

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

#### 2.1. Kajian Pustaka

##### 2.1.1. *Burnout*

*Burnout* merupakan fenomena baru di dalam bidang psikologi industri dan organisasi. Pemahaman tentang konsep ini sebenarnya telah ada puluhan tahun lalu, tetapi baru pada tahun 1974 permasalahan *burnout* menjadi bahan kajian para ahli psikologi industri dan organisasi. *Burnout* adalah istilah yang pertama kali dikemukakan oleh Freudenberger pada tahun 1974, yang merupakan representasi dari sindrom *psychological stress* yang menunjukkan respon negatif sebagai hasil dari tekanan pekerjaan.

Menurut Maslach (dalam Ivansevich, Konopaske dan Matteson, 2010) menjelaskan mengenai definisi *burnout* secara operasional. “*Burnout is a syndrome of emotional exhaustion, depersonalization, and reduced personal accomplishment that occur among individuals who do people work of some kind*”, yang berdasarkan definisi tersebut maka dapat ditentukan kapan seseorang telah mengalami *burnout*, dengan meneliti gejala-gejala kekeringan emosional, adanya depersonalisasi dan penurunan rasa keberhasilan dalam melakukan tugas sehari-hari.

**Tabel 2.1.**  
**Definisi *Burnout***

SUMBER	DEFINISI
Menurut Poerwandari (2010)	<i>Burnout</i> adalah kondisi seorang pekerja yang terkuras habis dan kehilangan energi psikis maupun fisik. <i>Burnout</i> dialami dalam bentuk kelelahan fisik, mental, dan emosional yang terus-menerus.

**2.1.**  
**Definisi *Burnout***

SUMBER	DEFINISI
--------	----------

Pines dan Aronson seperti dikutip oleh Sutjipto (2011)	<i>Burnout</i> sebagai kelelahan secara fisik, mental, dan emosional. <i>Burnout</i> akan dialami oleh seorang pekerja yang terus-menerus bekerja menghadapi tuntutan dari klien atau pelanggan, tingkat keberhasilan pekerjaan rendah, dan kurangnya penghargaan yang memadai terhadap kinerjanya.
Merriam-Webster (dalam Nikki Rasuna, 2011)	<i>Burnout</i> sebagai kehilangan kekuatan fisik atau emosional dan motivasi yang biasanya sebagai akibat dari stres berkepanjangan atau frustrasi, peran konflik atau ambiguitas, gaji atau upah yang rendah dan kurangnya sistem penghargaan terhadap kinerja yang mengakibatkan depresi.
Togia (2005)	<i>Burnout</i> merupakan suatu keadaan psikologis yang mungkin dialami oleh seorang pekerja yang berpengalaman setelah bekerja untuk suatu periode waktu tertentu.

Berdasarkan pengertian-pengertian yang telah dikemukakan oleh beberapa ahli diatas dapat disimpulkan bahwa *burnout* adalah keadaan yang mencerminkan reaksi emosional yang tengah dirasakan seorang karyawan, dimana dapat ditandai dengan kelelahan fisik, mental, dan emosional, serta rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri yang menyebabkan seorang karyawan terganggu dan terjadinya penurunan pencapaian prestasi pribadi.

**a. Dimensi *Burnout***

Salah satu riset dilakukan oleh Leiter & Maslach (1997) menyebutkan ada tiga dimensi dari *burnout*, yaitu;

1. ***Exhaustion***

*Exhaustion* merupakan dimensi *burnout* yang ditandai dengan kelelahan yang berkepanjangan baik secara fisik, mental, maupun emosional. Ketika pekerja merasakan kelelahan (*exhaustion*), mereka cenderung berperilaku *overextended* baik secara emosional maupun fisik. Mereka tidak mampu menyelesaikan masalah mereka. Tetap merasa lelah meski sudah istirahat yang cukup, kurang energi dalam melakukan aktivitas.

2. ***Cynicism***

*Cynicism* merupakan dimensi *burnout* yang ditandai dengan sikap sinis, cenderung menarik diri dari dalam lingkungan kerja. Ketika pekerja merasakan *cynicism* (sinis), mereka cenderung dingin, menjaga jarak, cenderung tidak ingin terlibat dengan lingkungan kerjanya. *Cynicism* juga merupakan cara untuk terhindar dari rasa kecewa. Perilaku negatif seperti ini dapat memberikan dampak yang serius pada efektivitas kerja.

