

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. LANDASAN TEORI

1. Kinerja Karyawan

Kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan / kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok karyawan telah mempunyai kriteria keberhasilan atau tolak ukur yang ditetapkan oleh organisasi. Oleh karena itu, jika tanpa tujuan dan target yang ditetapkan dalam pengukuran, maka kinerja pada seseorang/ kinerja organisasi tidak mungkin dapat diketahui bila tidak ada tolak ukur keberhasilannya. Christine (2010) mendefinisikan kinerja keluaran yang dihasilkan oleh fungsi–fungsi atau indikator–indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu. Kinerja karyawan dapat dikatakan tinggi apabila suatu target kerja dapat diselesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampaui batas waktu yang disediakan.

Menurut Mangkunegara (2013), Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Mathis (2006) mengungkapkan bahwa komponen kinerja meliputi kemampuan individu, perluasan usaha dan dukungan organisasional. Kemampuan individual mencakup bakat, minat, faktor kepribadian. Usaha meliputi motivasi, etika, kehadiran, dan

rancangan tugas. Sedangkan dukungan organisasional terdiri atas pelatihan dan pengembangan, peralatan dan teknologi manajemen serta rekan kerja.

Davis dan Newstrom dalam Utama dan Sintaasih (2015) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sebagai berikut:

a. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan *reality* (*knowledge + skill*) artinya yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan tugas, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan.

b. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan pegawai secara terarah untuk mencapai tujuan organisasi.

Selain itu, Gibson dalam Nugroho, dkk (2016) menyatakan bahwa ada tiga faktor yang berpengaruh terhadap kinerja:

- a. Faktor Individu : kemampuan, keterampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang
- b. Faktor psikologis : persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja
- c. Faktor organisasi : struktur organisasi, desain pekerjaan, kepemimpinan, sistem penghargaan (*reward system*)

Bernadin dan Rusell dalam Roboth (2015) menyatakan bahwa ada enam karakteristik yang digunakan untuk mengukur sejauh mana kinerja karyawan secara individu:

- a. Kualitas, merupakan tingkat dimana hasil aktifitas yang dilakukan mendekati sempurna, dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktifitas ataupun memenuhi tujuan yang diharapkan suatu aktifitas. Hasil dari pekerjaan yang dimiliki kualitas yang tinggi yang dapat diterima oleh atasan dan rekan kerja.
- b. Kuantitas, merupakan banyaknya jumlah atau hasil pekerjaan dapat diselesaikan pada waktu yang telah ditentukan. Jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah, unit, dan jumlah siklus aktifitas yang diselesaikan.
- c. Ketepatan waktu, merupakan tingkat suatu aktifitas diselesaikan pada waktu awal yang diinginkan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktifitas lain.
- d. Efektifitas, merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi dimaksimalkan dengan maksud meningkatkan keuntungan atau mengurangi kerugian dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya manusia.
- e. Kemandirian, merupakan tingkat dimana karyawan dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa meminta dukungan atau bimbingan dari pengawas atau meminta informasi pengawas guna menghindari hasil yang merugikan.

- f. Komitmen kerja, merupakan tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan perusahaan dan tanggung jawab karyawan terhadap perusahaan.

Penilaian kinerja pada dasarnya bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kinerja perawat dalam mencapai standar kinerja yang ditetapkan rumah sakit. Menurut Bangun (2012), standar kinerja adalah tingkat yang diharapkan suatu pekerjaan tertentu untuk dapat diselesaikan, selain itu hal tersebut merupakan pembandingan atas tujuan atau target yang ingin dicapai. Melalui penilaian kinerja, pihak rumah sakit dapat mengetahui secara langsung kondisi karyawan secara keseluruhan. Selain itu, penilaian kinerja juga merupakan proses yang dilakukan organisasi untuk mengevaluasi atau menilai keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Penilaian kinerja juga merupakan faktor kunci dalam mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien. Bangun (2012), manfaat dan tujuan dari penilaian kinerja, sebagai berikut:

