konsep diri rendah rentan terhadap *burnout*. Individu dengan konsep diri rendah mempunyai karakteristik tidak percaya diri dan memiliki penghargaan diri yang rendah.

2. Perilaku tipe A

Friedman dan Rosenman (dalam Cherniss, 1987:129) menyebutkan bahwa individu yang memiliki perilaku tipe A cenderung menunjukkan kerja keras, kompetitif dan gaya hidup yang penuh dengan tekanan waktu. Individu dengan perilaku tipe A lebih memungkinkan untuk mengalami *burnout* daripada individu yang lainnya.

3. Individu yang introvert

Individu yang introvert akan mengalami ketegangan emosional yang lebih besar saat menghadapi konflik, mereka cenderung menarik diri dari kerja dan hal ini akan menghambat efektivitas penyelesaian konflik (Kahn dalam Cherniss, 1987).

4. *Locus of control* eksternal

Rotter (dalam Cherniss, 1987) menjelaskan bahwa individu dengan locus of control eksternal meyakini bahwa keberhasilan dan kegagalan yang dialami disebabkan oleh kekuatan dari luar diri. Mereka meyakini bahwa dirinya tidak berdaya terhadap situasi menekan sehingga mudah menyerah dan bila berlanjut mereka bersikap apatis terhadap pekerjaan.

5. Individu yang fleksibel

Kahn dalam Cherniss (1987:131) menemukan bahwa individu yang fleksibel rentan terhadap konflik peran karena mereka kesulitan untuk mengatakan tidak terhadap peran yang

datang dengan tuntutan ekstra yang dapat mempengaruhi munculnya *burnout*.

c. Faktor pekerjaan

Kahn dan pekerjanya (dalam Cherniss, 1987) menemukan bahwa konflik peran dan ambiguitas peran merupakan dua faktor dalam lingkup pekerjaan yang memberi kontribusi terhadap stres, ketegangan dan sikap emosional yang dihubungkan dengan *burnout*.

Cherniss (1987) menjelaskan bahwa peran yang berlebihan ikut memberi kontribusi dengan bertambahnya stres dan *burnout*, karena itu akan berpengaruh kuat pada koping. Kahn (dalam Cherniss,1987) mengemukakan bahwa adanya konflik peran merupakan faktor yang potensial terhadap timbulnya *burnout*. Konflik peran ini muncul karena adanya tuntutan yang tidak sejalan atau bertentangan.

d. Faktor organisasi

Faktor-faktor seperti gaya kepemimpinan, iklim organisasi, kekuatan struktur (Cherniss, 1987) dapat mempengaruhi tingkat *burnout* pada karyawan. Eastburg, dkk (dalam Cooper, 2001) menjelaskan bahwa kedua dukungan dari supervisor dan teman sebaya memberi kontribusi bertambahnya kelelahan emosi.

Menurut *Lee dan Ashforth* (1996), ada beberapa faktor yang menyebabkan *burnout*, yaitu :

1. Tekanan pekerjaan, seperti:
 - a. Ambiguitas, yaitu keadaan dimana karyawan tidak tahu apa yang harus dilakukan, menjadi bingung, dan menjadi tidak yakin karena kurangnya pemahaman atas hak-hak dan kewajiban yang dimiliki karyawan yang melakukan pekerjaan.
 - b. Konflik peran, yaitu suatu perangkat harapan atau lebih berlawanan dengan lainnya sehingga dapat menjadi penekanan yang penting bagi sebagian orang.
 - c. Stres kerja, apabila tekanan yang dialami karyawan bersifat menetap dalam jangka waktu yang lama, maka akan menyebabkan *burnout* karena kondisi tubuhnya tidak mampu membangun kembali kemampuannya untuk menghadapi pemicu stres.
 - d. Beban kerja, apabila seorang karyawan menanggung banyak pekerjaan dalam waktu relatif singkat, maka dapat membuat karyawan tertekan dan akan menyebabkan *burnout*.
2. Dukungan, seperti:
 - a. Dukungan sosial, yaitu tersedianya sumber yang dapat dipanggil ketika dibutuhkan untuk memberi dukungan, sehingga orang tersebut cenderung lebih percaya diri dan

sehat karena yakin ada orang lain yang membantunya saat kesulitan.