### 3. *Ineffectiveness*

*Ineffectiveness* merupakan dimensi *burnout* yang ditandai dengan perasaan tidak berdaya, merasa semua tugas yang diberikan berat. Ketika pekerja merasa tidak efektif, mereka cenderung mengembangkan rasa tidak mampu. Setiap pekerjaan terasa sulit dan tidak bisa dikerjakan, rasa percaya diri berkurang. Pekerja menjadi tidak percaya dengan dirinya sendiri dan orang lain tidak percaya dengannya.

Maslach dan Jackson (dalam Ivansevich, Konopaske dan Matteson, 2010) telah melakukan penelitian selama bertahun-tahun terhadap *burnout* pada bidang pekerjaan yang berorientasi melayani orang lain, hingga menemukannya tanda-tanda *burnout* yang terdiri dari (3) tiga bagian yaitu :

#### 1. Kelelahan Emosional

Kelelahan Emosional 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. Karyawan yang mengalami *emotional exhaustion* ini akan merasa hidupnya kosong, lelah dan tidak dapat lagi mengatasi tuntutan pekerjaannya.

#### 2. *Depersonalization*

*Depersonalization* merupakan tendensi kemanusiaan terhadap sesama karyawan yang merupakan pengembangan sikap sinis mengenai karir dan kinerja diri sendiri. Orang yang mengalami depersonalisasi merasa tidak ada satupun aktivitas yang dilakukannya bernilai atau berharga. Sikap ini ditunjukkan melalui perilaku yang acuh, bersikap sinis, tidak berperasaan dan tidak memperhatikan kepentingan orang lain.

#### 3. Penurunan Prestasi Individu (*Reduced Personal Accomplishment*)

Penurunan Prestasi Individu (*Reduced Personal Accomplishment*) merupakan atribut dari tidak adanya aktualisasi diri, rendahnya motivasi kerja dan penurunan rasa percaya diri.

Dari beberapa dimensi *burnout* diatas maka dapat dibuat perbandingan mengenai dimensi dari *burnout* seperti yang terlihat pada tabel berikut :

**Tabel 2.2**  
**Perbandingan Dimensi *Burnout***

SUMBER	DIMENSI
Leiter & Maslach (1997)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Exhaustion</i></li> <li>2. <i>Cynicism</i></li> <li>3. <i>Ineffectiveness</i></li> </ol>
Maslach dan Jackson (dalam Ivancevich, Konopaske dan Matteson, 2010)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kelelahan Emosional</li> <li>2. <i>Depersonalization</i></li> <li>3. Penurunan Prestasi Individu</li> </ol>
Penulis	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kelelahan Emosional</li> <li>2. <i>Depersonalization</i></li> <li>3. Penurunan Prestasi Individu</li> </ol>

Dari beberapa referensi Dimensi *Burnout* diatas, maka dimensi yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Kelelahan Emosional : Yang meliputi tingkat kejenuhan emosional dan tingkat kejenuhan fisik.
2. *Depersonalization* : Mencakup tingkat ketidakpedulian dengan kondisi sekitar lingkungan pekerjaan dan tingkat keterlibatan dalam pekerjaan.
3. Penurunan Prestasi Individu : Mencakup tingkat penurunan pencapaian pesonal dan tingkat penurunan kepercayaan diri.

**b. Karakteristik *Burnout***

Freudenberger dan Richelson (dalam Andarika, 2004) menyatakan ada 11 karakteristik pada penderita *burnout*, yaitu :

1. Kelelahan yang merupakan proses kehilangan energi disertai keletihan; penderita *burnout* mengalami kelelahan fisik yang ditandai dengan perasaan kekurangan energi dan merasa lelah sepanjang waktu.
2. Lari dari kenyataan; penderita *burnout* cenderung menghindar dari tanggung jawab pekerjaannya serta sering membolos kerja.

