

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Hasil Penelitian Terdahulu

Berikut dibawah ini terdapat hasil penelitian terdahulu sebagai berikut ;

**Tabel 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu**

No	Judul Penelitian (Peneliti, Tahun)	Metode & Desain Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Hubungan Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Dengan Tingkat Stres Perawat Di Rs X Kota Batam (Christya Wardhani et al., 2023)	Metode penelitian adalah kuantitatif Desain penelitian adalah <i>cross sectional</i> .	1. Ada hubungan yang signifikan antara lingkungan kerja dengan stress kerja 2. Ada hubungan yang signifikan antara Beban Kerja Perawat dengan Stress Kerja	Persamaan penelitian ini yaitu menggunakan metode kuantitatif, desain <i>cross sectional</i> , teknik sampling <i>Proporsional Random</i> dan uji statistik <i>Chi-Squar</i> .	Perbedaan dari penelitian ini yaitu menggunakan instrumen penelitian kuesioner dari Bahri (2016), untuk mengukur variabel lingkungan kerja dan kuesioner Nursalam (2016) untuk mengukur beban kerja.
2	Analisis Hubungan Stres Kerja, Umur, Masa Kerja Dan Iklim Kerja Dengan Perasaan Kelelahan Kerja Pada Perawat (Rudyarti et al., 2020)	Metode penelitian adalah kuantitatif Desain penelitian adalah <i>cross sectional</i> .	1. Ada hubungan yang signifikan antara stres kerja dengan perasaan kelelahan kerja 2. Ada hubungan yang signifikan antara umur dengan perasaan kelelahan kerja, 3. Ada hubungan yang	Persamaan penelitian ini yaitu menggunakan metode kuantitatif, desain penelitian <i>cross sectional</i> , teknik sampling <i>proportional stratified random sampling</i> .	Perbedaan dari penelitian ini yaitu uji statistik menggunakan uji <i>person product mment</i> dan uji <i>regresi linear</i> .

signifikan  
antara masa  
kerja dengan  
perasaan  
kelelahan  
kerja

3	<i>Effect of Emotional Intelligence and Psychosocial Risks on Burnout, Job Satisfaction, and Nurses' Health during the COVID-19 Pandemic</i> (Soto-Rubio et al., 2020)	Metode penelitain analisis statistik deskriptif Desain penelitian <i>cross sectional</i> .	1. Ada pengaruh perlindungan dari kecerdasan emosional terhadap dampak buruk dari risiko psikososial seperti <i>burnout</i> , keluhan psikosomatis, dan efek yang menguntungkan pada kepuasan kerja	Persamaan penelitian ini yaitu menggunakan desain penelitian <i>cross sectional</i>	Perbedaan dari penelitian ini yaitu : 1. Metode penelitian analisis statistik deskriptif. 2. Instrumen penelitian yang digunakan kuesioner CESQT untuk penilaian sindrom kelelahan kerja di tempat kerja, <i>trait Meta-Mood Scale (TMMS-24)</i> untuk menilai kecerdasan emosional, Baterai UNIPSICO ( <i>Unidad de Investigacion Psicossocial de La Conduita Organizacion al</i> ), <i>Frakfurt Emotional Work Scale (FEWS)</i> , untuk menilai kerja emosional.
---	---	---	---	---	--

4	<p><i>Compassion Fatigue, Burnout, Compassion Satisfaction And Perceived Stress In Healthcare Professionals During The COVID-19 Health Crisis In Spain</i></p> <p>(Ruiz-Fernández et al., 2020)</p>	<p>Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif</p> <p>Desain penelitian yang digunakan adalah <i>cross sectional</i></p>	<p>1. Ada hubungan para profesional kesehatan menderit kelelahan karena belas kasihan dan kelelahan pada tingkat sedang hingga tinggi selama krisis kesehatan COVID-19 di Spanyol</p>	<p>Persamaan penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain <i>cross sectional</i>.</p>	<p>Perbedaan penelitian ini yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Instrument penelitian yang digunakan kuesioner <i>ProQoL</i> was assessed with the <i>ProQoL Scale</i> (Stamm, 2005).</li> <li>2. Uji statistic menggunakan uji korelasi <i>spearman</i>, <i>Kolmogrov-Smirnov</i>.</li> </ol>
5	<p><i>Stress-Inducing Factors vs. the Risk of Occupational Burnout in the Work of Nurses and Paramedics</i></p> <p>(Aneta Grochowska, 2022)</p>	<p>Metode penelitian yang digunakan adalah <i>survey</i> diagnostik</p> <p>Desain penelitian yang digunakan adalah <i>cross sectional</i></p>	<p>Ada hubungan fenomena kelelahan kerja pada kelompok yang diteliti hanya menimpa perawat, sedangkan masalah ini tidak berlaku pada paramedis yang diteliti.</p>	<p>Persamaan penelitian ini yaitu menggunakan desain penelitian <i>cross sectional</i>.</p>	<p>Perbedaan penelitian ini yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Metode peneitian menggunakan <i>survey diagnostic</i>.</li> <li>2. Instrumen penelitian yang digunakan kuesioner kelelahan kerja oleh <i>Ch Maslach</i>.</li> <li>3. Uji statistic menggunakan IBM Statistic SPSS 2.0 dengan uji <i>Chi-Square</i> dan Uji T-<i>Student</i>.</li> </ol>