- a. Evaluasi antar individu dalam organisasi, tujuan ini dapat memberikan manfaat dalam menentukan jumlah dan jenis kompensasi yang merupakan hak bagi setiap individu dalam organisasi.
- b. Pengembangan diri setiap individu dalam organisasi, setiap individu dalam organisasi dinilai kinerjanya, bagi karyawan yang memiliki kinerja rendah perlu dilakukan pengembangan hak melalui pendidikan maupun pelatihan
- c. Pemeliharaan sistem, tujuan pemeliharaan sistem akan memberi manfaat antara lain, pengembangan perusahaan dari individu, evaluasi pencapaian tujuan oleh individu atau tim, perencanaan sumber daya manusia,

penentuan dan identifikasi kebutuhan pengembangan organisasi, dan audit atas sistem sumber daya manusia.

- d. Dokumentasi, penilaian kinerja akan memberi manfaat sebagai dasar tindak lanjut dalam posisi pekerjaan karyawan di masa yang akan datang.

2. Konflik Pekerjaan-Keluarga (*Work Family Conflict*)

Work family conflict adalah salah satu bentuk konflik antar peran yang diakibatkan pekerjaan dan keluarga saling tidak cocok satu sama lain, kewajiban pekerjaan yang mengganggu kehidupan rumah tangga, permintaan, waktu dan ketegangan dalam keluarga yang disebabkan harapan dari dua peran yang berbeda

Frone (2000) dalam Roboth (2015) *Work family conflict* adalah bentuk konflik dimana tuntutan peran dari pekerjaan dan keluarga secara mutual tidak dapat disejajarkan dalam beberapa hal.

Retnaningrum (2016) mengatakan bahwa *work family conflict* sering timbul ketika salah satu dari peran dalam pekerjaan menuntut lebih atau membutuhkan lebih banyak perhatian daripada peran dalam keluarga. Tidak dipungkiri, konflik tersebut menimbulkan berbagai masalah yang mempengaruhi keluarga dan pekerjaan.

a. Bentuk-Bentuk *Work Family Conflict*

Menurut Parasuraman dan Summers (2001) dalam Putri (2013), penelitian-penelitian yang ada saat ini mengidentifikasi dua tipe dominan dari *work family conflict*, yaitu:

1) *Time-based conflict*

Konflik yang terjadi ketika waktu yang dituntut dari satu peranan menghalangi terpenuhinya tuntutan dari peranan lain. Waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan salah satu dari tuntutan (keluarga atau pekerjaan) dapat mengurangi waktu yang digunakan untuk menjalankan tuntutan yang lainnya (pekerjaan atau keluarga). Hal ini disebabkan karena waktu merupakan sumber daya yang terbatas.

2) *Strain-based conflict*

Konflik yang terjadi ketika beban dari satu peran mempengaruhi kinerja individu dalam melakukan peran yang lain.

Cahyaningdyah (2009) dalam Putri (2013) mengidentifikasi bentuk *work family conflict* yang berhubungan dengan ketidaksesuaian antara pola perilaku dengan yang diinginkan oleh kedua bagian (keluarga atau pekerjaan). Konflik pekerjaan keluarga terbagi dalam tiga bagian, yaitu:

1. *Job-spouse conflict*: konflik antara tuntutan pekerjaan dengan tuntutan pasangan
2. *Job-parent conflict*: konflik antara tuntutan pekerjaan dengan tuntutan dari fungsi pemeliharaan anak.
3. *Job-homemaker*: konflik antara tuntutan pekerjaan dengan tuntutan dari tanggung jawab yang berkaitan dengan pekerjaan-pekerjaan rumah tangga.

b. Sebab-Sebab *Work Family Conflict*

Wirakristama (2011) dalam Putri (2013) menyatakan bahwa seseorang yang mengalami konflik peran ganda akan merasakan ketegangan dalam bekerja. Konflik peran bersifat psikologis, gejala yang terlihat pada individu yang mengalami konflik peran ini adalah frustrasi, rasa bersalah, kegelisahan, keletihan. Faktor-faktor penyebab konflik peran ganda, diantaranya:

- 1) Permintaan waktu akan peran yang tercampur dengan pengambilan bagian dalam peran yang lain.
- 2) Stres yang dimulai dalam satu peran yang terjatuh ke dalam peran lain dikurangi dari kualitas hidup dalam peran itu.
- 3) Kecemasan dan kelelahan yang disebabkan ketegangan dari satu peran dapat mempersulit untuk peran yang lainnya.
- 4) Perilaku yang efektif dan tepat dalam satu peran tidak efektif dan tidak tepat saat dipindahkan ke peran yang lainnya.