3. Kebosanan dan sinisme; disebabkan oleh tugas yang kurang menantang, kurang makna dan tidak beragam akan menimbulkan perasaan jemu yang melahirkan kehilangan ketertarikan terhadap pekerjaan maupun orang-orang di lingkungan pekerjaan.
4. Tidak sabaran dan mudah tersinggung; penderita *burnout* cenderung lebih mudah marah dan tersinggung disebabkan hal-hal sepele, karena ketegangan yang dirasakannya.
5. Merasa hanya dirinya yang dapat menyelesaikan semua permasalahan; hal ini didasari karena berkembangnya perasaan menjadi manusia super, yakni merasa sanggup menangani sesuatu, tidak memerlukan bantuan sehingga menjadi tinggi hati karenanya.
6. Merasa tidak dihargai; hal ini terjadi apabila puncak ambisi individu terlalu tinggi, mendorong dirinya terlalu keras sehingga ketidaksesuaian dengan realitas menyulut kekecewaan dan perasaan tidak dihargai.
7. Mengalami disorientasi; kehilangan arah serta tujuan hidupnya, tidak tahu apa target pekerjaannya.
8. Keluhan psikosomatis; penderita *burnout* sering mengalami sakit kepala, mual, sakit punggung dan keluhan fisik lainnya yang tidak diketahui apa penyebabnya.
9. Curiga tanpa alasan; penderita *burnout* menjadi mudah curiga terhadap orang lain karena berkembangnya pendapat negatif dalam diri mereka yang membuat mereka menjaga jarak dengan orang lain serta menjauh dari lingkungan sosial.
10. Depresi adalah gangguan mood, kondisi emosional berkepanjangan, yang mewarnai seluruh proses berfikir, berperasaan serta berperilaku seseorang.
11. Penyangkalan; merupakan perilaku menolak menghadapi kenyataan yang tidak menyenangkan.

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

*Burnout* biasanya terjadi karena adanya ketidaksesuaian antara pekerjaan dengan pekerja. Ketika adanya perbedaan yang sangat besar antara individu yang bekerja dengan pekerjaannya akan mempengaruhi performasi kerja. Leiter dan Maslach (dalam Nikki Rasuna, 2011) membagi beberapa faktor yang mempengaruhi munculnya *burnout*, yang diantaranya adalah sebagai berikut :

*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 tersebut dapat menyebabkan menurunnya kualitas pekerja, hubungan yang tidak sehat di lingkungan pekerjaan, menurunkan kreativitas pekerja, dan menyebabkan *burnout*.

2. *Lack of Work Control*

Setiap individu ingin memiliki kesempatan dalam membuat pilihan, keputusan, serta menggunakan kemampuannya untuk berpikir, menyelesaikan masalah, dan meraih prestasi. Namun, adanya aturan terkadang membuat pekerja memiliki ruang yang terbatas dalam berinovasi serta merasa kurang memiliki tanggung jawab dengan hasil yang mereka dapat karena adanya kontrol yang terlalu ketat dari atasan.

3. *Reward of Work*

Kurangnya apresiasi dari lingkungan kerja membuat pekerja merasa tidak bernilai. Apresiasi bukan hanya dilihat dari pemberian bonus (uang), tetapi hubungan yang terjalin baik antara sesama pekerja dan 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 pada tempat kerja. Seseorang akan bekerja dengan maksimal ketika memiliki kenyamanan, kebahagiaan yang terjalin dengan rasa saling menghargai, tetapi terkadang lingkungan kerja melakukan sebaliknya. Adanya kesenjangan baik antar sesama pekerja maupun dengan atasan, sibuk dengan pekerjaan sendiri menyebabkan hilangnya *social contact* pada lingkungan kerja. Hubungan yang baik seperti *sharing*, bersenda gurau bersama diperlukan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan rekan kerja. Hubungan yang tidak baik membuat suasana pada lingkungan kerja akan tidak nyaman. Hal tersebut membuat dukungan sosial menjadi tidak baik dan kurangnya rasa saling membantu antar rekan kerja.

5. *Treated Fairly*

Perasaan diperlakukan tidak adil menjadi salah satu faktor terjadinya *burnout*. Perlakuan tidak adil akan menyebabkan menurunnya tingkat kepercayaan pekerja pada perusahaan.