- b. Dukungan keluarga, keluarga mempunyai andil besar untuk meringankan beban yang dialami meskipun hanya dalam bentuk dukungan emosional, yaitu perilaku memberi perhatian dan mendengarkan dengan simpatik.
- c. Dukungan teman sekerja, teman sekerja yang suportif memungkinkan karyawan menanggulangi tekanan pekerjaan.
- d. Kekompakan suatu kelompok, beberapa ahli mengatakan bahwa hubungan yang baik antara beberapa anggota kelompok kerja merupakan faktor penting dalam kesejahteraan dan kesehatan organisasi.

3. Karakteristik *burnout*

Jerald Greenberg dan Robert A. Baron (1997) menyebutkan beberapa karakteristik *burnout* :

1. *Physical exhaustion*, karyawan merasa energinya menurun dan sangat lelah, dan mengalami gangguan fisik seperti sakit kepala, kurang tidur, dan perubahan kebiasaan makan.
2. *Emotional exhaustion*, karyawan merasa depresi, tidak tertolong, dan merasa terjebak dalam pekerjaan.

3. *Mental exhaustion*, karyawan menjadi sinis dengan orang lain, berperilaku negatif, dan cenderung tidak respek terhadap diri sendiri, pekerjaan, organisasi, dan bahkan hidupnya secara keseluruhan.
4. *Low personal accomplishment*, karyawan merasa tidak mendapat pencapaian yang besar dimasa lalu, dan menganggap bahwa ia tidak akan sukses di masa depan.

4. Ciri-ciri *burnout*

Menurut *Pines & Aronson* (1989) ciri-ciri umum *burnout*, yaitu:

1. Sakit fisik dicirikan seperti sakit kepala, demam, sakit punggung, tegang pada otot leher dan bahu, sering flu, susah tidur, rasa letih yang kronis.
2. Kelehan emosi dicirikan seperti rasa bosan, mudah tersinggung, sinisme, suka marah, gelisah, putus asa, sedih, tertekan, tidak berdaya.
3. Kelelahan mental dicirikan seperti acuh tak acuh pada lingkungan, sikap negatif terhadap orang lain, konsep diri yang rendah, putus asa dengan jalan hidup, merasa tidak berharga.

5. Akibat yang ditimbulkan *burnout*

Beberapa akibat *burnout* bagi individu dan organisasi antara lain:

a) *Individu*

Menurut Jackson (dalam Jewell dan Siegall, 1998) akibat *burnout* bagi individu adalah memburuknya kualitas hubungan rumah tangga, masalah kesehatan dan hubungan yang buruk dengan

rekan sekerja. Kemudian Rostiana (dikutip Gunarsa, 2004) menjelaskan beberapa akibat *burnout* bagi individu yang disebut dengan manifestasi *burnout* diantaranya adalah meningkatnya penggunaan kopi dan alkohol, munculnya problem dalam hubungan seksual, masalah kesehatan secara fisik seperti sakit kepala, mual, nyeri otot, kehilangan selera makan, napas yang pendek dan gangguan tidur.

b) *Organisasi*

Akibat *burnout* bagi organisasi menurut Jackson (dalam Jewell dan Siegall, 1998) adalah pemberiah pelayanan yang berkualitas rendah bagi pelanggan (klien, pasien), merendahnya keterlibatan kerja pada bagian yang terkena dan meningkatnya orang yang pindah kerja. Orang-orang yang menderita *burnout* boleh jadi mencari peran administratif di mana mereka dapat berlindung pada pekerjaan diantara tumpukan surat-surat dan dokumen (Rosyid, 1996). Selain itu menurut Maslach dan Jackson (1981) *burnout* dapat menimbulkan kemerosotan kualitas ketelitian terhadap tugas yang diberikan oleh staff.

