

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Stres Kerja**

###### **a. Defenisi Stres Kerja**

Menurut Kreitner dan Kinicki (2005) stres merupakan suatu respons yang adaptif, dihubungkan oleh karakteristik dan proses psikologi individu yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan eksternal, situasi atau peristiwa yang menempatkan tuntutan psikologis dan fisik pada seseorang. Menurut Robbins (2007) mendefinisikan bahwa stres sebagai kondisi yang dinamis di mana seseorang dikonfrontasikan dengan kesempatan, hambatan, atau tuntutan yang berhubungan dengan apa yang diinginkannya dan untuk itu keberhasilannya ternyata tidak pasti.

Menurut Gibson et al. (2005) mengemukakan bahwa stres kerja pada dasarnya dikonseptualisasi dari beberapa titik pandang, yaitu stres sebagai stimulus, stres sebagai respon dan stres sebagai stimulus-respon. Stres sebagai stimulus merupakan pendekatan yang menitikberatkan pada lingkungan. Hasibuan (2009) mengemukakan bahwa stres merupakan sebuah kondisi yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi seseorang, orang yang stres menjadi nervous dan merasakan kekuatiran kronis.

Mangkunegara (2008) mendefinisikan stres kerja sebagai perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini tampak dari sindrom antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan”.

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan sebuah kondisi dimana seseorang mengalami gangguan pada fisik maupun mental dalam menyelesaikan tugas tugas yang diberikan dan akan berdampak pada penurunan kinerja pada individu tersebut.

#### **b. Gejala Stres Kerja**

Robbins (2007) membagi tiga jenis gejala yang akan ditimbulkan oleh stres kerja:

##### 1) Gejala fisiologis

Stres menciptakan penyakit-penyakit dalam tubuh yang ditandai dengan peningkatan tekanan darah, sakit kepala, jantung berdebar, bahkan hingga sakit jantung.

##### 2) Gejala psikologis

Gejala yang ditunjukkan adalah ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, suka menunda dan lain sebagainya. Keadaan stres seperti ini dapat memacu ketidakpuasan.

### 3) Gejala perilaku

Stres yang dikaitkan dengan perilaku dapat mencakup dalam perubahan dalam produktivitas, absensi, dan tingkat keluarnya karyawan. Dampak lain yang ditimbulkan adalah perubahan dalam kebiasaan sehari-hari seperti makan, konsumsi alkohol, gangguan tidur dan lainnya.

### c. Sumber-sumber Stres kerja

Sumber stres kerja menurut Gibson dalam Yusianto (2008):

#### 1) Stres Lingkungan Fisik

Tekanan tersebut biasanya berhubungan dengan keadaan lingkungan fisik yang dapat menimbulkan tekanan pada individu, misalnya lampu penerangan yang suram, kegaduhan, temperatur yang panas, polusi udara.

#### 2) Tekanan Individu

Terdiri dari konflik peran, ketidakpastian peran, beban kerja yang berat, beban tanggung jawab, tidak adanya kemajuan karir, tidak adanya desain pekerjaan.

#### 3) Tekanan Kelompok

Adanya hubungan kurang baik antara seorang individu dengan rekan kerja.

#### 4) Tekanan Keorganisasian

Partisipasi menyangkut sampai seberapa jauh pengetahuan orang, pendapat dan gagasannya dimasukkan dalam proses pengambilan keputusan.

Menurut Davis, dkk dalam Fauji (2013) yaitu:

- 1) Beban kerja yang berlebihan. Banyaknya tugas dapat menjadi sumber stres bila banyaknya tugas tidak sebanding dengan kemampuan fisik maupun keahliannya.
- 2) Tekanan atau desakan waktu. Atasan sering kali memberikan tugas sesuai dengan target waktu yang terbatas.
- 3) Iklim organisasi. Iklim organisasi yang tidak aman akan mempengaruhi semangat kerja.
- 4) Wewenang untuk melaksanakan tanggung jawab. Atasan sering memberikan tugas kepada bawahannya tanpa diikuti kewenangan yang memadai. Sehingga, jika harus mengambil keputusan harus berkonsultasi, kadang menyerahkan sepenuhnya pada atasan.
- 5) Konflik dan ketaksamaan peran. Pada situasi seperti ini orang memiliki harapan yang berbeda akan kegiatan seseorang karyawan pada suatu pekerjaan akibat adanya konflik dan ketidakjelasan peran dalam organisasi, sehingga karyawan tidak tahu apa yang harus dia lakukan dan tidak dapat memenuhi semua harapan.
- 6) Perbedaan antara nilai perusahaan dan karyawan, artinya perbedaan ini mencabik-cabik karyawan dengan tekanan mental pada waktu

suatu upaya dilakukan untuk memenuhi nilai kebutuhan perusahaan dan karyawan.

