

## BAB II

### LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

#### A. Landasan Teori

##### 1. *Burnout* (kelelahan kerja)

Menurut Gibson et al., (2011) *burnout* merupakan sebuah proses psikologis yang disebabkan oleh stres kerja secara terus-menerus yang mengakibatkan kelelahan emosional, depersonalisasi dan merasa prestasi menurun. Seseorang yang mengalami *burnout* akan merasa lelah, frustrasi, tidak peduli yang terjadi pada orang lain, bahkan menghindari bekerja dengan orang lain. *Burnout* terdiri dari tiga dimensi yaitu *emotional exhaustion, depersonalization, low personal accomplishment*.

Menurut Maslach & Goldberg (1998) *burnout* adalah jenis respon berkepanjangan terhadap stressor emosional dan interpersonal kronis di tempat kerja. *Burnout* yang dialami oleh pekerja dapat berakibat buruk baik bagi pekerja itu sendiri maupun bagi organisasi. Bagi pekerja, *burnout* dapat menyebabkan hilangnya tujuan dan ketidakmampuan memenuhi kebutuhan dalam bekerja. Bagi organisasi, *burnout* dapat menyebabkan menurunnya frekuensi kehadiran, produktivitas, dan kinerja (Sijabat & Hermawati, 2021).

Beberapa penelitian melihat *burnout* sebagai bagian dari stress (Luthans, 2011). *Burnout* dapat menciptakan rasa terisolasi dan perasaan kehilangan kendali sehingga dapat menyebabkan karyawan yang mengalami *burnout* merasa keberatan untuk berinteraksi dengan orang lain

maupun menyelesaikan pekerjaan mereka. Kelelahan juga paling erat terkait dengan seseorang yang mempunyai profesi membantu seperti keperawatan, pendidikan, dan pekerjaan sosial.

Menurut Andi et al., (2020) *burnout* merupakan kondisi emosional yang membuat seseorang merasa tidak berdaya, putus asa, bahkan jenuh secara mental dan fisik karena meningkatnya kebutuhan kerja.

## 2. Stres kerja

Menurut Robbins & Judge (2017) stres adalah kondisi dinamis dimana seorang individu dihadapkan dengan peluang, permintaan, atau sumber daya yang terkait dengan apa yang diinginkan individu dan yang hasilnya dianggap tidak pasti dan penting. Stres merupakan proses psikologis yang tidak mengenakkan yang dapat terjadi sebagai respon atau tanggapan seseorang terhadap perubahan lingkungan disekitarnya.

Stres dapat menimbulkan dampak negatif diantaranya meningkatnya tekanan darah, sakit kepala, serangan jantung, indikasi psikologi seperti ketegangan, kebosanan, kecemasan, serta indikasi perilaku seperti perubahan pola makan dan gangguan tidur. Menurut Sari et al., (2017) stres kerja adalah stres yang muncul karena adanya rangsangan dari dalam lingkungan kerja yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang.

Menurut Gibson et al., (1996) mendefinisikan stres merupakan suatu tanggapan penyesuaian, diperantarai oleh perbedaan-perbedaan individual dan/atau proses psikologis yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap

tindakan dari luar (lingkungan), situasi, atau peristiwa yang menetapkan permintaan psikologis dan/atau fisik berlebihan kepada seseorang.

Hasibuan (2019) mendefinisikan stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang dapat mempengaruhi emosi, cara berpikir, dan kondisi seseorang. Seseorang yang mengalami stres menjadi *nervous* dan merasakan kekhawatiran kronis, mereka sering menjadi marah-marah, agresif, tidak dapat relaks, atau memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif.

### 3. *Self-efficacy*

Menurut Bandura (1997) *self-efficacy* adalah perasaan yang mengacu pada keyakinan pada kemampuan seseorang untuk mengatur dan melaksanakan tindakan yang diperlukan untuk menghasilkan pencapaian tertentu. Terdapat tiga indikator *self-efficacy* yaitu:

- a. Level
- b. Generality
- c. Strength

Menurut Gibson et al., (2011) *self-efficacy* merupakan keyakinan bahwa seseorang dapat tampil memadai dalam suatu situasi. Individu dengan *self-efficacy* yang tinggi mampu menanggapi masalah secara lebih agresif, korektif daripada individu yang memiliki *self-efficacy* rendah.

Menurut Septiana & Caninsti (2016) *self-efficacy* seseorang dapat mempengaruhi aktivitas, besarnya usaha yang dikeluarkan dan daya tahan dalam menghadapi rintangan.