6. Gejala yang terlihat pada penderita *burnout*

Terdapat suatu kenyataan yang mengejutkan, bahwa penderita burn out adalah orang-orang yang bersemangat, energik, ambisius, dan memiliki prinsip yang kuat untuk tidak menjadi gagal dan merupakan figur pekerja keras (Freudenberger & Richelson, dalam Feri Farhati &

Haryanto FR, 1996) dimana ada 11 gejala yang terlihat pada penderita burn out , yaitu :

1. Kelelahan yang merupakan proses kehilangan energi disertai keletihan.
2. Lari dari kenyataan, merupakan alat untuk menyangkal penderitaan yang dialami.
3. Kebosanan dan sinisme. Penderita merasa tidak tertarik lagi akan kegiatan yang dikerjakannya, bahkan timbul rasa bosan dan pesimis akan bidang pekerjaan tersebut .
4. Emosional. hal ini dikarenakan karena selama ini individu mampu mengerjakan pekerjaannya dengan cepat. dengan menurunnya kemampuan mengerjakan pekerjaan secara cepat, akan menimbulkan gelombang emosional pada diri individu.
5. Merasa yakin akan kemampuan dirinya, selalu menganggap dirinya sebagai yang terbaik.
6. Merasa tidak dihargai.
7. Disorientasi.
8. Masalah psikosomatis.
9. Curiga tanpa alasan yang jelas.
10. Depresi
11. Penyangkalan kenyataan akan keadaan dirinya sendiri.

7. Perbedaan *Burnout* dengan Stress

Pengertian stress berbeda dengan *burnout*. *Burnout* adalah jenis depresi dalam pekerjaan dan disebabkan oleh perasaan ketidakberdayaan, hal itu tidak disebabkan oleh stress meskipun orang yang mengalami *burnout* juga merasakan stress. *Burnout* merupakan bagian dari masalah motivasi. Seseorang yang mengalami *burnout* akan kehilangan motivasi, putus asa dan depresi. Lain halnya dengan stress, seseorang dengan stress tingkat tinggi cenderung bertindak emosional secara berlebihan (Potter, 2007). Smith, Gill, Segal & Segal (2008) menjelaskan perbedaan antara stress dan *burnout* yaitu :

Table 2.1 perbedaan antara stress dengan *burnout*

Stress	<i>Burnout</i>
a. Emosi sangat berlebihan	a. Emosi tumpul
b. Menghasilkan kondisi yang mendesak dan tindakan yang berlebihan	b. Menghasilkan ketidakberdayaan dan keputusasaan
c. Kehilangan energy	c. Kehilangan motivasi, cita-cita, dan harapan
d. Menyebabkan gangguan kecemasan	d. Mengarah pada paranoid, sikap acuh tak acuh, dan depresi
e. Kerusakan utama pada fisik	e. Kerusakan utama berupa ketidak stabilan secara emosional

Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa kondisi *burnout* berbeda dengan stress. Pekerja yang mengalami *burnout* akan cenderung diam dan terlihat tanpa daya, hal ini terjadi karena hilangnya motivasi dan semangat yang berakibat pada ketidak berdayaan. Pada kondisi stress, pekerja cenderung menjadi lebih aktif dan agresif secara

emosional. Penderita *burnout* maupun stress sama-sama mengalami masalah terutama dalam pekerjaan, namun responnya berbeda. Stress yang berkepanjangan dapat berpotensi menjadi *burnout*, sedangkan kondisi *burnout* yang dialami oleh pekerja belum tentu disebabkan oleh stress.

B. Lingkungan Kerja

1. Pengertian Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja menunjuk pada hal-hal yang berada di sekeliling dan melingkupi kerja karyawan didalam suatu kantor atau dalam organisasi. Kondisi lingkungan kerja lebih banyak bergantung dan diciptakan oleh pimpinan, sehingga suasana kerja yang tercipta tergantung pada pola yang diciptakan pimpinan.

Menurut Nitisemito (2000:183) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan.

Sedarmayati (2001:1) lingkungan kerja merupakan keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok.