- 7) Frustrasi. Merupakan suatu akibat dari motivasi yang terhambat dan mencegah seseorang mencapai tujuan yang diinginkan sehingga berpengaruh terhadap pola kerja.

Mangkunegara (2008) berpendapat bahwa penyebab stres kerja antara lain beban kerja yang dirasakan terlalu berat, waktu kerja yang mendesak, kualitas pengawasan yang rendah, iklim kerja yang tidak sehat, otoritas kerja yang tidak memadai yang berhubungan dengan tanggung jawab, konflik kerja, perbedaan nilai antar karyawan dengan pimpinan yang frustrasi dalam kerja.

#### **d. Dampak Stres Kerja**

Menurut Gibsons dalam Fauji (2013) dampak stress kerja banyak dan bervariasi. Dampak positif dari stres kerja diantaranya memotivasi pribadi, rangsangan untuk bekerja lebih keras, dan meningkatnya inspirasi hidup yang lebih baik.

Cox dalam Fauji (2013) membagi menjadi 5 efek dari stres kerja yaitu:

- 1) Subyektif, berupa kekhawatiran atau ketakutan, agresi, apatis, rasa bosan, depresi, kelelahan, frustrasi, kehilangan kendali dan emosi, penghargaan diri yang rendah dan gugup, kesepian.
- 2) Perilaku, berupa mudah mendapat kecelakaan, kecanduan alkohol, penyalahgunaan obat, luapan emosional, makan atau merokok berlebihan, perilaku impulsif, tertawa gugup.

- 3) Kognitif, berupa ketidak mampuan untuk membuat keputusan yang masuk akal, daya konsentrasi rendah, kurang perhatian, sangat sensitive terhadap kritik, hambatan mental.
- 4) Fisiologis, berupa kandungan glukosa darah meningkat, denyut jantung dan tekanan darah meningkat, mulut kering, berkeringat, bala mata melebar, panas dan dingin.
- 5) Organisasi, berupa angka absensi, omset, produktivitas rendah, terasing dari mitra kerja, serta komitmen organisasi dan loyalitas berkurang.

## **2. Kelelahan Kerja (*Burnout*)**

### **a. Defenisi *Burnout***

Seseorang yang menderita *burnout* ditandai dengan seorang individu tidak mampu mengatasi stres yang dideritanya (Luthan 2011). Menurut Burke dalam Satriyo dan Survival (2014) burnout merupakan proses psikologis yang dihasilkan oleh stress akan pekerjaan yang tidak terlepas dan menghasilkan kelelahan emosi, perubahan kepribadian, dan penurunan dari pencapaian prestasi kerja.

Pines et al. dalam Diaz (2007) mendefinisikan *burnout* sebagai suatu keadaan kelelahan secara fisik, emosi dan mental yang disebabkan keterlibatan dalam jangka waktu yang panjang pada situasi yang secara emosional penuh dengan tuntutan.

Kreitner et al. (2005) berpendapat bahwa burnout atau kelelahan merupakan suatu kondisi yang muncul dari waktu ke waktu dan ditandai dengan kelelahan emosional dan juga kombinasi dari sikap-sikap negatif.

Muslihudin dalam Maharani (2012) Berpendapat bahwa Kejenuhan kerja (*Burnout*) adalah suatu kondisi fisik, emosi dan mental yang sangat drop yang diakibatkan oleh situasi kerja yang sangat menuntut dalam jangka panjang. Sedangkan menurut Davis dan Newstroom (Dalam Prestiana dan Purbandini 2012) *burnout* merupakan suatu situasi dimana individu menderita kelelahan kronis, kebosanan dan menarik diri dari pekerjaan.

Dari beberapa defenisi di atas dapat disimpulkan bahwa burnout merupakan sebuah kondisi dimana seseorang merasa kelelahan baik itu mental, fisik, dan emosi.