Tuntutan pekerjaan berhubungan dengan tekanan yang berasal dari beban kerja yang berlebihan dan waktu, seperti; pekerjaan yang harus diselesaikan terburu-buru dan deadline. Sedangkan tuntutan keluarga berhubungan dengan waktu yang dibutuhkan untuk menangani tugas-tugas rumah tangga dan menjaga anak. Tuntutan keluarga ini ditentukan oleh besarnya keluarga, komposisi keluarga dan jumlah anggota keluarga yang memiliki ketergantungan terhadap anggota lain. Faktor pemicu munculnya *work family conflict* dapat bersumber dari domain tempat kerja dan keluarga. Menurut Davis dan Newstrom dalam Utama dan Sintaasih (2015) konflik peran merupakan perbedaan persepsi terhadap suatu

peran yang disebabkan sulitnya untuk mengungkapkan harapan-harapan tertentu tanpa memisahkan harapan lainnya. Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan *work family conflict* adalah suatu kondisi di mana terjadi pertentangan pada seorang individu yang diharuskan memilih dua peran atau lebih secara bersamaan.

3. Kejenuhan Kerja (*Burnout*)

Kejenuhan kerja (*burnout*) merupakan sesuatu hal yang sering dialami dalam setiap pekerjaan. *Burnout* menjadi suatu masalah bagi organisasi apabila mengakibatkan kinerja menurun, selain kinerja yang menurun produktivitas juga menurun (Dale, 2011 dalam Maharani, 2012). Keadaan jenuh seringkali ditandai dengan pikiran yang menjadi terasa penuh dan mulai kehilangan emosional, kemudian mulai kehilangan rasional, hal ini dapat menyebabkan kewalahan dengan pekerjaan dan akhirnya menyebabkan kelelahan emosional, kemudian mulai kehilangan minat terhadap pekerjaan dan pada akhirnya kualitas kerja dan kualitas hidup ikut mengalami penurunan.

Nugroho, dkk (2016) menjelaskan bahwa *burnout* merupakan sindrom psikologis yang disebabkan adanya rasa kejenuhan yang luar biasa secara fisik mental, maupun emosional, yang menyebabkan seseorang terganggu dan terjadi penurunan pencapaian prestasi pribadi. Kelahiran konsep *burnout* seperti dikenal saat ini dimulai pada tahun 1970-an. *Burnout* yang mempunyai arti seperti menggugah kekuatan untuk menangkap kenyataan psikologis pengalaman seseorang di tempat kerja yang terjadi pada 1970-an. Asal-usul penggunaan

anama ini cenderung tidak pasti, nampaknya berasal dari kasus narkoba, dimana “*burnout*” disebut efek fisik dari penyalahgunaan narkoba kronis.

Menurut Maslach dalam Maharani (2013) *burnout* memiliki tiga dimensi yaitu kejenuhan, sinis dan rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri. Berikut adalah penjelasan mengenai tiga dimensi *burnout* menurut Maslach dalam Maharani (2013).

- a. *Emotional Exhaustion* adalah suatu dimensi dari kondisi *burnout* yang berwujud perasaan dan energi terdalam sebagai hasil dari *excessive psychoemotional demands* yang ditandai dengan hilangnya perasaan dan perhatian, kepercayaan, minat dan semangat.
- b. *Depersonalization* merupakan tendensi kemanusiaan terhadap sesama yang merupakan pengembangan sikap sinis mengenai karir dan kerja diri sendiri.
- c. *Reduced Personal Accomplishment* merupakan atribut dari tidak adanya aktualisasi diri, rendahnya motivasi kerja dan penurunan rasa percaya diri. Seringkali kondisi ini mengacu pada kecenderungan individu untuk mengevaluasi diri secara negatif sehubungan dengan prestasi yang dicapainya. Ini adalah bagian dari pengembangan dari depersonalisasi, sikap negatif maupun pandangan terhadap klien lama-kelamaan menimbulkan perasaan bersalah pada diri pemberi pelayanan. Individu tidak akan merasa puas dengan hasil karyanya sendiri, merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi dirinya sendiri, maupun orang lain. Perasaan ini akan berkembang menjadi penilaian terhadap diri sendiri

dalam pemenuhan tanggung jawabnya yang berkaitan dengan pekerjaannya.