Mangkunegara (2005:132) berpendapat bahwa lingkungan kerja merupakan sesuatu yang ada dilingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti temperature,

kelembaban, ventilasi, penerangan dan keaduan, kebersihan tempat kerja, dan memadai atau tidaknya alat-alat perlengkapan kerja.

Jadi Kondisi lingkungan kerja merupakan penilaian individu atas hal-hal yang ada disekeliling dan melingkupi kerja karyawan didalam suatu kantor atau organisasi baik itu lingkungan kerja fisik, psikologis dan tata cara kerja.

2. Jenis-jenis lingkungan kerja

Sedarmayanti (2001:21) menyatakan bahwa secara garis besar lingkungan kerja terbagi menjadi 2 yaitu :

- a. *Lingkungan kerja fisik* adalah semua keadaan yang berbentuk fisik, yang terdapat disekitar tempat kerja karyawan, yang dapat mempengaruhi karyawan tersebut baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja fisik yang langsung berhubungan dengan karyawan, namun ada juga yang berupa lingkungan perantara atau lingkungan umum, yang dapat juga disebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia, seperti temperature, kelembaban, dan sirkulasi udara.
- b. *Lingkungan kerja non fisik* adalah suatu keadaan yang terjadi dan memiliki kaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan, sesama rekan kerja, ataupun bawahan.

3. Beberapa Hal Yang Meliputi Lingkungan Kerja

Menurut Mangkunegara (2005:134), lingkungan kerja meliputi beberapa hal yaitu :

a. Pelayanan Karyawan

Pelayanan karyawan yang kurang pada tempatnya akan mengakibatkan berbagai macam kerugian bagi perusahaan yang bersangkutan. Apabila manajemen perusahaan memberikan pelayanan karyawan kurang dari semestinya, menganggap bahwa para karyawan semata-mata faktor produksi, maka para karyawan yang bekerja pada perusahaan yang bersangkutan tersebut kehilangan motivasi dan gairah kerja yang baik. Dengan demikian jelaslah bahwa manfaat pelayanan karyawan yang tepat ini bukan hanya dirasakan oleh para karyawan yang bekerja pada perusahaan yang bersangkutan saja, melainkan justru manfaat akan dirasakan oleh perusahaan tersebut. Adapun pelayanan karyawan terdiri dari pelayanan kafetaria, pelayanan kesehatan, serta penyediaan kamar mandi (MCK). Dari indikator mengenai pelayanan karyawan diatas, penulis mengambil beberapa indikator yang sering muncul dalam setiap permasalahan tentang pelayanan karyawan dan telah disesuaikan dengan keadaan perusahaan antara lain kantin dan kamar mandi.

b. Kondisi Kerja

Kondisi kerja adalah kondisi yang dapat dipersiapkan oleh manajemen perusahaan yang bersangkutan pada pabrik yang didirikan oleh perusahaan tersebut. Beberapa macam kondisi kerja yang dapat dipersiapkan oleh manajemen perusahaan ini adalah

penerangan, suhu udara, suara bising, penggunaan warna, ruang gerak yang diperlukan serta keamanan kerja dalam perusahaan yang bersangkutan. Masing-masing jenis kondisi kerja ini perlu dipersiapkan dan dirancang dengan baik oleh manajemen perusahaan yang bersangkutan sehingga diperoleh kenyamanan kerja yang memadai bagi karyawan. Dari indikator mengenai kondisi kerja diatas, penulis mengambil beberapa indikator yang sering muncul dalam setiap permasalahan tentang kondisi kerja dan telah disesuaikan dengan keadaan perusahaan antar lain suhu udara dan penerangan.

c. Hubungan Karyawan

Karyawan yang bekerja didalam perusahaan yang bersangkutan juga mengharapkan adanya penghargaan bagi mereka sebagai manusia. Jika kurang diperhatikan maka produktivitas kerja, kualitas kerja maupun kuantitas kerja akan menurun, karyawan bekerja asal-asalan dalam menyelesaikan pekerjaan tanpa memperhatikan kualitasnya. Agar mendapat hasil yang optimal maka perlu memperhatikan hubungan karyawan sehingga psikologis dapat terpenuhi. Adapun yang perlu diperhatikan dalam hubungan karyawan adalah kepemimpinan yang baik, informasi lancar, hubungan karyawan yang baik, pengaturan kondisi kerja yang baik, serta sistem pengupahan yang dimengerti.

