

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas teori-teori dasar yang mendukung topik penelitian, yaitu stres kerja dan *job burnout*. Selain itu, akan dibahas penelitian sebelumnya, kerangka penelitian, dan hipotesis penelitian.

2.1 Job Burnout

2.1.1 Definisi Job Burnout

Selama beberapa tahun terakhir, minat terhadap *burnout* meningkat karena kita mulai memahami dampak negatif signifikan yang ditimbulkannya pada karyawan di lingkungan kerja (Rožman et al., 2018). *Burnout* di tempat kerja sebenarnya adalah masalah utama dalam psikosomatis orang-orang yang kita kenal di tempat kerja. Stres berasal dari tuntutan lingkungan dan internal yang berdampak buruk pada kesejahteraan psikosomatis. Stresor psikososial yang berkontribusi terhadap *burnout* di tempat kerja mencakup jam kerja yang panjang, ketidakpastian pekerjaan, beban kerja yang lebih tinggi, skenario yang lebih buruk untuk gaji serta promosi, peran proyek yang tidak jelas, dan tekanan waktu dan anggaran yang berkontribusi terhadap kesalahan dan kompromi terhadap standar etika dan kualitas. *Burnout* dapat memengaruhi keterlibatan di tempat kerja (Anvari et al., 2011). *Burnout* adalah jenis respons stres yang sering muncul pada orang-orang yang memiliki kontak langsung dan intens dengan orang lain, baik mereka adalah mahasiswa, klien, atau tamu. Hal ini muncul ketika seseorang mencoba

menyelesaikan terlalu banyak tugas dalam waktu singkat karena tenggat waktu yang tidak realistis, terlalu banyak proyek, dan rapat. Meskipun stres terkadang tidak buruk, setiap orang memiliki batasannya sendiri. Ketika Anda melewati batasan tersebut, *burnout* lebih mungkin terjadi (Jiang et al., 2021).

Burnout di tempat kerja menyebabkan hilangnya produktivitas dan *turnover* karyawan. *Burnout* mempengaruhi sistem manusia, sehingga mempengaruhi produktivitas dan kinerja (Jiang et al., 2017). *Burnout* menggambarkan jenis kelelahan emosional tertentu dengan pekerjaan yang ketat, kurangnya komitmen, dan hilangnya motivasi pada relawan muda dengan komitmen tinggi dalam lingkungan kerja (Maslach et al., 1997). Maslach menyebut hal ini sebagai fenomena ketidakpedulian dan kurangnya rasa hormat terhadap klien organisasi (Khan, 2013).

Job burnout merupakan sindrom psikosomatis yang berhubungan dengan stres di tempat kerja (Khan, 2013). *Job burnout* sebenarnya merupakan jenis *burnout* mental yang disertai dengan stres mental yang berhubungan dengan pekerjaan dan suasana kerja. *Job burnout* juga merupakan respons yang tertunda terhadap faktor-faktor yang menyebabkan stres interpersonal kronis ditambah dengan mobilitas dalam bidang pekerjaan yang mungkin terlihat dalam pekerjaan yang meringankan dan membimbing, tanggung jawab, dan tugas dari jenis pekerjaan ini. *Job burnout* sebenarnya merupakan salah satu dampak utama dari stres kerja (Makhdoom et al., 2019).

2.1.2 Dampak *Job Burnout*

Banyak masalah kesehatan dan psikologis bagi pekerja yang diakibatkan oleh *job burnout*, seperti ketidakpuasan kerja, kualitas produksi rendah, dan faktor-faktor terkait pekerjaan seperti ekspektasi yang terus berubah, tekanan kerja tanpa saluran dukungan, dan konflik peran pekerjaan yang dapat menyebabkan sindrom *job burnout* (Mohebi et al., 2018). Ciri-ciri kepribadian seperti orientasi kerja, kebutuhan untuk bersikap tegas, dan idealisme dapat meningkatkan risiko *job burnout* (Ali et al., 2014). Maslach menegaskan bahwa *job burnout*, pada kenyataannya, merupakan tanggapan terhadap stresor pribadi dan emosional di pekerjaan/jabatan, yang mengakibatkan perasaan negatif seperti kurangnya pencapaian, produktivitas rendah di tempat kerja, dan inefisiensi (Santhanam & Srinivas, 2020). Kelelahan emosional, mulai dari kebosanan ringan hingga depresi berat, perlakuan yang tidak emosional terhadap orang lain, dan kurangnya rasa penyelesaian individu dipandang sebagai penyebab utama *job burnout* (Ali et al., 2019).