Berdasarkan uraian di atas, aspek-aspek *burnout* terbagi menjadi *emotional exhaustion* misalnya tidak dapat menuntaskan pekerjaannya. *Depersonalization*, seperti dapat memperhatikan kepentingan orang lain dan *reduced personal accomplishment* yakni timbulnya perasaan tidak puas dengan hasil karyanya sendiri. Ketiga aspek ini akan digunakan untuk menyusun skala dalam mengungkap *burnout*.

Menurut More (2000) dalam Maharani (2013) *burnout* berdampak bagi individu, orang lain, dan organisasi. Dampak *burnout*, pada individu terlihat dari adanya gangguan fisik maupun psikologis. Dampak *burnout* yang dialami individu juga dirasakan oleh orang lain. Selain itu, *burnout* juga berdampak pada efektivitas dan efisiensi kerja dalam organisasi. Ketika mereka mengalami *burnout*, Freudenberger dan Richelson (1990) dalam Trisnawaty (2015) mengidentifikasi sebagai berikut:

- a. Kelelahan yang merupakan proses kehilangan energi disertai keletihan. Keadaan ini merupakan gejala utama kejenuhan (*burnout*) individu tersebut akan sulit menerima, karena mereka merasa bahwa selama ini tidak pernah lelah, walaupun aktifitas yang dijalani sangat padat
- b. Lari dari kenyataan, ini adalah alat yang digunakan individu untuk menangkal penderitaan yang dialami. Pada saat individu tersebut merasa kecewa dengan kenyataan yang tidak sesuai harapannya, mereka menjadi tidak peduli terhadap permasalahan yang ada, agar dapat menghindari

kekecewaan yang lebih parah, seperti misalnya sebagai karyawan tidak melakukan tanggung jawab atas pekerjaannya karena tidak senang dengan kepemimpinan atasannya.

- c. Kebosanan dan sinisme, ketika individu tersebut mengalami kekecewaan, sulit bagi mereka untuk tertarik lagi pada kegiatan yang mereka tekuni. Mereka mulai mempertanyakan makna kegiatan, mulai merasa bosan dan berpandangan sinis terhadap kegiatan tersebut.
- d. Tidak sabar dan mudah terseinggung, hal ini terjadi karena selama individu mampu melakukan segalanya dengan cepat dan ketika itu pula mengalami kejenuhan untuk menyelesaikannya dengan cepat.
- e. Merasa hanya dirinya yang dapat menyelesaikan semua permasalahan. Disini, individu tersebut mempunyai satu keyakinan bahwa hanya dirinya yang dapat melakukan sesuatu dengan baik.
- f. Meres tidak dihargai, usaha yang semakin keras namun tidak disertai dengan kemampuan yang cukup sehingga hasil yang diperoleh tidak memuaskan dan timbul perasaan tidak berharga dan dihargai oleh orang lain.
- g. Mengalami disorientasi, individu merasa dirinya terpisah dari lingkungannya, karena tidak mengerti bagaimana situasinya menjadi kacau dan tidak sesuai dengan harapan. Ketika berbincang-bincang dengan orang lain, individu ini sering kehilangan kata-kata yang akan diucapkan.
- h. Keluhan psikosomatis, individu akan ering mengeluh sakit kepala, mual-mual, diare, ketegangan otot, dan gangguan fisik lainnya.

- i. Curiga tanpa alasan, ketika sesuatu hal tidak berjalan sebagaimana mestinya, kecurigaan muncul dalam diri individu tersebut, menurutnya hal ini dibuat oleh orang lain.
- j. Depresi yang perlu diperhatikan adalah depresi dalam konteks *burnout* yang bersifat sementara, khusus dan terbatas. Individu dapat merasa tertekan di tempat kerja, tetapi dapat bersenda gurau dan tertawa saat tiba di rumah
- k. Penyangkalan, selalu menyangkal kenyataan yang dihadapinya. Penyangkalan ini ada dua macam, yaitu: penyangkalan terhadap kegagalan yang dialami dan penyangkalan terhadap rasa takut yang dirasakannya.