#### **b. Dimensi *Burnout***

Menurut Maslach dalam Diaz (2007) *Burnout* mempunyai lima dimensi utama, yaitu:

- 1) Kelelahan fisik, ditandai dengan serangan sakit kepala, mual, susah tidur, kurangnya 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.
- 5) Depersonalisasi, ditandai dengan menjauhnya individu dari lingkungan sosial, apatis, dan tidak peduli dengan lingkungan dan orang-orang di sekitarnya.

**c. Faktor-Faktor Penyebab *Burnout***

Leiter & Maslach (1997) membagi beberapa faktor yang mempengaruhi munculnya burnout, yaitu:

*1) Work Overloaded*

Work overload kemungkinan terjadi akibat ketidaksesuaian antara pekerja dengan pekerjaannya. Pekerja terlalu banyak melakukan pekerjaan dengan waktu yang sedikit. Overload terjadi karena pekerjaan yang dikerjakan melebihi kapasitas kemampuan manusia yang memiliki keterbatasan. Hal ini dapat menyebabkan menurunnya kualitas pekerja, hubungan yang tidak sehat di lingkungan pekerjaan, menurunkan kreativitas pekerja, dan menyebabkan *burnout*.

*2) Lack of Work Control*

Semua orang memiliki keinginan untuk memiliki kesempatan dalam membuat pilihan, keputusan, menggunakan kemampuannya untuk



berfikir dan menyelesaikan masalah, dan meraih prestasi. Adanya aturan terkadang membuat pekerja memiliki batasan dalam berinovasi, merasa kurang memiliki tanggung jawab dengan hasil yang mereka dapat karena adanya kontrol yang terlalu ketat dari atasan.

### 3) *Rewarded for Work*

Kurangnya apresiasi dari lingkungan kerja membuat pekerja merasa tidak bernilai. Apresiasi bukan hanya dilihat dari pemberian bonus (uang), tetapi hubungan yang terjalin baik antar pekerja, pekerja dengan atasan turut memberikan dampak pada pekerja. Adanya apresiasi yang diberikan akan meningkatkan afeksi positif dari pekerja yang juga merupakan nilai penting dalam menunjukkan bahwa seseorang sudah bekerja dengan baik.

### 4) *Breakdown in Community*

Pekerja yang kurang memiliki rasa belongingness terhadap lingkungan kerjanya (komunitas) akan menyebabkan kurangnya rasa keterikatan positif di tempat kerja. Seseorang akan bekerja dengan maksimal ketika memiliki kenyamanan, kebahagiaan yang terjalin dengan rasa saling menghargai, tetapi terkadang lingkungan kerja melakukan sebaliknya. Ada kesenjangan baik antar pekerja maupun dengan atasan, sibuk dengan diri sendiri, tidak memiliki quality time dengan rekan kerja. Terkadang teknologi seperti handphone, computer membuat seseorang cenderung menghilangkan social contact dengan

orang disekitar. Hubungan yang baik seperti sharing, bercanda bersama perlu untuk dilakukan dalam menjalin ikatan yang kuat dengan rekan kerja. Hubungan yang tidak baik membuat suasana di lingkungan kerja tidak nyaman, full of anger, frustasi, cemas, merasa tidak dihargai. Hal ini membuat dukungan sosial menjadi tidak baik, kurang rasa saling membantu antar rekan kerja.

5) *Treated Fairly*

Perasaan tidak diperlakukan tidak adil juga merupakan faktor terjadinya burnout. Adil berarti saling menghargai dan menerima perbedaan. Adanya rasa saling menghargai akan menimbulkan rasa keterikatan dengan komunitas (lingkungan kerja). Pekerja merasa tidak percaya dengan lingkungannya ketika tidak ada keadilan. Rasa ketidakadilan biasa dirasakan pada saat masa promosi kerja, atau ketika pekerja disalahkan ketika mereka tidak melakukan kesalahan.

6) *Dealing with Conflict Values*

Pekerjaan dapat membuat pekerja melakukan sesuatu yang tidak sesuai dengan nilai mereka. Misalnya seorang sales terkadang harus berbohong agar produk yang ditawarkan bisa terjual. Namun hal ini dapat menyebabkan seseorang menurunkan performa, kualitas kerjanya karena tidak sesuai dengan nilai yang dimiliki. Seseorang akan melakukan yang terbaik ketika melakukan apa yang sesuai dengan nilai, belief, menjaga integritas dan self respect.

