

BAB II

LANDASAN TEORI DAN RUMUSAN HIPOTESIS

2.1 *Job demands*

2.1.1 Definisi *job demands*

Pendapat Bakker et al (2004) dan Schaufeli & Bakker (2004) tuntutan pekerjaan yakni semua tuntutan dalam kerja yang merujuk pada segi sosial, dan fisik, ataupun organisasi pada pekerjaan yang memerlukan upaya fisik dan mental yang terus-menerus. Tuntutan pekerjaan tidak selalu memberikan dampak negatif, tuntutan pekerjaan dapat beralih menjadi stress kerja ketika karyawan yang memenuhi tuntutan tersebut melakukan dengan usaha yang tinggi dan memicu timbulnya reaksi negatif berupa kelelahan, kecemasan, dan depresi (Schaufeli & Bakker, 2004). *Job demands* juga didefinisikan sebagai segala aspek yang memiliki kaitan dengan suatu kondisi psikologi, kondisi fisik, dan mental individu, kondisi sosial atau relasi antar orang, serta etik dalam diri dalam lingkup yang membutuhkan usaha atau output atau biaya yang perlu dikeluarkan oleh seseorang (Barkhowa & Widodo, 2020).

Tuntutan pekerjaan merujuk pada segi fisik, sosial atau organisasional dari suatu pekerjaan yang memerlukan upaya fisik dan mental (Crawford et al., 2010). Menurut Mandala & Nurendra (2020) tuntutan dalam pekerjaan adalah aspek dari suatu pekerjaan yang akan berpotensi mengakibatkan tekanan kerja dimana hal tersebut lebih dari kemampuan seorang karyawan. *Job demands* juga didefinisikan sebagai kondisi mental yang membuat karyawan menjadi stress

karena memiliki beban pekerjaan yang berlebihan dalam kurun waktu yang cepat untuk melaksanakan pekerjaan (Cicek, 2013).

Menurut Putra & Mulyadi (2010) *job demands* merupakan suatu tekanan dalam menghadapi kesalahan atau tuntutan dalam melakukan pekerjaan dengan waktu yang sangat terbatas dikarenakan atasan selalu menuntut dan rekan kerja dalam satu pekerjaan memiliki respon yang tidak menyenangkan akibatnya karyawan memiliki beban kerja yang berlebih. Tuntutan pekerjaan dari sebuah perusahaan yang diberikan kepada seorang karyawan dapat menyebabkan kondisi dimana karyawan merasa terbebani atas tugas yang diberikan kepadanya (Casmiasi et al., 2015). *Job demand* merupakan segala aspek yang memiliki kaitan dengan kondisi fisik, mental manusia, kondisi psikologis, kondisi organisasional, kondisi sosial atau relasi antara perseorangan, dan keadaan individu di dalam lingkup yang memerlukan usaha yang wajib dikeluarkan oleh seseorang (Ayu et al., 2015).

2.1.2 Faktor *job demands*

Menurut Sauter et al (1990) ada beberapa faktor yang mempengaruhi *job demands* yaitu:

1) *Work load* dan *work pace*

Work load dan *work pace* yakni beban dalam pekerjaan dan kecekatan kerja karyawan baik fisik maupun mental yang harus sesuai dengan kemampuannya dalam menyelesaikan tugas.

2) *Work schedulling*

Work schedulling yaitu waktu kerja yang telah ditentukan perusahaan, karyawan mendapatkan jam kerja secara bergilir dan rotasi sesuai dengan peraturan yang ditetapkan perusahaan.

3) *Job content*

Job content merupakan sifat tugas yang membutuhkan keterampilan dan pengetahuan dalam melaksanakannya.

4) *Job control*

Karyawan seharusnya diberi kesempatan untuk mendapatkan saran atas keputusan atau tindakan yang mempengaruhi pekerjaan dan kinerja mereka.

2.1.3 Tipe-tipe *job demands*

Menurut Bakker, A. B., & Demerouti (2016) membagi dua tipe *job demands* yaitu:

1) *Hindrance job demands*

Hindrance job demands adalah kendala kerja yang tidak diinginkan yang mengganggu karyawan dalam melaksanakan tugasnya dan mencapai tujuan.

2) *Challenge job demands*

Challenge job demands adalah tuntutan pekerjaan yang mendorong karyawan untuk meningkatkan tanggung jawab mereka.