Perlakuan tidak adil cenderung melanda pekerja 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. Pada umumnya, individu akan melakukan usaha yang terbaik ketika melakukan suatu pekerjaan yang sesuai dengan nilai, *belief*, integritas dan *self respect* yang mereka miliki. Seperti seorang *sales* terkadang harus berbohong agar produk yang ditawarkan bisa terjual. Hal tersebut yang dapat menyebabkan penurunan kualitas kerja seseorang karena tidak sesuai dengan nilai yang mereka miliki.

#### d. **Dampak *Burnout***

Terdapat beberapa dampak yang akan terjadi jika seorang pekerja mengalami *burnout*, diantaranya adalah sebagai berikut :

##### 1. Individu

Dampak *burnout* bagi individu sendiri adalah buruknya kualitas hubungan dengan keluarga dan penurunan kualitas hubungan dengan rekan sekerja. Selain itu, munculnya masalah kesehatan secara fisik menjadi salah satu dampak yang akan dirasakan seorang pekerja yang mengalami *burnout*.

##### 2. Organisasi

Dampak *burnout* bagi organisasi adalah pemberian pelayanan yang berkualitas rendah bagi pelanggan, menurunnya keterlibatan kerja dan kontribusi individu pada organisasi. Selain itu, *burnout* dapat menimbulkan kemerosotan kualitas ketelitian individu dalam menjalankan pekerjaan yang diberikan.

#### e. **Perbedaan *Burnout* dan Stres Kerja**

Pengertian stres berbeda dengan *burnout*. *Burnout* adalah jenis depresi dalam pekerjaan yang disebabkan oleh perasaan ketidakberdayaan, hal itu tidak disebabkan oleh stres meskipun orang yang mengalami *burnout* juga merasakan stres. *Burnout* merupakan bagian dari masalah motivasi. Menurut Potter (2007), seseorang yang mengalami *burnout* akan kehilangan motivasi, putus asa dan depresi. Berbeda dengan stres, seseorang dengan stres tingkat tinggi cenderung bertindak emosional secara berlebihan. Smith, Gill, Segal & Segal (dalam John M

Ivansevich, Robert Konopaske dan Michael T. Matteson, 2010) menjelaskan perbedaan antara stres dan *burnout* yang terlihat dalam tabel berikut,

**Tabel 2.3**  
**Perbedaan Burnout (Kejenuhan Kerja) dan Stres Kerja**

<i>Burnout</i> (Kejenuhan Kerja)		Stres Kerja	
1.	Emosi tumpul.	1.	Emosi berlebihan.
2.	Menghasilkan ketidakberdayaan dan keputusan.	2.	Menghasilkan kondisi yang mendesak dan tindakan yang berlebihan.
3.	Penurunan motivasi.	3.	Kehilangan energi.
4.	Mengarah pada sikap acuh.	4.	Mengarah pada kecemasan.

(Sumber : Ivansevich, Konopaske dan Matteson, 2010)

Dari keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa kondisi *burnout* berbeda dengan stres. Pekerja yang mengalami *burnout* akan cenderung diam dan terlihat tanpa daya, hal ini terjadi karena hilangnya motivasi dan semangat yang berakibat pada ketidakberdayaan. Pada kondisi stres, pekerja cenderung menjadi lebih aktif dan agresif secara emosional. Penderita burnout maupun stres sama-sama mengalami masalah terutama dalam pekerjaan, namun responnya berbeda. Stres yang berkepanjangan dapat berpotensi menjadi *burnout*, sedangkan kondisi *burnout* yang dialami oleh pekerja belum tentu disebabkan oleh stres.

### 2.1.2. Kinerja

Kinerja merupakan istilah yang berasal dari kata *job performance* atau *actual performance*. Secara etimologis, *performance* tersebut berasal dari kata *to perform* yang berarti menampilkan atau melaksanakan. Maka dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja atau *performance* berarti tindakan menampilkan atau melaksanakan suatu kegiatan, oleh karena itu *performance* sering disebut juga penampilan kerja atau perilaku kerja.