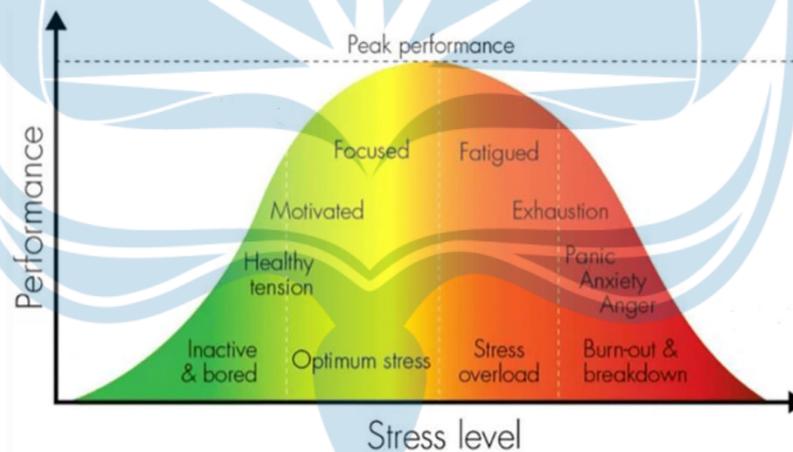
Job burnout merupakan kondisi yang muncul akibat paparan berulang terhadap situasi stres di tempat kerja yang menyebabkan kelelahan fisik, mental, dan emosional. *Job burnout* terus berdampak buruk pada pekerja di banyak organisasi (Matin et al., 2012), yang berdampak pada kemandirian lembaga selain menimbulkan efek yang tidak dapat diterima pada karyawan. Faktor risiko yang terkait dengan *job burnout* mencakup kurangnya dukungan oleh organisasi, kurangnya motivasi, kurangnya klarifikasi, inkompetensi, peningkatan tanggung

jawab, dan harapan yang tidak realistis (Faúndez et al., 2014). Ini juga mencakup manifestasi dari hubungan interpersonal yang mengendalikan dan gejala penarikan diri, masalah keluarga, masalah kesehatan, dan kinerja yang rendah. Oleh karena itu, semua manajer harus menerapkan strategi yang tepat yang akan memfasilitasi mereka dalam membuat suasana tempat kerja yang menguntungkan untuk melindungi karyawan dari masalah yang terkait dengan *job burnout* (Salama et al., 2022).

Job burnout meningkatkan kecanduan alkohol, yang sering kali dapat menyebabkan kekerasan dan agresi dalam lingkungan kerja. Wajar saja, setelah karyawan merasa puas dengan profesi/pekerjaan mereka dan merasa sangat efisien, mereka menjadi mampu membantu orang lain secara sukarela dalam pekerjaan terkait. Demikian pula, ketika mereka merasa kurang mampu dan kurang terampil dalam pekerjaan mereka, mereka merasa tidak mampu mengendalikan sifat mudah tersinggung mereka, dan *burnout* menyebabkan perubahan suasana hati yang menyebabkan perlakuan buruk terhadap orang lain (Mardani & Mardani, 2014). Sayangnya, hanya ada sedikit minat dalam hubungan antara perlakuan buruk terhadap rekan kerja dan *job burnout*, dan sabotase dari lingkungan kerja yang buruk (Yousefy & Ghassemi, 2006).

2.1.3 Stres Kerja

Stres kerja dianggap sebagai salah satu bahaya kesehatan tempat kerja yang fenomenal di seluruh dunia bagi karyawan. Kata stres mengacu pada kekuatan atau tekanan pada individu yang disebabkan oleh otoritas yang lebih tinggi (Rajesh, 2016). Stres kerja telah dipandang sebagai ketidakmampuan, keadaan emosional yang merugikan, beban, respons terhadap stresor pekerjaan, keadaan psikologis, dan ketergantungan sifat (Liu et al., 2020). Stres kerja berarti ketidakmampuan untuk mengatasi tantangan atau tekanan sebagai akibat dari pekerjaan karena ketidakcocokan antara kemampuan tenaga kerja dan kondisi serta kebutuhan pekerjaan (Rajesh, 2016).