4. Tekanan dalam lingkungan kerja

Bekerja dengan tenggat waktu yang sangat ketat dan dibawah pengawasan serta tekanan akan menimbulkan *burnout*. Hal ini dapat mempengaruhi kinerja seseorang dalam memberikan hasil kerja yang berkualitas tinggi. Demikian pula, ketika seseorang tergesah-gesah dalam menyelesaikan pekerjaannya, maka ia justru akan memberikan hasil yang rendah kualitasnya dengan banyak kesalahan didalamnya.

Gagal dalam memenuhi tenggat waktu dan tidak mampu bertahan menghadapi tekanan kerja akan mempengaruhi keseluruhan keberhasilan kerja. Berusaha mengatasi hal-hal tersebut dengan cara menghindarinya, justru menambah tekanan yang akan diterima. Jika tidak diatasi dengan baik, maka akan sangat merugikan.

Lingkungan kerja yang baik (sarana dan prasarana yang baik) atau buruk (tidak tersedianya sarana dan prasarana penunjang) dalam suatu organisasi secara langsung ataupun tidak langsung akan dapat mempengaruhi kinerja karyawan, misalnya lingkungan kerja yang jauh dari tempat tinggal karyawan dapat menyebabkan kinerja karyawan menjadi berkurang karena lelah dalam menempuh perjalanan, lingkungan kerja yang kotor, lingkungan kerja yang tidak aman, lingkungan kerja yang tidak nyaman, suara bising, semua dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Disini lingkungan kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan, karena semakin baik lingkungan kerja maka semakin bagus pula kinerja karyawan tersebut.

5. Penyebab di lingkungan kerja

1. Interaksi dengan public

Pekerjaan yang melibatkan interaksi sosial dengan public bersifat sangat melelahkan. Pekerjaan tersebut membutuhkan banyak energy untuk bersabar dalam menghadapi berbagai masalah yang muncul, serta aktif dalam menjelaskan permintaan dan harapan public yang tidak jelas, dan menunjukkan keahlian sosial yang sesuai, tidak peduli apa yang pekerja itu rasakan (Caputo, 1991).

2. Konflik peran

Dua faktor penting dari konflik peran merupakan pemicu terhadap *burnout*. Pertama adalah karena seseorang merasa kurang cocok dengan pekerjaannya, dan yang kedua adalah konflik antara nilai-nilai individu dan tuntutan pekerjaan (Caputo, 1991).

Konflik peran bisa menjadi penyebab stress kronis yang mengakibatkan terjadinya *burnout* yang berpengaruh di tempat kerja. Konflik peran dapat dialami ketika seseorang bekerja dengan lebih dari satu orang pengawas, terutama jika tuntutan setiap pengawas berbeda dengan satu sama lain.

C. 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 ergonomic 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. 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. (Manuaba, 2000).

Menurut Depkes RI (2003:3), 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 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, 1989).

2. Faktor yang mempengaruhi beban kerja

Rodahl (1989) dan Manuaba (2000) menyatakan beban kerja dipengaruhi faktor-faktor sebagai berikut :

1. Beban kerja oleh karena faktor eksternal

Faktor eksternal beban kerja adalah beban kerja yang berasal dari luar tubuh pekerja. Yang termasuk beban kerja eksternal adalah tugas (task) itu sendiri, organisasi dan lingkungan kerja, ketiga aspek ini sering disebut sebagai stressor.

- a) Tugas-tugas yang dilakukan baik yang bersifat fisik, seperti sikap kerja, beban yang diangkat-angkut, peralatan, sarana informasi dll. Sedangkan tugas-tugas yang bersifat mental, seperti tingkat kesulitan pekerjaan, tanggung jawab terhadap pekerjaan, dll.