#### 4. Dukungan sosial

Menurut Caplan 1975 (dalam Partina, 2002) dukungan sosial merupakan tindakan menolong orang lain dan ketenteraman berkomunikasi dengan orang lain. Dukungan sosial dapat berupa adanya individu lain yang bersedia membantu memecahkan suatu masalah yang dihadapi, mendapatkan informasi yang dibutuhkan, adanya umpan balik (*feedback*) atau penilaian yang mendukung atas pekerjaan yang dilakukannya.

Menurut Sarason et al., (1983) dukungan sosial merupakan keberadaan atau ketersediaan orang-orang yang dapat kita andalkan, orang-orang yang memberitahu kita bahwa mereka peduli, menghargai, serta mencintai kita. Sedangkan menurut Sari et al., (2017) dukungan sosial adalah transaksi dan hubungan sosial yang membantu individu untuk mengatasi situasi stres. Dukungan sosial yang rendah akan mengganggu kenyamanan dalam bekerja.

Menurut Cohen & Syme (1985) dukungan sosial didefinisikan sebagai sumber daya yang disediakan oleh orang lain. Dengan melihat dukungan sosial dalam hal sumber daya informasi atau hal-hal yang berpotensi berguna, dukungan mungkin memiliki efek negatif maupun positif pada kesehatan dan kesejahteraan individu.

Menurut Suseno (2010) dukungan sosial merupakan suatu bentuk hubungan interpersonal dengan orang-orang yang ada di sekitar yang didalamnya terdapat pemberian bantuan yang dapat berupa empati yang diberikan melalui proses komunikasi, kontak sosial yang pada akhirnya

akan mendapatkan kesenangan, penghargaan dari orang yang mendapatkan bantuan, serta perasaan diperhatikan dari orang yang menerima bantuan atau dukungan. Pemberian dukungan ini meliputi perhatian afeksi dan pemeliharaan yang membantu mempertahankan harga diri dan mendukung keyakinan; bantuan informasi dan bimbingan pemecahan masalah yang praktis; dan dukungan dalam bentuk pemberian dorongan berupa penilaian atau umpan balik.

## B. Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Informasi Jurnal	Hasil Penelitian
1	<p><b>Judul:</b> Pengaruh Dukungan Sosial, <i>Self-Esteem</i> dan <i>Self-efficacy</i> terhadap <i>Burnout</i> Mahasiswa (Studi Kasus pada Mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Malang).</p> <p><b>Nama penulis:</b> Yusuf Andi, Hadi Sunaryo dan M. Khoirul Anwarudin.</p> <p><b>Info jurnal:</b> e-Jurnal Riset Manajemen, Vol. 09, No.13, 2020: 17-31</p>	<p>1. <i>Self-efficacy</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>burnout</i>.</p> <p>2. Dukungan sosial berpengaruh negatif signifikan terhadap <i>burnout</i>.</p>

2	<p><b>Judul:</b> Hubungan <i>Self-Efficacy</i> dengan <i>Burnout</i> pada Guru di Sekolah Dasar di Sekolah Dasar Inklusi.</p> <p><b>Nama penulis:</b> Shalia Septianisa &amp; Riselligia Caninsti</p> <p><b>Info jurnal:</b> Jurnal Psikogenesis, Vol.4, No.1, 2016: 126-137</p>	<p>1. <i>Self-efficacy</i> berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap <i>burnout</i></p>
3	<p><b>Judul:</b> Pengaruh Beban Kerja, Stress Kerja dan <i>Perceived Fairness</i> terhadap <i>Burnout</i> pada Pegawai Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Padang Pariaman</p> <p><b>Nama penulis:</b> Restu Ramadani, Surya Dharma dan Purbo Jadmiko</p> <p><b>Info Jurnal:</b> Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta, Vo.14, No.2, 2019: 6-16</p>	<p>1. Stres kerja berpengaruh positif tidak signifikan terhadap <i>burnout</i></p>
4	<p><b>Judul:</b> Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja, dan Dukungan Sosial terhadap <i>Burnout</i></p>	<p>1. Dukungan sosial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>burnout</i>.</p>

	<p>Pustakawan di Kota Mataram</p> <p><b>Nama penulis:</b> Lalu Ciptadi Romadhoni, Thatok Asmony dan Mukmin Suryatni</p> <p><b>Info Jurnal:</b> Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan, Vol.3, No.2, 2015: 125-145</p>	
5	<p><b>Judul:</b> Pengaruh Dukungan Sosial, Kepribadian Hardiness dan Efikasi Diri terhadap <i>Burnout</i> (Studi pada Guru SMP Negeri 1 Sigaluh Banjarnegara)</p> <p><b>Nama penulis:</b> Dwi Purwati dan Yusqi Mahfud</p> <p><b>Info Jurnal:</b> Journal of Economic, Business and Engineering, Vol.1, No.1, 2019: 70-77</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Self-efficacy</i> berpengaruh positif signifikan terhadap <i>burnout</i>.</li> <li>2. Dukungan sosial berpengaruh negatif terhadap <i>burnout</i>.</li> </ol>
6	<p><b>Judul:</b> Studi Beban Kerja dan Stress Kerja Berdampak <i>Burnout</i> pada Pekerja Pelaut Berkebangsaan Indonesia</p> <p><b>Nama penulis:</b> Raully Sijabat dan</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap <i>burnout</i>.</li> </ol>