2.1.4 Indikator *job demands*

Ada tiga indikator yang berhubungan dengan *job demands* menurut (Schaufeli & Bakker, 2004)

- 1) *Work overload* berupa: bekerja dengan cepat, bekerja ekstra keras untuk menyelesaikan semua, memiliki banyak pekerjaan yang harus dilakukan, bekerja dibawah tekanan waktu.
- 2) *Emotional demand* berupa: dihadapkan dengan pekerjaan yang mengganggu secara emosional pribadi, dihadapkan pada hal-hal yang mempengaruhi secara pribadi dalam pekerjaan.

2.2 *Work engagement*

2.2.1 Definisi *work engagement*

Pendapat Schaufeli et al (2002) menjabarkan *work engagement* semacam kondisi pikiran yang positif dan memuaskan yang berkaitan dengan pekerjaan, dan dicirikan dengan *vigor*, *dedication*, dan *absorption*. *Work engagement* merupakan konsep yang terdiri dari berbagai sisi. Karyawan yang semakin berkontribusi kepada tugasnya, maka kerja karyawan akan lebih baik dan menyenangkan (Kartono, 2017). *Work engagement* adalah keadaan karyawan yang memiliki motivasi dan pikiran positif yang dicirikan dengan *vigor* (semangat), *dedication* (dedikasi), dan *absorption* (penghayatan) (Maslach & Leiter, 2016).

Menurut Christianty & Widhianingtanti (2017) *Engagement* yakni keterikatan emosi positif merupakan tanda keterlibatan karyawan terhadap tujuan perusahaan yang dapat mengekspresikan diri dan mempekerjakan

mereka secara fisik, kognitif dan emosional. Menurut pendapat Barkhowa & Widodo (2020) *Engagement* adalah pernyataan yang diharapkan oleh karyawan yang berhubungan dengan perilaku dan perannya yang berkaitan antara tugasnya dan aspek individu (fisik, kognitif, dan emosional) dan peranan diri secara menyeluruh. Menurut Nurendra (2016) keterlibatan kerja adalah kondisi karyawan yang memiliki kaitan dengan pekerjaan dimana karyawan merasa termotivasi.

2.2.2 Faktor-faktor *work engagement*

Pendapat Schaufeli & Bakker (2004) dan Bakker & Demerouti (2008)

Work engagement memiliki tiga faktor yaitu:

1) *Job demands*

Job demands yakni tuntutan kerja yang mengacu pada segi fisik, organisasi, dan sosial dari pekerjaan yang memerlukan usaha fisik atau mental secara terus-menerus.

2) *Job resources*

Job resources yakni sumber daya pekerjaan yang mengarah pada segi fisik, sosial, organisasi dan psikologis dari pekerjaan yang mampu:

- a) Dapat menekan tuntutan pekerjaan.
- b) Dapat membantu dalam tercapainya tujuan kerja.
- c) Memicu pertumbuhan, perkembangan pribadi dan pembelajaran.

3) *Personal resources*

Personal resources merupakan pertimbangan dari diri yang positif mengenai ketahanan yang merujuk pada kesanggupan karyawan untuk mengontrol dan membagikan dampak baik dilingkungan mereka.

2.2.3 **Indikator *work engagement***

Pendapat Schaufeli et al (2002) mendefinisikan *work engagement* sebagai keadaan pikiran yang positif dan memuaskan yang berkaitan dengan pekerjaan, dan dicirikan dengan *vigor*, *dedication*, dan *absorption*.

1) *Vigor* atau semangat

Vigor memiliki karakteristik yaitu kerja keras, memiliki energi, kemauan untuk berusaha pada pekerjaan, dan ketekunan, kesanggupan dalam berbagai pekerjaan, ketahanan mental, tidak mudah menyerah dalam menghadapi kesulitan.

2) *Dedication*

Dedication merujuk pada perasaan bangga terhadap pekerjaan, antusias dan pantang menyerah, merasa tertantang dan terinspirasi oleh pekerjaan.

3) *Absorption*

Absorption yakni keadaan dimana karyawan memiliki konsentrasi tinggi terhadap pekerjaannya, karyawan merasa bahwa waktu kerja yang mereka lalui terlalu cepat berlalu, hal ini terkadang menyebabkan karyawan melupakan hal lain selain pekerjaan.