- b) Organisasi kerja yang dapat mempengaruhi beban kerja, seperti lamanya waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, kerja malam, model struktur organisasi, sistem pelimpahan tugas dan wewenang, dll.
- c) Lingkungan kerja yang dapat memberikan beban tambahan kepada pekerja adalah : lingkungan kerja fisik, seperti intensitas 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.

2. *Beban kerja oleh karena 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 table 1.

Table 2.2 Beban kerja seseorang berdasarkan proporsi jenis kegiatan

No.	Beban Kerja	Proporsi jenis kegiatan
1.	Ringan	75% Waktu untuk duduk atau berdiri 25% Waktu untuk berdiri sambil bergerak
2.	Sedang	50% Waktu untuk duduk atau berdiri 50% Waktu untuk melakukan pekerjaan khusus
3.	Berat	25% Waktu untuk duduk atau berdiri 75% waktu untuk melakukan pekerjaan khusus

D. Hubungan Antara Kondisi Lingkungan Kerja dengan *Burnout*

Baron dan Greenberg (1995) menjelaskan bahwa burnout yang dialami seorang pekerja selain dipengaruhi oleh faktor internal juga dipengaruhi oleh faktor eksternal dalam organisasi. Faktor internal meliputi jenis kelamin, usia, dan harga diri, sedangkan faktor eksternal meliputi salah satunya lingkungan kerja. Lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar pekerja sewaktu menjalankan tugas yang dibebankan. Lingkungan kerja adalah keadaan di sekitar tempat kerja pada waktu karyawan melakukan pekerjaannya. Keadaan tersebut dapat mempengaruhi kesejahteraan karyawan sehingga karyawan akan berusaha untuk menghasilkan sesuatu.

Lingkungan kerja yang baik akan membawa pengaruh yang baik kepada para karyawan, pimpinan, dan hasil pekerjaannya (Anorogo & Widiyanti, 1990, h.58). Wineman (dalam Syafika, 2004, h. 87) menyatakan bahwa setiap lingkungan kerja selalu meliputi kondisi lingkungan fisik dan lingkungan psikologis. Lingkungan fisik merupakan keadaan ruangan beserta perlengkapan yang mendukung, sedangkan lingkungan psikologis merupakan kondisi organisasi dan interaksi sosial di dalamnya. Lingkungan kerja psikologis merupakan faktor penting dan berpengaruh terhadap karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Lingkungan kerja psikologis sangat mempengaruhi keadaan karyawan dalam bekerja, di mana lingkungan kerja psikologis yang buruk akan menyebabkan timbulnya kelelahan, ketegangan emosi, serta motivasi yang rendah. Sebaliknya, lingkungan kerja psikologis

yang baik menciptakan motivasi tinggi dan tidak menimbulkan kelelahan serta ketegangan emosi pada karyawan (Kartono, 1994,h.151).

Seberapa jauh akibat yang akan ditimbulkan oleh kondisi kerja tergantung pada bagaimana cara individu mempersepsikannya. Setiap individu mempunyai persepsi yang berbeda terhadap suatu hal walaupun berada didalam situasi yang sama. Apabila karyawan memiliki persepsi yang positif terhadap lingkungan kerja, maka karyawan akan menerima hal tersebut sebagai hal yang menyenangkan. Sebaliknya, bila karyawan memiliki persepsi yang negative terhadap lingkungan kerja, maka karyawan akan menerima hal tersebut sebagai sesuatu yang tidak menyenangkan (Andriani, 2004, h.53).

E. Hubungan Antara Beban Kerja dengan *Burnout*

Setiap pekerjaan merupakan beban bagi pelakunya. Beban tersebut dapat berupa fisik, mental. 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 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, 1989).

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.

Menurut Poerwandari (2010) *burnout* adalah kondisi seseorang yang terkuras habis dan kehilangan energy psikis maupun fisik. Biasanya *burnout* dialami dalam bentuk kelelahan fisik, mental, dan emosional yang terus menerus. Karena bersifat psikobiologis (beban psikologis berpindah ke tampilan fisik, misalnya mudah pusing, tidak dapat berkonsentrasi, gampang sakit) dan biasanya bersifat kumulatif, maka kadang persoalan tidak demikian mudah diselesaikan.