4. Stres Kerja

Menurut Mangkunegara (2013) mendefinisikan stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Menurut Handoko dalam Kurnia (2016) menjelaskan bahwa stres kerja merupakan suatu respon individu terhadap kondisi lingkungan eksternal yang berupa peluang, kendala (*constraints*), atau tuntutan (*demands*), yang menghasilkan respon psikologis dan respon fisiologis, sehingga bisa berakibat pada penyimpangan fungsi normal atau pencapaian terhadap sesuatu yang sangat diinginkan dan hasilnya dipersepsikan sebagai tidak pasti dan penting.

a. Penyebab Stres Kerja

Penyebab stres kerja tidak hanya disebabkan oleh satu faktor saja, melainkan bisa saja terjadi karena penggabungan dari beberapa faktor sekaligus. Seperti pendapat Luthans (2011) bahwa penyebab stres ada beberapa faktor, yaitu:

1) Stresor Ekstraorganisasi

Ini merupakan penyebab stres yang berasal dari luar organisasi, penyebab ini dapat terjadi pada organisasi yang bersifat terbuka, yakni keadaan lingkungan eksternal memengaruhi organisasi. Misalnya perubahan sosial dan teknologi, globalisasi, keluarga, dan lain-lain.

2) Stresor Organisasi

Ini merupakan penyebab stres yang berasal dari dalam organisasi tempat karyawan bekerja. Penyebab ini lebih memfokuskan pada kebijakan atau peraturan organisasi yang menimbulkan tekanan yang berlebih pada karyawan.

3) Stresor Kelompok

Ini merupakan penyebab stres yang berasal dari kelompok kerja yang setiap hari berinteraksi dengan karyawan, misalnya rekan kerja atau supervisor atau atasan langsung dari karyawan

4) Stresor Individual

Ini merupakan penyebab stres yang berasal dari individu yang ada dalam organisasi. Misalnya seorang karyawan terlibat konflik dengan karyawan lainnya, sehingga menimbulkan tekanan tersendiri ketika karyawan tersebut menjalankan tugas dalam organisasi tersebut

Menurut Handoko dalam Kurnia (2016) faktor yang mempengaruhi stres kerja adalah segala hal yang berhubungan dengan pekerjaan, yang bisa menimbulkan stres pada karyawan. Hal-hal yang bisa menimbulkan stres yang berasal dari beban pekerjaan antara lain

- 1) Beban kerja yang berlebihan
- 2) Tekanan atau desakan waktu
- 3) Kualitas supervisi yang jelek
- 4) Iklim politisi yang tidak aman
- 5) Umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai
- 6) Wewenang yang tidak mencukupi untuk melaksanakan tanggungjawab
- 7) Kemenduaan peran (*role ambiguity*)
- 8) Frustrasi
- 9) Konflik antar pribadi dan antar kelompok
- 10) Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dengan karyawan
- 11) Berbagai bentuk perubahan

b. Jenis-jenis Stres Kerja

Waluyo dalam Kurnia (2016) mengategorikan stres kerja menjadi dua, yaitu:

- 1) *Eustres*, yaitu hasil dari respon terhadap stres yang bersifat sehat, positif, dan konstruktif (bersifat membangun). Hal tersebut termasuk kesejahteraan individu dan juga organisasi yang diasosiasikan dengan pertumbuhan, fleksibilitas, kemampuan adaptasi, dan tingkat *performance* yang tinggi.
- 2) *Distres*, yaitu hasil dari respon terhadap stres yang bersifat tidak sehat, negatif dan destruktif (bersifat merusak). Hal tersebut termasuk konsekuensi individu dan juga organisasi seperti penyakit kardiovaskular dan tingkat ketidakhadiran (*Absenteeism*) yang tinggi, yang diasosiasikan dengan keadaan sakit, penurunan, dan kematian.