	<p>Renny Hermawati</p> <p><b>Info Jurnal:</b> Jurnal Saintek Maritim, Vol. 22, No. 1, 2021: 75-92</p>	
7	<p><b>Judul:</b> The Effect of Work Engagement and <i>Self-Efficacy</i> on <i>Job Burnout</i> of Credit Analyst</p> <p><b>Nama penulis:</b> Ni Nyoman Sri Rahayu Damayanti</p> <p><b>Info Jurnal:</b> International Journal of Applied Business &amp; International Management, Vol. 4, No. 3, 2019: 113-120</p>	<p>1. <i>Self-efficacy</i> berpengaruh negatif signifikan terhadap <i>burnout</i>.</p>
8	<p><b>Judul:</b> Pengaruh Dukungan Sosial dan <i>Burnout</i> terhadap Kinerja Perawat Rawat Inap RSUP Sanglah</p> <p><b>Nama penulis:</b> Nyoman Adinda Adnyaswari dan I Gusti Ayu Dewi Adnyani,</p> <p><b>Info Jurnal:</b> E-Jurnal Manajemen Unud, Vol.6, No. 5, 2017: 2474-2500</p>	<p>1. Dukungan sosial berpengaruh positif terhadap <i>burnout</i>.</p>



9	<p><b>Judul:</b> Hubungan Stres Kerja dengan Kejenuhan (<i>Burnout</i>) Kerja pada Perawat di Rumah Sakit Embung Fatimah Batam</p> <p><b>Nama penulis:</b> Utari Christya Wardhani, Rizki Sari Utami Muchtar, Anni Farhiyani</p> <p><b>Info Jurnal:</b> Jurnal Amanah Kesehatan, Vol. 2, No. 1, 2020: 83-97</p>	1. Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>burnout</i>
10	<p><b>Judul:</b> Hubungan Stres Kerja dengan <i>Burnout</i> Perawat Rumah Sakit</p> <p><b>Nama penulis:</b> Erianto Fanani, Tri Martiana, dan Bagus Qomarudin</p> <p><b>Info Jurnal:</b> Infonesian Journal of Public Health, Vol. 5, No. 2, 2020: 86-89</p>	1. Stres kerja tidak berpengaruh terhadap <i>burnout</i>

## C. Perumusan Hipotesis

### 1. Hubungan antar variabel

#### a. Pengaruh Stres Kerja terhadap *Burnout*

Stres merupakan kondisi dinamis dimana seorang individu dihadapkan dengan peluang, permintaan, atau sumber daya yang terkait dengan apa yang diinginkan individu dan yang hasilnya dianggap tidak pasti dan penting (Robbins & Judge, 2017). Menurut Hasibuan (2019) stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang. *Burnout* dapat terjadi karena stres yang dialami oleh seseorang, jika seseorang mengalami tingkat stres yang tinggi maka dapat memicu timbulnya kelelahan kerja (*burnout*).

Menurut penelitian yang dilakukan Wardhani et al., (2020) menerangkan bahwa stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* pada perawat rumah sakit Embung Fatimah Batam.

**H1 : Stres kerja berpengaruh positif terhadap *burnout* pada perawat rawat inap RSUD Wonosari.**

#### b. Pengaruh *Self-Efficacy* dengan *Burnout*

Menurut Bandura (1997) *self-efficacy* merupakan perasaan yang mengacu pada keyakinan pada kemampuan seseorang untuk mengatur dan melaksanakan tindakan yang diperlukan untuk menghasilkan pencapaian tertentu. Individu yang memiliki *self-efficacy* kuat, mereka akan memiliki keyakinan dan kemampuan yang kuat dan mereka akan

bertahan dalam usahanya meskipun terdapat banyak kesulitan dan hambatan. Seseorang dengan kemampuan yang dimiliki atau *self-efficacy* yang tinggi dapat menanggapi masalah dan tekanan secara lebih agresif, korektif daripada karyawan yang memiliki *self-efficacy* rendah. Selain itu, seseorang yang memiliki *self-efficacy* tinggi mampu mengontrol stres yang dialami akibat adanya tuntutan tugas dan tanggung jawab sehingga seseorang dapat terhindar dari adanya *burnout* karena mampu menangani stres yang dialami akibat adanya tuntutan tugas dan tanggung jawab mereka.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Andi et al., (2020) menerangkan bahwa variabel *self-efficacy* berpengaruh negatif signifikan terhadap *burnout* pada mahasiswa jurusan manajemen fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Islam Malang. Damayanti (2019) menerangkan bahwa *self-efficacy* berpengaruh negatif signifikan terhadap *burnout* pada Analis kredit di Kantor Cabang BRI Renon.