2.3 *Burnout*

2.3.1 Definisi *burnout*

Kurangnya pencapaian pribadi, kelelahan kerja dan stress kerja merupakan tanda bahwa seorang karyawan mengalami *burnout*. *Burnout* yakni bentuk dari stress yang berkepanjangan dan ketidakmampuan dalam mencapai tujuan pribadi seorang individu atas yang dikerjakan (Kartono, 2017). Pendapat Maslach & Leiter (2016) *burnout* adalah sindrom psikologis yang muncul akibat dari stress kerja kronis di tempat kerja.

Menurut Wati et al (2016) *Burnout* ialah kelelahan kerja yang muncul karena karyawan terlalu bekerja keras, menimbulkan perasaan lelah dan tidak nyaman, merasa tidak memiliki daya, merasa bersalah, merasa tidak mempunyai harapan, kesedihan yang terlalu dalam, merasa malu yang dapat meningkatkan rasa kesal pada dirinya. Jika hal tersebut terjadi dalam kurun waktu yang lama maka karyawan tersebut dapat mengalami kelelahan dan kejenuhan kerja karena telah berusaha memyeraahkan sesuatu secara maksimal namun mendapatkan penghargaan yang minimal.

Burnout adalah tenaga yang terperas habis dari mental maupun fisik. Hal tersebut disebabkan karena situasi kerja yang tidak sepadan dengan kebutuhan dan yang diharapkan karyawan. *Burnout* ditandai dengan fisik yang lelah, mental, dan emosional yang intens (Putra & Mulyadi, 2010). *Burnout* memiliki 5 (lima) dimensi yaitu kelelahan fisik, rendahnya penghargaan terhadap diri kelelahan emosional, depersonalisasi dan kelelahan mental (Putra & Mulyadi, 2010).

2.3.2 Faktor-faktor *burnout*

Faktor- faktor yang mempengaruhi *burnout* menurut (Maslach et al., 2001)

yaitu:

1) Faktor situasional

Faktor situasional berupa karakteristik organisasi, jenis pekerjaan, dan karakteristik pekerjaan.

2) Faktor individual

Faktor individual berupa karakteristik kepribadian, karakteristik individu, dan sikap terhadap pekerjaan.

2.3.3 Indikator *burnout*

Menurut Maslach & Leiter (2008) indikator *burnout* dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) *Emotional exhaustion* : Berupa perasaan yang lelah baik fisik maupun mental.

2) *Depersonalization* : Berupa respon yang negatif terhadap pekerjaan, tidak peduli terhadap orang lain, tidak terlibat dalam berbagai aspek pekerjaan.

3) *Low personal accomplishment* : Berupa kurangnya pencapaian dan produktivitas dalam pekerjaan.

2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 “Penelitian Terdahulu”

No	Nama penulis dan Informasi jurnal	Judul jurnal	Hasil penelitian
1.	<p>Nama penulis: Mokhammad Khukaim Barkhowa, Tri Widodo</p> <p>Info jurnal: Jurnal STIE Semarang, vol 12 (2), Juni 2020</p>	<p>Pengaruh <i>job demands</i> terhadap <i>work engagement</i> melalui <i>burnout</i></p>	<p>1. <i>Job demands</i> memiliki pengaruh (-) terhadap <i>work engagement</i></p> <p>2. <i>Burnout</i> memiliki pengaruh (-) terhadap <i>work engagement</i></p> <p>3. <i>Job demands</i> memiliki pengaruh (+) terhadap <i>burnout</i></p> <p>4. <i>Job demands</i> memiliki pengaruh terhadap <i>work</i></p>

			<i>engagement</i> dimediasi oleh <i>burnout</i>
2.	<p>Nama penulis: Barrotul Jazilah</p> <p>Info jurnal: Jurnal ilmu manajemen, vol 8 (3), 2020</p>	<p>Analisis pengaruh <i>job demands</i> terhadap <i>work engagement</i> melalui <i>burnout</i></p>	<p>1. <i>Job demands</i> memiliki pengaruh positif signifikan terhadap <i>work engagement</i></p> <p>2. <i>Job demands</i> memiliki pengaruh positif signifikan terhadap <i>burnout</i></p> <p>3. <i>Burnout</i> berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap <i>work engagement</i></p> <p>4. <i>Burnout</i> tidak</p>