**Tabel 2.4.  
Definisi Kinerja**

SUMBER	DEFINISI
AA Anwar Prabu Mangkunegara (2010 ; 67).	kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.
Hasibuan (2008 : 94)	kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu.
Mangkunegara (2008 : 9)	kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah prestasi kerja atau hasil kerja (*output*) yang dicapai oleh karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas per satuan periode waktu dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

**a. Dimensi Kinerja**

Dimensi kinerja yang sebagaimana dijelaskan oleh Keith Davis yang dikutip oleh Mangkunegara (2005:13) yang merumuskan bahwa :

$$Human\ Performance = Ability \times Motivation$$

$$Motivation = Attitude \times Situation$$

$$Ability = Knowledge \times Skill$$

1. Faktor Kemampuan (*Ability*)

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge + Skill*).

2. Faktor Motivasi (*Motivation*)

3. Motivasi diartikan sebagai suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) di lingkungan organisasinya.

Miner (Sudarmanto, 2009 : 11-12), mengemukakan 4 dimensi yang dijadikan sebagai tolak ukur dalam menilai kinerja, yaitu :

1. Kualitas, yaitu : tingkat kesalahan, kerusakan,kecermatan.
2. Kuantitas, yaitu jumlah pekerjaan yang dihasilkan
3. Penggunaan waktu dalam bekerja, yaitu tingkat ketidakhadiran, keterlambatan waktu kerja efektif/jam kerja hilang
4. Kerja sama dengan orang lain dalam bekerja

Berikut ini adalah dimensi penilaian kinerja yang dijadikan tolak ukur oleh RSUD Kabupaten Sumedang :

1. Sikap Kerja
2. Kinerja pelayanan
3. Mutu Pelayanan

Dari beberapa dimensi kinerja diatas maka dapat dibuat perbandingan mengenai dimensi dari kinerja seperti yang terlihat pada tabel berikut :

**Tabel 2.5**  
**Perbandingan Dimensi Kinerja**

SUMBER	DIMENSI
Mangkunegara (2005:13)	1. Faktor Kemampuan ( <i>Ability</i> ) 2. Faktor Motivasi ( <i>Motivation</i> )
Miner (Sudarmanto, 2009 : 11-12)	1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Penggunaan waktu dalam bekerja 4. Kerja sama dengan orang lain dalam bekerja
RSUD Kabupaten Sumedang	1. Sikap Kerja 2. Kinerja pelayanan

	3. Mutu Pelayanan
Penulis	1. Faktor Kemampuan ( <i>Ability</i> ) 2. Faktor Motivasi ( <i>Motivation</i> )

dari berbagai referensi Dimensi Kinerja diatas, maka dimensi yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Faktor Kemampuan (*Ability*): Meliputi pengetahuan dan keterampilan.
2. Faktor Motivasi (*Motivation*): Mencangkup sikap dan situasi.

#### **b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja**

Kinerja merupakan gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program dalam mewujudkan sasaran, tujuan visi serta misi organisasi. Oleh karena itu, bila ingin tercapainya tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya maka perlu memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja tersebut.

Faktor–faktor penentu pencapaian prestasi kerja atau kinerja individu dalam organisasi sebagaimana yang dijelaskan oleh Keith Davis yang dikutip oleh Mangkunegara (2005:13) yang merumuskan bahwa :

$$\begin{aligned} \text{Human Performance} &= \text{Ability} \times \text{Motivation} \\ \text{Motivation} &= \text{Attitude} \times \text{Situation} \\ \text{Ability} &= \text{Knowledge} \times \text{Skill} \end{aligned}$$

##### 1. Faktor Kemampuan (*Ability*)

Secara psikologis, kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge + Skill*). Artinya, pimpinan dan karyawan yang memiliki IQ diatas rata-rata (IQ 110-120) apalagi IQ *superior*, *very superior*, *gifted* dan *genius* dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih mudah mencapai kinerja maksimal.

##### 2. Faktor Motivasi (*Motivation*)

Motivasi diartikan sebagai suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) di lingkungan organisasinya. Mereka yang bersifat positif (pro) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi dan sebaliknya jika mereka bersikap negatif (kontra) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja yang rendah.

Situasi kerja yang dimaksud mencakup antara lain hubungan kerja, fasilitas kerja, iklim kerja, kebijakan pimpinan, pola kepemimpinan kerja dan kondisi kerja.