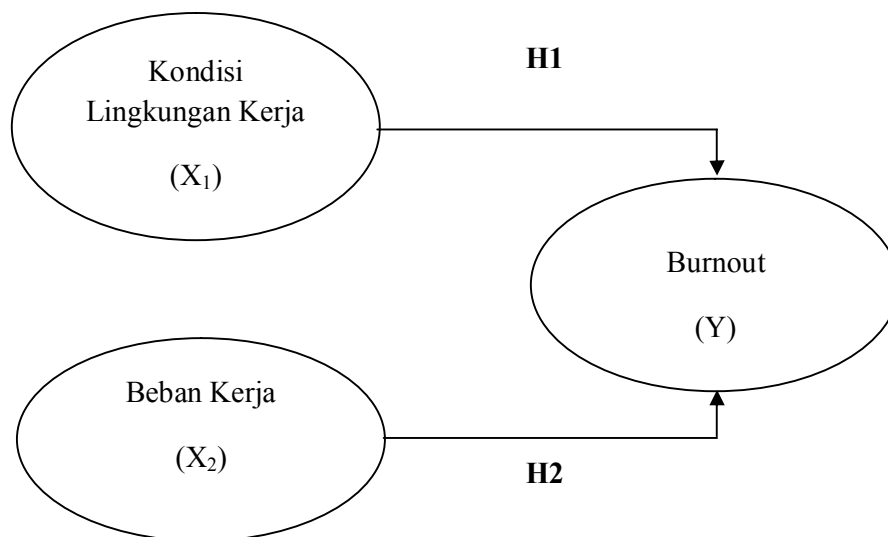
F. Kerangka Teori

Menurut Poerwandari (2010) *burnout* adalah kondisi seseorang yang terkuras habis dan kehilangan energy psikis maupun fisik. Biasanya *burnout* dialami dalam bentuk kelelahan fisik, mental, dan emosional yang terus menerus. Karena bersifat psikobiologis (beban psikologis berpindah ke tampilan fisik, misalnya mudah pusing, tidak dapat berkonsentrasi, gampang sakit) dan biasanya bersifat kumulatif, maka kadang persoalan tidak demikian mudah diselesaikan.

Mangkunegara (2005:132) berpendapat bahwa lingkungan kerja merupakan sesuatu yang ada dilingkungan para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti temperature, kelembaban, ventilasi, penerangan dan kegaduhan, kebersihan tempat kerja, dan memadai atau tidaknya alat-alat perlengkapan kerja.

Menurut Depkes RI (2003:3), 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.

Berdasarkan kerangka berfikir diatas maka dapat dibuat suatu model sebagai kerangka pemikiran teoritis untuk menjawab masalah penelitian sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Teoritis

G. Hipotesis

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif, maka dalam penelitian ini dirumuskan sebuah hipotesis.

Pengetian hipotesis menurut Sugiyono (2002) adalah jawaban sementara terhadap rumusan penelitian di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Hipotesis merupakan dugaan sementara yang mungkin benar dan mungkin salah, sehingga dapat dianggap atau dipandang sebagai konklusi atau kesimpulan yang sifatnya sementara, sedangkan penolakan atau penerimaan suatu hipotesis tersebut tergantung dari hasil penelitian terhadap faktor-faktor yang dikumpulkan, kemudian diambil suatu kesimpulan.

Dari hasil penelitian terdahulu, dari model penelitian di atas dapat dibuat hipotesis penelitian sebagai berikut :

- H-1 : Secara simultan apakah ada hubungan antara persepsi kondisi lingkungan kerja dan persepsi beban kerja dengan *burnout*.
- H-2 : Apakah ada hubungan antara Kondisi lingkungan kerja dengan *burnout*.
- H-2 : Apakah ada hubungan antara Beban kerja dengan *burnout*.