## B. Landasan Teori

### 1. Konsep Burnout

#### a. Definisi *Burnout*

*Burnout* juga didefinisikan sebagai kondisi seseorang yang mengalami kelelahan emosional, mental dan seringkali berujung pada kelelahan fisik yang diakibatkan oleh stres yang berkepanjangan (Psychologi Today, 2019).

*Burnout* adalah keadaan emosional di mana seseorang merasa lelah secara fisik dan bosan karena tuntutan tugas yang meningkat. Selain kelelahan emosional, kita juga mengalami kelelahan sebagai respons terhadap situasi yang menuntut fisik dan mental. Ketiganya berhubungan dengan periode stres berkepanjangan yang dialami dalam situasi yang memerlukan tingkat keterlibatan emosional yang sangat tinggi. Orang yang mengalami kelelahan bervariasi dalam intensitas, durasi, frekuensi, dan konsekuensinya (Christiana, 2020).

*Burnout* tidak hanya dihadapi orang yang bekerja berjam-jam atau mengerjakan banyak tugas sekaligus, yang juga menjadi salah satu alasan berkembangnya *burnout*, namun depresi dan sinisme juga dapat menyebabkan *burnout*, terutama saat seseorang tidak dapat mengontrol diri dalam menghadapi tuntutan kerja yang tinggi. Ketika dihadapkan pada banyak pekerjaan, seperti pekerjaan rumah atau kantor, atau ketika diminta melakukan pekerjaan di luar kemampuannya.

Jadi dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa *burnout* adalah kelelahan secara emosional, kelelahan fisik, dan kejenuhan dalam bekerja yang disebabkan oleh intensitas pekerjaan terlalu tinggi dialami oleh karyawan sehingga sering merasakan lemas, lelah, putus asa dan motivasi kerja rendah.

#### 1) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Burnout*

Ada beberapa faktor yang dipandang mempengaruhi munculnya *burnout*:

a) Faktor Demografik

(1) Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian perempuan lebih bertanggung jawab karena harus bertindak profesional terhadap pasien dan juga mengurus keluarganya, sehingga menyebabkan lebih banyak *burnout* pada perempuan dibandingkan laki-laki (Ezdha, 2019).

(2) Umur

Gejala yang berkaitan dengan usia dapat berdampak pada kesehatan fisik dan mental perawat. Seiring bertambahnya usia dan kedewasaan seseorang, mereka juga semakin dewasa dalam hal pemikiran dan pekerjaan. Semakin baik persiapan perawat, maka semakin mampu meningkatkan kinerjanya serta berbagi pengetahuan dan pengalaman dalam memberikan pelayanan medis kepada pasien (Hidayat, 2020).

(3) Pendidikan

Pekerja dengan pendidikan dibawah sarjana akan mengalami resiko *burnout* lebih rendah (Indiawati, 2022).

(4) Lama Bekerja

Pekerjaan yang monoton membuat perawat yang telah bekerja selama kurana lebih tiga tahun rentan mengalami *burnout*. Sekalipun perawat bekerja dalam jangka waktu yang lama dan memperoleh banyak pengalaman kerja, pola kerja perawat yang monoton dan impersonal dengan sendirinya akan menimbulkan kelelahan fisik, emosional, dan psikologi sehingga mengarah pada *burnout* (Ezdha, 2019).

(5) Status Pernikahan

Pekerja berstatus lajang lebih mungkin mengalami *burnout* dibandingkan pekerja yang sudah menikah. Individu

yang memiliki anak cenderung memiliki risiko kelelahan yang lebih rendah dibandingkan individu yang memiliki anak. Sebab, orang yang menikah umumnya berusia lebih tua, lebih stabil, dan lebih matang secara psikologis. Keterlibatan keluarga dan anak dapat menjadi langkah persiapan Keadaan mental seseorang, kasih sayang dan dukungan keluarga ketika menghadapi masalah dan konflik emosional dapat membantu seseorang tersebut menyelesaikan masalah emosionalnya, seseorang yang sudah menikah atau orang yang lebih tua memiliki cara pandang yang realistis (Y. L. , & U. H. Putri, 2019).