**H2 : *Self-efficacy* berpengaruh negatif terhadap *burnout* pada perawat rawat inap RSUD Wonosari.**

c. Pengaruh Dukungan Sosial dengan *Burnout*

Menurut Caplan (dalam Partina, 2002) dukungan sosial merupakan tindakan menolong orang lain dan ketenteraman berkomunikasi dengan orang lain.

Manusia sebagai makhluk sosial akan membutuhkan kehadiran manusia lain untuk saling berinteraksi serta kehadiran orang lain

didalam kehidupan pribadi seseorang sangat diperlukan. Individu membutuhkan dukungan sosial baik berasal dari atasan, rekan kerja, maupun keluarga. Bentuk dukungan sosial terpenting yang harus diberikan kepada perawat yaitu dukungan informatif seperti memberikan informasi apabila terdapat alat Kesehatan baru dan informasi mengenai jenis penyakit baru serta cara menanganinya di rumah sakit; dan dukungan penghargaan seperti memberikan *rewards*, memberikan semangat dan motivasi dari sesama rekan kerja maupun atasan (Adnyaswari & Adnyani, 2017).

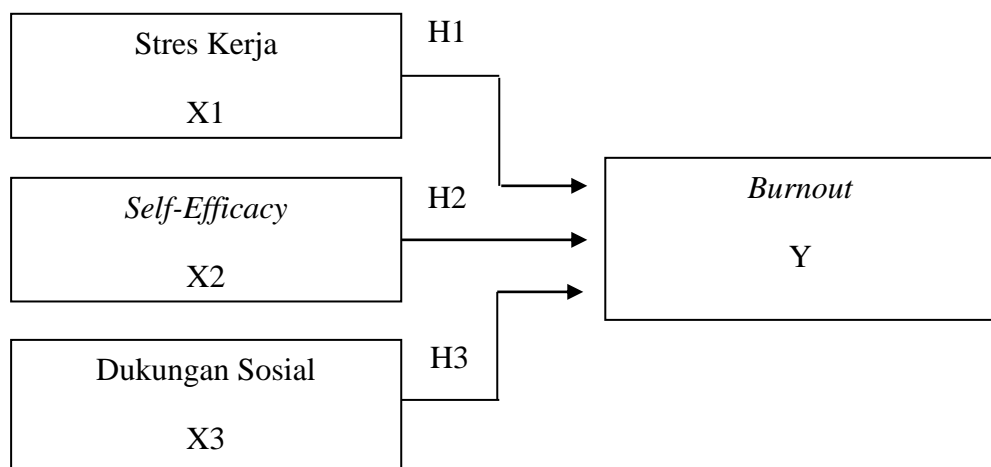
Oleh karena itu, dengan adanya faktor eksternal berupa dukungan sosial yang diberikan oleh individu lain diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap individu sehingga mampu melaksanakan tuntutan-tuntutan pekerjaan serta dapat mengurangi tingkat *burnout* (kelelahan kerja) yang dialami seorang individu.

Menurut penelitian yang dilakukan Andi et al., (2020) menerangkan bahwa variabel dukungan sosial berpengaruh negatif signifikan terhadap *burnout* pada mahasiswa jurusan manajemen fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Islam Malang. Penelitian yang dilakukan oleh Romadhoni et al., (2015) menerangkan bahwa dukungan sosial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *burnout* pada Pustakawan di Kota Mataram.

**H3 : Dukungan sosial berpengaruh negatif terhadap *burnout* pada perawat rawat inap RSUD Wonosari.**

## 2. Kerangka Berpikir

Berikut merupakan kerangka penelitian untuk menggambarkan hubungan antara variabel independen yaitu stres kerja ( $X_1$ ), *self-efficacy* ( $X_2$ ), dan dukungan sosial ( $X_3$ ) terhadap variabel dependen yaitu *burnout* (Y).



Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian

Hipotesis yang dapat disusun dari kerangka penelitian diatas yaitu sebagai berikut:

- H1 : Stres kerja berpengaruh positif terhadap *burnout* pada perawat rawat inap RSUD Wonosari.
- H2 : *Self-efficacy* berpengaruh negatif terhadap *burnout* pada perawat rawat inap RSUD Wonosari.
- H3 : Dukungan sosial berpengaruh negatif terhadap *burnout* pada perawat rawat inap RSUD Wonosari