Gambar 2. 1

Sumber : (Awada et al., 2024)

Model XGBOOST mencapai akurasi prediksi terbaik penilaian stres, mencapai 82,78% saat menggabungkan fitur fisiologis dan perilaku dan 79,55% hanya menggunakan kumpulan data fisiologis. Perbedaan akurasi kecil sebesar 3%

menunjukkan bahwa data fisiologis saja mungkin memadai untuk memprediksi penilaian stres secara akurat, dan hasil kepentingan fitur mengidentifikasi aktivitas elektrodermal, suhu kulit, dan denyut nadi volume darah sebagai fitur fisiologis yang paling berguna.

Penyebab stres kerja dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu penyebab internal dan penyebab eksternal. Penyebab internal melibatkan pola pikir dan pendekatan individu, dll. Penyebab tersebut berasal dari dalam diri orang tersebut dan menimbulkan stres. Penyebab tersebut bergantung pada persepsi setiap individu. Bahkan jika tidak ada ancaman di sekitarnya, seseorang mungkin mengalami situasi atau orang yang mengintimidasi dan mungkin menjadi lelah (Panigrahi, 2018). Penyebab eksternal mencakup banyak faktor eksternal di dalam organisasi yang berdampak buruk pada kinerja individu dalam suatu organisasi. Penyebab tersebut mencakup kontrol di tempat kerja, jam kerja, ketidakamanan pekerjaan, gaya manajerial, kelebihan beban, dan kekurangan beban. Kadang-kadang, situasi yang menuntut perubahan perilaku dapat membuat karyawan mana pun stres (Panigrahi, 2018).

Risiko psikososial yang disebabkan oleh stres kerja dapat diklasifikasikan menjadi ketidakamanan pekerjaan, intensifikasi tenaga kerja, dan ketidakseimbangan dalam pekerjaan dan kehidupan pribadi. Bisnis tidak dapat melanjutkan kontrak mereka, yang menyebabkan penurunan pekerjaan, dan menimbulkan rasa tidak aman serta kecemasan di antara karyawan. Mereka harus menangani beban kerja sehari-hari yang lebih tinggi dan tekanan kerja setiap hari.

Tekanan di tempat kerja, beban kerja yang lebih besar, dan pekerjaan yang tidak aman dapat menimbulkan masalah yang ditanggung oleh tenaga kerja dalam kehidupan pribadi mereka (Seňová & Antořová, 2014). Stres kerja mengakibatkan konsekuensi yang merugikan. Banyaknya gangguan perilaku merupakan akibat dari stres yang berhubungan dengan pekerjaan, yang mencakup interaksi yang tidak menyenangkan di antara rekan kerja, peningkatan tingkat ketidakhadiran, dan hilangnya moral secara terus-menerus (Halbesleben & Buckley, 2004).

Stres kerja terbagi menjadi dua dimensi struktural utama, yaitu ambiguitas peran dan konflik peran. Konflik peran menjelaskan bahwa ketika seseorang mengalami dua atau lebih harapan tentang peran mereka, mereka tidak dapat memenuhi kedua harapan tersebut secara bersamaan. Ambiguitas peran, sebaliknya, menunjukkan perasaan karyawan ketika mereka ragu-ragu atau kurang menguasai peran mereka dan tidak dapat mencapai harapan peran yang bersemangat di tempat kerja (Omar et al., 2020).