**d. Dampak *Burnout***

Adapun dampak dari burnout menurut Leiter & Maslach (2005) adalah:

1) *Burnout is Lost Energy*

Pekerja yang mengalami burnout akan merasa stress dan overwhelmed atau kewalahan. Pekerja juga akan sulit untuk tidur, menjaga jarak dengan lingkungan. Hal ini akan mempengaruhi kinerja dari pekerja. Produktivitas dalam bekerja juga semakin menurun.

2) *Burnout is Lost Enthusiasm*

Keinginan dalam bekerja semakin menurun, semua hal yang berhubungan dengan pekerjaan menjadi tidak menyenangkan. Kreatifitas, ketertarikan terhadap pekerjaan semakin berkurang sehingga hasil yang diberikan sangat minim.

3) *Burnout is Lost Confidence*

Tanpa adanya energi dan keterlibatan aktif pada pekerjaan akan membuat pekerja tidak maksimal dalam bekerja. Pekerja semakin tidak efektif dalam bekerja yang semakin lama membuat pekerja itu sendiri merasa ragu dengan kemampuannya. Hal ini akan memberikan dampak bagi pekerjaan itu sendiri.

### **3. Kinerja**

#### **a. Defenisi Kinerja**

Pekerjaan sangat erat kaitannya dengan kinerja. Memahami kinerja maka nampaknya perlu memahami asal kata kinerja. Menurut Sulistiyani dan

Rosidah (dalam Putra dan Mulyadi, 2010) kinerja adalah terjemahan dari kata *performance* yang berasal dari akar kata *to perform*. kinerja merupakan catatan *out come* yang dihasilkan dari fungsi karyawan tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode waktu tertentu (Sulistiyani dan Rosidah, 2003).

Menurut Mangkunegara (2005) kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dimensi dari kinerja berupa kualitas dari pekerjaan, kuantitas kerja, dan kontribusi pada organisasi.

Dari beberapa defenisi di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan suatu hasil pencapaian dari seorang individu yang diukur dari target yang telah ditentukan.

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada 5 indikator, yaitu (Robbins, 2006):

1) Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

2) Kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3) Ketepatan waktu

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

4) Efektivitas

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

5) Kemandirian

Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya. Komitmen kerja Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap pekerjaan.

**b. Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja**

Faktor-faktor penentu pencapaian prestasi kerja atau kinerja individu dalam organisasi menurut Mangkunegara (2005) adalah sebagai berikut:

1) Faktor Individu

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas yang tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmaniah). Dengan adanya integritas yang tinggi antara fungsi psikis dan fisik, maka individu tersebut memiliki konsentrasi diri yang baik.

Konsentrasi yang baik ini merupakan modal utama individu manusia untuk mampu mengelola dan mendayagunakan potensi dirinya secara optimal dalam melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja sehari-hari dalam mencapai tujuan organisasi.

## 2) Faktor Lingkungan Organisasi

Faktor lingkungan kerja organisasi sangat menunjang bagi individu dalam mencapai prestasi kerja. Faktor lingkungan organisasi yang dimaksud antara lain uraian jabatan yang jelas, otoritas yang memadai, target kerja yang menantang, pola komunikasi kerja efektif, hubungan kerja harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarier dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

### **c. Dampak Kinerja**

Dampak dari kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

- 1) Organisasi akan berkembang dengan pesat.
- 2) Organisasi akan memperoleh target yang telah direncanakan dengan tepat sasaran.
- 3) Bisa mengurangi resiko-resiko yang akan terjadi dalam organisasi.
- 4) Karyawan dalam organisasi tersebut akan semakin solit dan kompak karena bekerja dengan sungguh-sungguh untuk mencapai target yang telah ditetapkan oleh organisasi.
- 5) Perusahaan di mata publik menjadi baik dan disegani oleh pesaing-pesaing dalam usaha yang sejenis.