Selanjutnya, Hasibuan (2011) mengemukakan terdapat 2 faktor yang mempengaruhi kinerja adalah sebagai berikut :

1. Faktor individu

Secara psikologis, individu yang normal adalah individu yang memiliki integritas tinggi antara fungsi psikis (rohani) dan fisiknya (jasmani). Dengan adanya integritas yang tinggi, 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 yang efektif, hubungan kerja yang harmonis, iklim kerja respek dan dinamis, peluang berkarir dan fasilitas kerja yang relatif memadai.

**c. Penilaian Kinerja**

Dalam suatu perusahaan, penilaian kinerja digunakan sebagai alat dasar untuk menentukan penghargaan terhadap karyawan. Menurut **Gorda (2006)** penilaian kinerja adalah :

1. Penilaian kinerja menyediakan berbagai informasi untuk keperluan pengambilan keputusan tentang promosi, mutasi, demosi, pelatihan, dan penetapan kebijaksanaan kompensasi.
2. Penilaian kinerja merupakan media antara pimpinan dan bawahan untuk bersama – sama mengevaluasi bawahan yang berkaitan dengan pekerjaan.

Dengan mengetahui kelemahan, kelebihan, hambatan dan dorongan atau berbagai faktor sukses bagi kinerja seseorang atau institusi, maka terbukalah jalan menuju profesionalisme, yaitu memperbaiki kesalahan-kesalahan yang dilakukan pada waktu itu.

**d. Tujuan Penilaian Kinerja**

Menurut **Robbins (2006)** mengungkapkan bahwa penilaian kinerja memiliki sejumlah tujuan dalam berorganisasi, diantaranya :

1. Penilaian dipergunakan untuk pengambilan keputusan personalia yang penting seperti dalam hal promosi, transfer, atau pemberhentian.
2. Penilaian memberikan penjelasan tentang pelatihan dan pengembangan yang dibutuhkan.
3. Penilaian kinerja dapat digunakan sebagai kriteria untuk program seleksi dan pengembangan.
4. Penilaian kinerja untuk memenuhi tujuan umpan balik yang ada terhadap karyawan tentang bagaimana organisasi/ perusahaan memandang kinerja mereka.

Penilaian kinerja adalah untuk mengukur seberapa jauh efektivitas pemanfaatan sumber daya manusia dalam organisasi. Penilaian kinerja harus dilakukan secara objektif dan sistematis agar penilaian dapat dikatakan adil dan tidak memihak siapapun. Penilaian yang efektif harus mengidentifikasi kinerja yang sesuai dengan standar, mengukur kriteria-kriteria yang harus diukur dan selanjutnya memberi *feedback* kepada karyawan.

#### **e. Faktor – Faktor Penilaian Kinerja**

Penilaian kinerja (*performance appraisal*) menurut Simamora (2004) adalah proses yang dipakai oleh organisasi untuk mengevaluasi pelaksanaan kerja individu karyawan. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi penilaian kinerja karyawan, yaitu :

1. Karakteristik situasi
2. Deskripsi pekerjaan, spesifikasi pekerjaan, dan standar kinerja pekerjaan
3. Tujuan – tujuan penilaian kinerja
4. Sikap para karyawan dan manajer terhadap evaluasi.

Menilai prestasi kerja karyawan secara adil dan objektif dalam periode tertentu hasilnya akan bermanfaat bagi organisasi atau perusahaan. Begitupun sebaliknya, karyawan pun dapat mengevaluasi diri sehingga akan mudah untuk mengembangkan karirnya dimasa yang akan datang.

### **2.1.3 Penelitian Terdahulu Terkait Hubungan Antara Variabel**

Hubungan antar variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut :

## Hubungan *Burnout* Terhadap Kinerja

Menurut penelitian sebelumnya yang membahas tentang Analisis Pengaruh *Burnout* dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai PT. Bank Mega Syari'ah Cabang Malang oleh Achmad Sani (2011). Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa *Burnout* dan *Emotional Intelligence* secara simultan mempunyai pengaruh yang 13 13 signifikan terhadap kinerja pegawai, dengan R<sup>2</sup> disesuaikan sebesar 0,468 artinya variasi perubahan nilai variabel kinerja pegawai yang dapat dijelaskan oleh seluruh variabel bebas (*Burnout* dan *Emotional Intelligence*) sebesar 46,8%.