c. Dampak Stres Kerja

Pada umumnya stres kerja lebih banyak merugikan diri karyawan maupun perusahaan. Waluyo dalam Kurnia (2016) menyebutkan bahwa ada empat konsekuensi yang dapat terjadi akibat stres kerja yang dialami oleh individu, yaitu:

- 1) Terganggunya kesehatan fisik. Stres yang dialami oleh seseorang akan merubah cara kerja sistem kekebalan tubuh. Penurunan respon antibodi tubuh disaat *mood* sedang negatif dan akan meningkat naik apda saat *modd* seseorang sedang positif. Banyak penelitian yang menemukan adanya kaitan sebab-akibat antara stres dengan penyakit, seperti jantung, gangguan pencernaan, darah tinggi, maag, alergi dan beberpa penyakit lain.
- 2) Terganggunya kesehatan psikis. Stres berkepanjangan akan menyebabkan ketegangan dan kekhawatiran yang terus menerus.
- 3) Kinerja terganggu. Pada tingkat kerja yang tinggi ataupun ringan akan membuat kinerja karyawan menurun. Banyak karyawan yang tidak masuk kerja dengan berbagai alasan, atau pekerjaan yang tidak selesai pada waktunya entah karena kelambanan ataupun karena banyaknya kesalahan yang berulang.
- 4) Mempengaruhi individu dalam pengambilan keputusan. Seseorang yang mengalami stres dalam bekerja tidak akan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori dari Luthans (2011) mengenai faktor-faktor penyebab stres kerja. Teori ini digunakan karena melingkupi semua aspek, yaitu internal dan eksternal organisasi dan internal maupun eksternal individu tiap karyawan, sehingga indikator dalam teori ini tepa sekali untuk digunakan dalam pengukuran stres kerja

B. PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian-penelitian yang berhubungan dengan *Work Family Conflict*, *Burnout*, dan Stres Kerja terhadap kinerja menunjukkan hasil yang beraneka ragam, adapun ringkasan dari penelitian terdahulu dijelaskan sebagai berikut:

1. Penelitian Maharani (2012) yang berjudul *Kejenuhan Kerja (Burnout)* dengan Kinerja Perawat dalam Pemberian Asuhan Keperawatan memberikan hasil bahwa secara teori, kejenuhan kerja pada perawat di Instalasi Rawat Inap (IRNA) Rumah Sakit Baptis Kediri didapatkan sebagian besar perawat memiliki kejenuhan kerja ringan sebanyak 45 perawat (85%). Hasil uji statistik dalam penelitian tersebut tidak ada hubungan yang signifikan antara *Burnout* dengan kinerja perawat dalam pemberian asuhan keperawatan di IRNA.
2. Penelitian Roboth (2015) yang berjudul *Analisis Work Family Conflict, Stres Kerja dan Kinerja Wanita Berperan Ganda pada Yayasan Compassion East Indonesia* menyimpulkan bahwa Konflik keluarga-pekerjaan berpengaruh terhadap kinerja pada Yayasan Compassion East Indonesia. Sedangkan untuk Konflik Pekerjaan-keluarga tidak

berpengaruh signifikan, dan untuk stress kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan wanita di Yayasan Compassion East Indonesia.

3. Penelitian Christine, Oktorina dan Mula (2010) yang berjudul Pengaruh Konflik Pekerjaan dan Konflik Keluarga terhadap Kinerja dengan Konflik Pekerjaan Keluarga Sebagai Intervening Variabel (Studi pada Dual Career Couple di Jabodetabek) memberikan hasil pada dual career couple di Jabodetabek konflik pekerjaan tidak mempengaruhi konflik keluarga, konflik pekerjaan berpengaruh positif terhadap konflik pekerjaan keluarga, konflik keluarga tidak mempengaruhi konflik pekerjaan keluarga, dan konflik pekerjaan keluarga berpengaruh positif terhadap kinerja.
4. Penelitian Asi (2013) yang berjudul Pengaruh Iklim Organisasi dan *Burnout* terhadap Kinerja Perawat RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya memberikan hasil adanya pengaruh langsung iklim organisasi terhadap *burnout*. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa iklim organisasi dan *burnout* masing-masing memiliki pengaruh terhadap kinerja perawat di RSUD dr. Yoris Sylvanus Palangka Raya.
5. Penelitian Cendhikia, dkk (2016) yang berjudul Pengaruh Konflik Kerja dan Stres Kerja terhadap Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Witel Jatim Selatan menyimpulkan bahwa variabel stres kerja dan konflik kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap motivasi kerja, begitu juga terhadap kinerja karyawan. Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata variabel konflik kerja masuk