#### b) Faktor Personal

##### (1) Stress Kerja

Gaya kepemimpinan yang buruk dari kepala ruang memberikan tekanan tambahan pada kinerja perawat pelaksana dalam menjalankan tugasnya. Jika perawat tidak memiliki mekanisme koping yang tepat, hal ini akan menyebabkan stres kerja yang berkelanjutan dan jika tidak diatasi dapat menyebabkan *burnout* (Ezdha, 2019).

##### (2) Beban Kerja

Dari sudut pandang organisasi, beban kerja berarti produktivitas, namun dari sudut pandang individu, beban kerja berarti komitmen terhadap waktu dan tenaga. Setiap orang harus melakukan banyak hal dengan waktu dan biaya yang terbatas. Hal ini memberikan tekanan pada seluruh karyawan, seringkali melebihi kapasitas kinerja mereka. Kondisi seperti ini menghabiskan banyak energi dan

pada akhirnya menimbulkan kelelahan fisik dan mental (Khairani, Y., & Ifdil, 2015). Begitu pula dengan pekerjaan yang terlalu ringan (*work underload*) dapat menimbulkan stres jika tuntutan pekerjaan berada di bawah kemampuan dan keterampilan karyawan. Stres jangka panjang juga menyebabkan *burnout* (Eliyana, 2016).

### (3) Tipe Kepribadian

*Burnout* lebih sering terjadi pada orang dengan *locus of control eksternal* (mengkaitkan peristiwa atau kesuksesan dengan kekuatan atau peluang lain) dibandingkan dengan orang dengan *locus of control internal* (mengkaitkan pada satu kemampuan dan usaha) (Putri, Y. L., & Utomo, H, 2017).

### c) Faktor Organisasi

#### (1) Kondisi Kerja

Kondisi kerja adalah lingkungan kerja yang memberikan kenyamanan dan kreativitas. Beberapa penelitian menyebutkan mereka lebih menyukai lingkungan fisik yang nyaman seperti ; suhu, cahaya, suara, dan faktor lingkungan lainnya (Andarini, 2018).

#### (2) Dukungan Sosial

Individu yang merasakan dukungan sosial merasa nyaman, diperhatikan, dihargai, dan didukung oleh orang-orang di sekitarnya. Seseorang yang menerima dukungan sosial yang baik memiliki rasa memiliki dan harga diri yang lebih besar dibandingkan mereka yang menerima dukungan sosial yang kurang baik. Dukungan sosial yang baik juga membantu individu mengembangkan gaya hidup yang lebih baik dan sehat (Eliyana, 2016).

b. Gejala-Gejala *Burnout*

Adapun gejala-gejala dari seseorang yang mengalami *burnout* menurut (Romadhoni, 2015):

1) Gejala Fisik

Gejala fisik yang terjadi pada saat *burnout* antara lain rasa lelah yang berujung pada menurunnya imunitas tubuh. Hal ini ditandai dengan penyakit umum seperti sakit kepala, sakit punggung, nyeri otot, dan flu, serta perubahan nafsu makan dan tidur.

2) Gejala Emosional

Gejala psikologis kelelahan yang umum terjadi antara lain perasaan gagal dan keraguan terhadap kemampuan diri, yang dapat berujung pada perasaan tidak berdaya, kurang semangat, kurang motivasi kerja, sinis, dan menurunnya kepuasan dalam bekerja.

3) Perilaku

*Burnout* selain menimbulkan gejala fisik dan emosional, *burnout* juga dapat menimbulkan gejala perilaku, seperti ; seseorang lari dari tugasnya atau terlambat menyelesaikan suatu tugas sehingga mengakibatkan pekerjaan tidak selesai tepat waktu. Gejala lainnya adalah frustrasi. Untuk mengatasinya, bahkan seseorang dapat melakukan tindakan negatif untuk menyelesaikan permasalahannya, seperti mengonsumsi minuman beralkohol dan obat-obatan.

c. Dampak-Dampak *Burnout*

*Burnout* akan memberikan dampak negatif bagi perawat diantaranya yaitu :

1) Penurunan *quality of care* dan *job performance*

*Burnout* terjadi karena akibat hubungan interpersonal yang erat dengan klien dan lingkungan klinis yang kompleks, sehingga dapat mempengaruhi performa kerja dan kualitas pelayanan. Hal ini dapat disebabkan oleh perbedaan budaya, ekonomi, dan sosial di

negara-negara dengan sistem layanan kesehatan yang berbeda (Putri, 2019).

2) Penurunan kinerja perawat

Semakin tinggi burnout yang dirasakan maka kinerja perawat akan semakin menurun (Adnyaswari, N. A., & Adnyani, I. A, 2017).