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Judul dan Peneliti Jurnal	Metode Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	<i>Impact of Work Stress and Job Burnout on Turnover Intentions among Hotel Employees</i> Salama, Wagih; Ahmed Hassan Abdou; Shaimaa Abo Khanger Mohamed; Hossam Said Shehata 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif • Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner sebagai alat penelitiannya • Sampel pada penelitian ini terdapat 260 orang 	<ul style="list-style-type: none"> • Stres Kerja • <i>Job Burnout</i> • <i>Turnover Intentions</i> 	<p>Temuan penelitian tersebut menegaskan adanya hubungan kausal antara stres kerja dan <i>job burnout</i>. Temuan penelitian menunjukkan bahwa <i>job burnout</i> karyawan secara signifikan dan positif dipengaruhi oleh stres kerja.</p>
2	<i>Impact of Prolonged working hours, work stress and fatigue among Nurses</i> Mrs. Shilpa Bakal 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif • Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner sebagai alat penelitiannya 	<ul style="list-style-type: none"> • Jam Kerja yang lama • Stres Kerja • <i>Job Burnout</i> • Kualitas Perawatan Pasien 	<p>Ketika jumlah jam kerja meningkat, jumlah kesalahan medis dan stres meningkat, yang berdampak pada kualitas perawatan pasien.</p>

3	<p><i>The Relationship between Individual Characteristics, Work Shift and Mental Workload with Work Fatigue in Nurses at Wava Husada Hospital</i></p> <p>Meytri Dinda Mustika</p> <p>2023</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan jenis penelitian observasional analitik • Populasi penelitian ini terdiri dari seluruh perawat rawat inap di RS Wava Husada, yang terdiri dari 136 responden 	<ul style="list-style-type: none"> • Karakteristik Individu • Shift Kerja • Mental Beban Kerja • <i>Job Burnout</i> 	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa 69,1% perawat mengalami <i>job burnout</i> kategori sedang, 16,9% mengalami <i>job burnout</i> kategori tinggi, dan 1,5% perawat mengalami <i>job burnout</i> kategori sangat tinggi.</p>
4	<p><i>Work Stress And Work Motivation On Employee's Turnover Intention Mediated By Organizational Commitment</i></p> <p>Sartika Wati HS Arief, Achmad Sudiro, Djumahir</p> <p>2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Penelitian ini adalah jenis penelitian eksplanatori, dan sampelnya diambil menggunakan metode sampling jenuh • Populasi yang disurvei dalam penelitian ini adalah 108 orang dari seluruh karyawan Fakultas Ekonomi Sumapapua I, yang 	<ul style="list-style-type: none"> • Stres Kerja • Motivasi Kerja • <i>Turnover Intention</i> • Komitmen Organisasi 	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat <i>turnover</i>, motivasi kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap niat <i>turnover</i>, stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, motivasi kerja</p>

		<p>mencakup wilayah Makassar, Pare-Pare, Palopo, dan Palopo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metode SMARTPLS 3.0 untuk analisis Structural Equation Modeling (SEM) digunakan untuk menganalisis data sampel 		<p>berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, komitmen organisasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap niat <i>turnover</i>, dan komitmen organisasi tidak memedi</p>
5	<p><i>The Impact of job stress: An imperative insight into the Banking sector</i></p> <p>Aliya Ahmad Shaikh, Memoona Akram, Muhammad Rizwan, Shakeela Kousar, Muneeb Malik</p> <p>2013</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kuesioner, yang terdiri dari 38 item dan diukur dengan skala tipe Likert 5 poin, digunakan untuk mengevaluasi hubungan antara variabel yang diteliti. Uji statistik regresi, korelasi, dan keandalan tindakan yang dikonfirmasi digunakan untuk melakukan ini 	<ul style="list-style-type: none"> • Stres Kerja • Prestasi Kerja • Kepuasan Kerja • <i>Turnover Intention</i> • <i>Job Burnout</i> • Komitmen Organisasi • Ketidakseimbangan Kehidupan Kerja 	<p>Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara tuntutan pekerjaan, stres kerja, dan prestasi kerja. Namun, variabel permintaan pekerjaan, konflik kehidupan kerja, dan stres kerja berkorelasi positif satu sama lain, serta <i>turnover intention</i>. Terdapat korelasi positif antara komitmen kerja</p>

				<p>dan kepuasan kerja, yang bergantung pada tingkat stres yang dihadapi pegawai perbankan. Penelitian ini akan membantu berbagai organisasi memahami apa yang menyebabkan stres bagi karyawan mereka dan bagaimana menghilangkan stres negatif ini untuk meningkatkan kepuasan, kinerja, dan komitmen karyawan</p>
--	--	--	--	--