dalam kategori rendah yang berarti konflik kerja dalam perusahaan jarang terjadi

6. Penelitian Nugroho, dkk (2016) yang berjudul Pengaruh *Job Burnout* dan Kepuasan Kerja melalui Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan (studi pada Karyawan PT. PLN (persero) Unit Induk Pembangunan VIII Surabaya) menyimpulkan bahwa *Job Burnout* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap komitmen namun berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja. Selain itu kepuasan kerja berpengaruh baik terhadap komitmen organisasi maupun terhadap kinerja karyawan PT PLN Unit Induk Pembangunan VIII.

C. PENURUNAN HIPOTESIS

1. Pengaruh *Work-family Conflict* terhadap Kinerja Karyawan

Work family conflict dapat terjadi karena adanya tuntutan satu peran yang bercampur aduk dengan keikutsertaan peran lainnya. Hal ini dapat menimbulkan tekanan-tekanan yang pada akhirnya dapat menyebabkan stres pada diri individu. Produktivitas organisasi berasal dari kinerja para karyawannya, dengan demikian adanya konflik dapat berunsur negatif terhadap kinerja karyawan (Chendikia, 2016).

Penelitian yang dilakukan oleh Endang Ruswanti, dkk (2013) yang menemukan bahwa *work family conflict* berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Hasil ini juga diperkuat oleh Boles, dkk dalam Utami & Sintaasih (2015) yang menemukan bahwa *work family conflict* berpengaruh negatif terhadap

kinerja karyawan, sementara menurunnya kinerja karyawan bisa memberi dampak pada menurunnya kinerja organisasi.

Berdasarkan uraian kerangka pikir tersebut, maka peneliti mengajukan hipotesis 1 dalam penelitian ini sebagai berikut:

H₁ : *Work Family Conflict* berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan AMC Yogyakarta.

2. Pengaruh *Burnout* terhadap Kinerja Karyawan

Pada dasarnya *burnout* didefinisikan sebagai kehabisan tenaga secara fisik (*depletion*), perasaan tidak berdaya dan putus asa, kelelahan emosional dan munculnya konsep diri yang negatif terhadap pekerjaan, prestasi, kehidupan dan terhadap orang lain (Pines dalam Maharani, 2013). Hasil penelitian Asi (2013) di RSUD dr. Doris Sylvanus Palangka Raya menunjukkan adanya *burnout* pada kategori rendah terutama pada dimensi *emotional exhaustion*. Adanya *burnout* berpengaruh negatif terhadap kinerja perawat yang diberikan kepada pasien dan keluarga.

Selain itu, Maharani (2013) yang melakukan penelitian terhadap karyawan di Bank Mega Syariah cabang Malang memberikan hasil bahwa *burnout* memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Pada penelitiannya, indikator yang paling berpengaruh ditunjukkan oleh kelelahan emosi dan berkurangnya prestasi personal dari karyawan bank Mega Syariah Malang. Hasil penelitian ini juga didukung oleh Nugroho, dkk (2016) yang mengatakan bahwa *Job Burnout* berpengaruh negatif signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada PT PLN (persero) Unit Induk Pembangunan VIII Surabaya. Menurunnya, jika karyawan

tidak mengalami kelelahan (fisik, mental, emosional), sikap sinisme dan ketidakmampuan, maka kinerja karyawan PT PLN akan meningkat.

Berdasarkan uraian kerangka pikir tersebut, maka peneliti mengajukan hipotesis 2 penelitian ini sebagai berikut:

H₂ : *Burnout* berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan AMC Yogyakarta

3. Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Stres adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang. Stres kerja dikaitkan dengan kinerja karyawan akan mengakibatkan beberapa reaksi negatif terhadap kinerjanya. Beberapa penelitian menjelaskan mengenai hubungan antara stres kerja dengan kinerja, seperti yang dilakukan oleh Roboth (2015), yang menyatakan bahwa stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan wanita di Yayasan Compassion East Indonesia.