			memiliki pengaruh mediasi dari <i>job demands</i> ke <i>work engagement</i>
3.	<p>Nama penulis: Lofty Yulius Yoshua Siahaan, Hastin Umi anisah, Rini Rahmawati</p> <p>Info jurnal: Jurnal Wawasan Manajemen, Vol. 7 (2), 2019.</p>	<p>Pengaruh <i>job demands</i> terhadap kinerja anggota polri dengan variabel stres kerja dan <i>burnout</i> sebagai variabel mediasi</p>	<p>1. <i>Job demands</i> tidak memiliki pengaruh terhadap stress kerja</p> <p>2. <i>Job demands</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>burnout</i></p> <p>3. <i>Job demands</i> berpengaruh positif (+) signifikan terhadap kinerja</p> <p>4. Stress kerja tidak berpengaruh</p>

			<p>terhadap kinerja</p> <p>5. <i>Burnout</i> tidak berpengaruh terhadap kinerja</p> <p>6. <i>Burnout</i> berpengaruh signifikan terhadap stress kerja</p> <p>7. Stress kerja dan <i>burnout</i> tidak memediasi pengaruh <i>job demands</i> terhadap kinerja</p>
4.	<p>Nama penulis: Anesia Mulya Diana, Agus Frianto</p> <p>Info jurnal: Journal of business and innovation management, vol 3 (1), oktober 2020</p>	<p>Hubungan Antara <i>Job Demands</i> Terhadap Kinerja Karyawan Melalui <i>Burnout</i></p>	<p>1. <i>Job demands</i> memiliki pengaruh (-) terhadap kinerja</p> <p>2. <i>Burnout</i> memiliki pengaruh (-)</p>

			<p>terhadap kinerja</p> <p>3. <i>Job demands</i> memiliki pengaruh (+) terhadap <i>burnout</i></p> <p>4. <i>Burnout</i> dapat memediasi <i>job demands</i> terhadap kinerja karyawan</p>
5.	<p>Nama penulis: Eean R. Crawford and Jeffery A. LePine, Bruce Louis Rich</p> <p>Info jurnal: Journal of Applied Psychology, vol 95 (5), september 2010</p>	<p><i>Linking Job Demands and Resources to Employee Engagement and Burnout: A Theoretical Extension and Meta-Analytic Test</i></p>	<p>1. <i>Job demands</i> memiliki pengaruh (+) signifikan terhadap <i>burnout</i></p> <p>2. <i>Job resources</i> memiliki pengaruh (-) terhadap <i>burnout</i></p>

			<p>3. <i>Job resources</i> memiliki pengaruh positif signifikan terhadap <i>work engagement</i></p> <p>4. <i>Job demands</i> memiliki pengaruh negatif signifikan terhadap <i>work engagement</i></p>
--	--	--	---

2.5 Perumusan Hipotesis

2.5.1 Hubungan *job demands* terhadap *work engagement*

Job demands menurut (Schaufeli & Bakker, 2004) mempunyai dua indikator yaitu *Work overload* dan *Emotional demand*. Tuntutan pekerjaan akan mengakibatkan karyawan merasa tertantang dalam menyelesaikan pekerjaan yang kemudian akan meningkatkan emosi positif serta tanggung jawab terhadap tugasnya (Barkhowa & Widodo, 2020). Karyawan yang memiliki banyak deadline, semakin memiliki banyak pekerjaan, maka karyawan semakin semangat bekerja, pekerjaan tidak sesuai job desk,

karyawan merasa bahwa bekerja merupakan suatu hal menyenangkan, menyadari bahwa pekerjaannya penuh dengan tantangan dan antusias dalam bekerja (Mulyana et al., 2020).

Penelitian (Mulyana et al., 2020) memiliki hasil yang menunjukkan bahwa *job demands* memiliki pengaruh positif signifikan dengan *work engagement*, dan hasil penelitian dari (Jazilah, 2020) bahwa *job demands* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *work engagement*. Berarti bahwa jika *job demands* karyawan memiliki peningkatan maka *work engagement* karyawan juga meningkat selaras dengan peningkatan *job demands*.