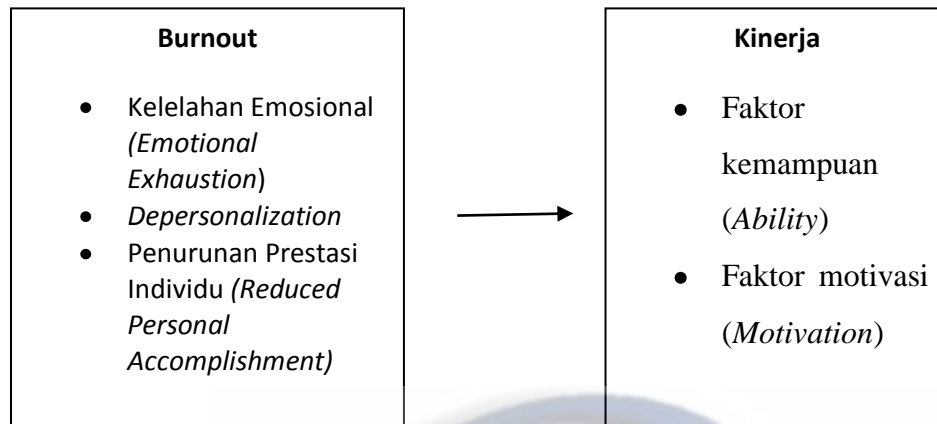
Lalu, penelitian selanjutnya membahas tentang *Burnout* Pada Karyawan Ditinjau Dari Persepsi Terhadap Lingkungan Kerja Psikologis Dan Jenis Kelamin oleh Imelda Novelina Sihotang (2004). Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa Melalui teknik Korelasi Product Moment untuk hipotesis pertama, diperoleh nilai  $r_{xy} = -0,2518$  dengan  $p = 0,012$  ( $p < 0,05$ ). Dengan demikian hipotesis pertama yang berbunyi ada hubungan negatif antara persepsi karyawan terhadap lingkungan kerja psikologisnya dengan *burnout*, dapat diterima. Selanjutnya, dengan teknik uji-t diperoleh nilai  $t = 2,82$  dengan  $p = 0,003$  ( $p < 0,01$ ). Oleh karena itu, hipotesis kedua yang berbunyi ada. Perbedaan tingkat *burnout* berdasarkan jenis kelamin, karyawan wanita mengalami *burnout* lebih tinggi dibandingkan karyawan pria, dapat diterima.

Kemudian penelitian selanjutnya membahas KEJENUHAN KERJA (*BURNOUT*) DENGAN KINERJA PERAWAT DALAM PEMBERIAN ASUHAN KEPERAWATAN oleh Puspa Ayu Maharani dan Akde Triyoga (2012). Hasil uji statistik dinyatakan bahwa tidak ada hubungan kejenuhan kerja (*Burnout*) dengan kinerja perawat dalam pemberian asuhan keperawatan di Instalasi Rawat Inap (IRNA) Rumah Sakit Baptis Kediri, karena semua perawat memiliki kinerja yang baik dan cukup walau memiliki kejenuhan kerja.

## 2.2. Kerangka Pemikiran

Dampak negatif dari stres kerja berpengaruh terhadap organisasi. Dampak ini diwujudkan dalam bentuk *absenteeism* (tidak masuk kerja), produktivitas kerja menjadi rendah, kurangnya tanggung jawab dan loyalitas terhadap perusahaan. Selain itu dampak stres kerja juga berpengaruh pada individu itu sendiri. Karyawan akan mengalami kebosanan, depresi, lekas marah, dan mudah mengalami kecelakaan kerja serta kurangnya konsentrasi (Gibson dkk dalam penelitian Widanti dkk, 2010).

Permasalahan akan muncul bilamana stres terjadi dalam jangka waktu yang lama dengan intensitas yang cukup tinggi, inilah yang disebut dengan *burnout*.



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**

### 2.3 Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan yang merupakan dugaan atau terkaan tentang apa saja yang kita amati. Sehubungan dengan permasalahan dan tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, maka penulis mengajukan hipotesis atau dugaan sementara yang masih harus diuji kebenarannya. Berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh bahwa *burnout* dapat menurunkan kinerja