## **B. KERANGKA KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

### **1. Pengaruh Stres Kerja Terhadap *Burnout***

Dalam menjalankan aktivitasnya di lingkungan rumah sakit, tentunya memungkinkan terjadinya stres yang berasal dari faktor internal dan eksternal. Jika stres kerja yang diderita karyawan meningkat tentunya akan berdampak pada meningkatnya *burnout* atau kelelahan yang dialami. Prestiana dan Purbandini (Dalam Satriyo dan Survival, 2014) dalam penelitiannya yang menyebutkan bahwa adanya korelasi antara stres kerja dengan *burnout* atau kejenuhan yang berarti bahwa adanya hubungan yang signifikan antara stres kerja dengan *burnout*.

Hariyono, dkk (2009) dalam penelitiannya yang berjudul “Hubungan Antara Beban Kerja, Stres Kerja, Dan Tingkat Konflik Dengan Kelelahan Kerja” menyimpulkan bahwa stres berhubungan secara positif dan signifikan terhadap kelelahan kerja.

Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis yang dapat disusun sebagai berikut:

***H1: Ada pengaruh yang signifikan Stres kerja terhadap *Burnout* Karyawan***

### **2. Pengaruh *Burnout* Terhadap Kinerja**

Asi (2013) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Iklim Organisasi dan *Burnout* Terhadap Kinerja Perawat RSUD dr. Doris Sylvanus Palangkaraya” yang menyimpulkan bahwa *burnout* memiliki pengaruh yang signifikan dan negatif terhadap kinerja perawat. Penelitian

lainnya yang dilakukan oleh Gorji (2011) yang berjudul “The Effect of Job Burnout Dimension on Employees Performance” dengan hasil yang menunjukkan bahwa selain tingginya kelelahan kerja pada karyawan, faktor lain seperti kelelahan emosional dan depersonalisasi memiliki beberapa efek pada kinerja karyawan. Artinya bahwa penurunan kinerja karyawan karena meningkatnya tingkat kelelahan emosional dan depersonalisasi.

Menurut Pines dan Arosen (1996) mendefinisikan burnout sebagai suatu keadaan kelelahan secara fisik, emosi dan mental yang disebabkan keterlibatan dalam jangka waktu yang panjang pada situasi yang secara emosional penuh dengan tuntutan. Semakin rendah kelelahan atau *burnout* yang diderita maka akan semakin tinggi kinerja dari karyawan. Demikian sebaliknya, semakin tinggi kelelahan yang diderita maka akan semakin rendah kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis yang dapat disusun sebagai berikut:

***H2: Ada pengaruh yang signifikan Burnout terhadap Kinerja Karyawan***

### **3. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja**

Hasil penelitian dari Hidayati, dkk (2008) yang berjudul “Kecerdasan Emosi, Stres Kerja dan Kinerja Karyawan” dengan hasil yang menunjukkan bahwa adanya korelasi negatif yang signifikan antara stres kerja dengan kinerja karyawan.



Satriyo dan survival (2014) dalam penelitiannya yang berjudul “Stres Kerja Terhadap *Burnout* Serta Implikasinya Pada Kinerja” dengan hasil yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan dan negatif antara stres kerja terhadap kinerja dosen. Semakin tinggi stres yang diderita seorang individu maka akan berdampak pada penurunan kinerjanya dan begitupun sebaliknya.

Berdasarkan uraian tersebut maka hipotesis yang dapat disusun sebagai berikut:

***H3: Ada pengaruh yang signifikan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan***

#### **4. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Melalui Kelelahan Kerja**

Seorang karyawan yang menderita stres yang tinggi akan rentan mengalami kelelahan kerja (*burnout*). Karyawan yang telah mengalami kelelahan kerja (*burnout*) dengan tingkat yang tinggi maka akan berdampak pada menurunnya kinerja karyawan.

***H4: Ada pengaruh yang signifikan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Kelelahan Kerja***

### **C. Model Penelitian**

#### **1. Variabel Penelitian**

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen.

##### **a. Variabel Dependent (terikat)**

Variabel dependent merupakan variable yang akan menjadi pusat perhatian peneliti. Dalam penelitian ini yang menjadi variable dependent adalah: Kinerja Karyawan (Y).

b. Variabel Independent (bebas)

Variabel independent yang dilambangkan dengan (X) merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependent, baik itu pengaruhnya secara positif maupun negative. Variabel independent dalam penelitian ini adalah:

- 1) Stres Kerja (X1)
- 2) Kelelahan Kerja atau *burnout* (X2)