2.3 Pengembangan Hipotesis

2.3.1 Pengaruh Stres Kerja Terhadap *Job Burnout*

Menurut (Li et al., 2021) Adanya keterkaitan antara *job burnout* dan stres kerja menunjukkan bahwa pekerjaan yang sangat menuntut, suasana kerja tidak menyenangkan dan faktor-faktor seperti hubungan kerja, tanggung jawab, serta beban kerja yang berat semakin meningkatkan tingkat ketegangan dalam pekerjaan tersebut. Aspek psikologis telah menjadi masalah sosial yang semakin nyata di perusahaan. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa jam kerja yang panjang dan

melakukan kerja shift yang sering mengakibatkan kecemasan, *burnout*, ketegangan, emosi negatif, dan depresi bersama dengan kelelahan fisik, yang selanjutnya memancarkan penurunan kualitas hidup dan kemampuan kerja (Huynh, 2020). Peneliti lain meneliti adanya *burnout* di kalangan petugas pemasyarakatan dan pekerja sosial penjara (Yukongdi & Shrestha, 2020). Mereka berfokus pada dampak *burnout* dan stres kerja petugas pemasyarakatan, dampak komitmen organisasi, kepuasan kerja, dan stres kerja terhadap *burnout* (Asheghi et al., 2020), dan dampak sinisme dan depersonalisasi terhadap *burnout* (Kabiri et al., 2021).

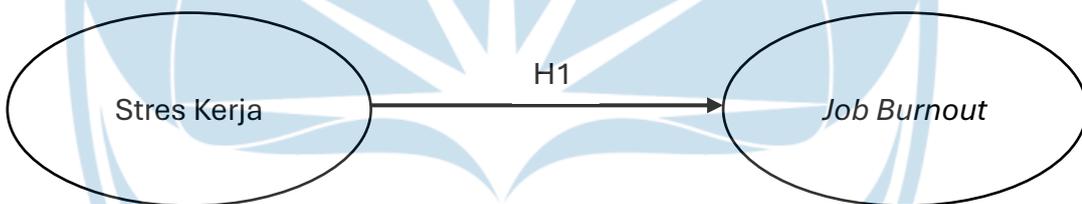
Menurut Salama et al (2022) mengungkapkan bahwa karyawan di perusahaan terkadang merasa *burnout* dengan pekerjaan mereka hanya karena stres kerja. Mereka menyatakan bahwa *burnout* tersebut disebabkan oleh tuntutan pekerjaan yang berlebihan. *Job burnout* dan stres kerja berkorelasi positif. Diasumsikan bahwa ada hubungan positif antara *job burnout* dan stres kerja di kalangan karyawan dalam perusahaan (Salem, 2015). Menurut Salama et al (2022) menunjukkan bahwa menerapkan strategi kerja langsung dalam menangani stres kerja dapat mengurangi kemungkinan *job burnout* bagi beberapa *supervisor*. Penelitian oleh (Wen et al., 2020) menemukan bahwa terdapat empat faktor dalam stres kerja: kelebihan beban kerja dalam segi kualitas, kelebihan beban kerja dalam segi kuantitas, ambiguitas, dan konflik. Ambiguitas dan konflik secara signifikan terkait dengan *job burnout*. Ambiguitas memiliki dampak negatif terhadap karyawan. Studi ini juga menunjukkan bahwa konflik adalah faktor penting dalam menyebabkan kelelahan emosional. Selain itu, ambiguitas memiliki korelasi positif

dengan kurangnya pemahaman diri dan keinginan untuk pindah kerja karyawan. Lebih lanjut lagi, pemicu stres pekerjaan ditemukan berhubungan positif dengan kelelahan emosional. Berdasarkan uraian di atas, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Stres kerja berpengaruh positif terhadap *job burnout* karyawan di PT XYZ

2.4 Kerangka Penelitian

Berdasarkan hasil dari teori di atas, dapat disimpulkan bahwa stres kerja memengaruhi *job burnout*. Hal tersebut akan dijabarkan dalam kerangka penelitian sebagai berikut:



Gambar 2. 2

Kerangka Penelitian

Sumber : (Salama et al., 2022)