Dari uraian perumusan hipotesis tersebut, didapatkan:

H1 : *Job demands* berpengaruh positif signifikan terhadap *work engagement*

2.5.2 Hubungan *job demands* terhadap *burnout*

Job demands dapat menyebabkan stress kerja jika terlalu banyak tuntutan pekerjaan yang dirasakan oleh tenaga kesehatan, stress kerja yang berkepanjangan dapat menyebabkan *burnout* (Barkhowa & Widodo, 2020).

Hasil penelitian Barkhowa & Widodo (2020) bahwa *job demands* menghasilkan pengaruh positif signifikan terhadap *burnout*. Penelitian ini sejalan dengan (Jazilah, 2020) bahwa *job demands* berpengaruh positif signifikan terhadap *burnout*. Maka dari itu, apabila level *job demands* mengalami kenaikan maka *burnout* karyawan dapat meningkat.

Dari uraian perumusan hipotesis tersebut, didapatkan:

H2 : *Job demand* berpengaruh positif signifikan terhadap *burnout*

2.5.3 Hubungan *burnout* terhadap *work engagement*

Burnout terjadi apabila karyawan bekerja terlalu keras yang kemudian menyebabkan kelelahan, tidak memiliki harapan dan tujuan, tidak bersemangat, menganggap dirinya selalu bersalah, merasa sedih, malu, dan tidak nyaman, yang kemudian akan menjadi rasa kesal. *Burnout* akan menyebabkan individu belum secara maksimal dalam bekerja dan tidak memiliki minat serta ketertarikan terhadap tugasnya, apabila karyawan memiliki rasa letih dan jenuh yang tinggi, maka menyebabkan menurunnya emosi positif dan semangat bekerja karyawan (Barkhowa & Widodo, 2020).

Hasil penelitian dari (Barkhowa & Widodo, 2020) menunjukkan bahwa *burnout* berpengaruh negatif (-) signifikan. Hasil penelitian dari (Jazilah, 2020) menunjukkan bahwa *burnout* negatif tidak signifikan terhadap *work engagement*.

Dari uraian perumusan hipotesis tersebut, didapatkan:

H3 : *Burnout* berpengaruh negatif signifikan terhadap *work engagement*.

2.5.4 Hubungan *job demands* terhadap *work engagement* yang dimediasi dengan variabel *burnout*

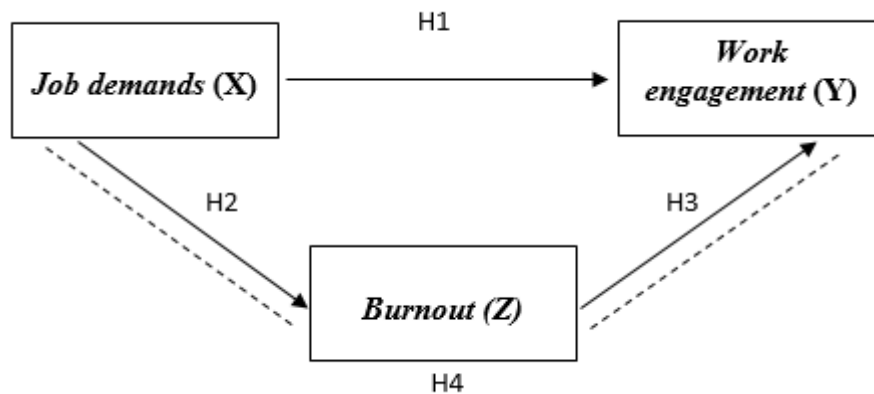
Tuntutan pekerjaan membuat karyawan aktif dalam pekerjaannya, menyelesaikan tugas secara cepat dan tepat waktu yang akibatnya

karyawan menjadi lebih giat melibatkan diri dalam pekerjaan. Hasil penelitian dari Barkhowa & Widodo (2020) menyatakan bahwa terjadi pengaruh mediasi *job demands* terhadap *work engagement* yang dimediasi oleh variabel intervening yaitu *burnout*. Sedangkan hasil penelitian dari (Jazilah, 2020) dapat dibuktikan dengan *t-statistic* lebih kecil dari *cut of value*, dan dapat diartikan bahwa *burnout* tidak dapat memediasi pengaruh antara *job demands* dan *work engagement*.

Dari uraian perumusan hipotesis tersebut, didapatkan:

H4 : *Burnout* memediasi hubungan antara *job demands* dan *work engagement*

2.6 Kerangka Penelitian



Gambar 2.1 Kerangka Penelitian