Chendikia (2015) yang melakukan penelitian pada Karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Witel Jatim Selatan, menyimpulkan bahwa stress kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan. Menurutnya, PT Telekomunikasi Witel Jatim Selatan harus memperhatikan karyawan yang menjadi ujung tombak dalam mengelola kegiatan bisnis kebanyakan pada usia pensiun, sehingga target pekerjaan yang tinggi penyebab stres yang berasal dari pekerjaan dapat selalu disesuaikan dengan kondisi karyawannya.

Menurut Noviansyah (2011), stres yang timbul karena ketidakjelasan peran akhirnya mengarah kepada ketidakpuasan kerja yang akhirnya berpengaruh terhadap menurunnya kinerja karyawan PT Perkebunan Mnanga Ogan Baturaja.

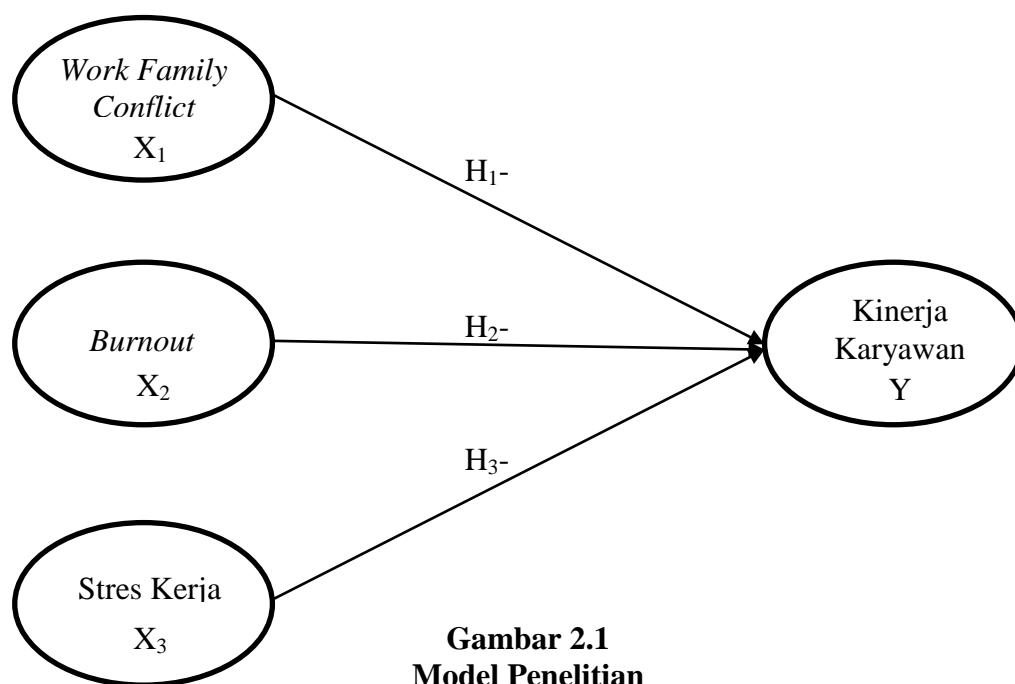
Hasil penelitiannya berhasil mendukung hipotesisnya, yaitu bahwa stres kerja (konflik kerja, beban kerja, waktu kerja, karakteristik tugas, dukungan kelompok dan pengaruh kepemimpinan) secara parsial mempunyai pengaruh negatif signifikan terhadap kinerja.

Berdasarkan uraian kerangka pikir tersebut, maka peneliti mengajukan hipotesis 3 penelitian ini sebagai berikut:

H₃ : Stres Kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan AMC Yogyakarta

D. MODEL PENELITIAN

Berdasarkan tinjauan pustaka dan penelitian terdahulu, maka model penelitian dari judul “” dapat dilihat pada gambar berikut:



**Analisis Pengaruh *Work-Family Conflict*, *Burnout* dan Stres Kerja Terhadap
Kinerja Karyawan Asri Medical Center Yogyakarta**