3) Mengancam kesehatan dan kehidupan perawat

Beberapa gejala *burnout*, seperti kelelahan fisik dan mental, depresi, frustrasi, kebosanan, gangguan tidur, gangguan pencernaan, dan sakit kepala, dapat membahayakan kesehatan dan kehidupan perawat (Putri, 2019).

a) Perubahan kualitas hidup perawat

*Burnout* mempunyai dampak pada perawat itu sendiri. Dampak tersebut terjadi pada kualitas hidup perawat (Putri, 2019).

b) Perawat meninggalkan pekerjaan mereka

Gejala kelelahan klinis dapat mencakup perilaku negatif yang tidak biasa, komunikasi yang buruk dengan orang lain, dan bahkan sikap sinis seperti tidak menghormati rekan kerja (Kelly et al., 2020).

d. Dimensi-Dimensi *Burnout*

*Burnout* dapat dikategorikan dalam 3 dimensi menurut Maslach and Jackson (Kelly et al., 2020):

1) *Exhaustion* (kelelahan)

Kelelahan membuat orang merasa terbebani secara emosional dan fisik dengan hal-hal lain. Menimbulkan perasaan seperti: merasa kering, merasa dimanfaatkan, ketidakmampuan untuk rileks dan kembali fit. Ketika bangun di pagi hari, merasa sama lelahnya dengan ketika saya hendak tidur. Kelelahan membuat individu

merasa tidak punya tenaga untuk bekerja atau berurusan dengan orang lain *Depersonalisasi* (sinisme)

Sinisme adalah cara untuk melindungi diri dari kelelahan dan kekecewaan. Ketidakpedulian terasa lebih aman, terutama ketika masa depan tidak pasti atau keadaan tidak berjalan baik

## 2) *Reduced Personal accomplishment* (capaian diri)

Seseorang yang mengalami *burnout* berusaha mengurangi beban kerjanya dengan menghindari pekerjaan, bolos kerja, bekerja sesedikit mungkin, dan tidak menyelesaikan tugas tertentu yang dianggap lebih sulit dan menyita waktu. Akibatnya kualitas dan kuantitas pekerjaan menurun.

Beberapa teori menyebutkan bahwa istilah *burnout* dan *burnout syndrome* sebenarnya memiliki pengertian dan dimensi yang sama. Penelitian ini akan menggunakan teori dari Maslach & Jackson karena lebih detail yaitu meliputi 3 dimensi dalam *burnout syndrome*, diantaranya adalah *emotional exhaustion* (kelelahan emosional), *depersonalization* (depersonalisasi), dan *personal accomplishment* (capaian diri).

## 2. Konsep Stress

### a. Definisi Stress Kerja

Stres kerja adalah kondisi dinamis di mana seorang individu dihadapkan pada peluang, tuntutan, atau sumber daya yang terkait dengan apa yang diinginkan individu tersebut dan hasilnya dianggap tidak pasti dan penting (Robbins, 2022).

Stres kerja sebagai respon fisik dan emosional yang terjadi ketika ada ketidaksesuaian antara tuntutan pekerjaan dan sumber daya atau kebutuhan karyawan untuk memenuhi tuntutan tersebut (Greenberg, 2019).

Stres kerja sebagai respons yang dialami orang ketika dihadapkan pada tuntutan dan tekanan yang tidak sesuai dengan pengetahuan dan

kemampuan mereka, yang menantang kemampuan mereka untuk mengatasinya (WHO, 2021).

Stres kerja adalah kondisi di mana individu mengalami tekanan dan tantangan dalam pekerjaan mereka yang mungkin tidak sesuai dengan kemampuan, sumber daya, atau pengetahuan yang mereka miliki. Stres ini muncul karena adanya ketidaksesuaian antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan individu untuk memenuhinya, serta ketidakpastian dan pentingnya hasil yang diinginkan. Respon terhadap stres kerja bisa berupa reaksi fisik maupun emosional yang mempengaruhi kesejahteraan karyawan.

b. Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Stress Kerja

Faktor yang dapat menyebabkan stres kerja karyawan menurut (Oemar et al ., 2017):

1) Beban Kerja

Beban kerja artinya sebuah situasi yang dialami karyawan dalam suatu perusahaan yang mempunyai banyak pekerjaan yang harus dilakukan tetapi karyawan tersebut tidak memiliki waktu yang cukup untuk menuntaskan pekerjaan yang diberikan serta merasa bahwa dirinya tidak mampu untuk menyelesaikan pekerjaannya dikarenakan pekerjaan tersebut berat dan memiliki standar yang tinggi.

2) Waktu Kerja

Waktu kerja artinya dimana seorang karyawan memiliki tuntutan untuk menuntaskan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditentukan dalam suatu perusahaan. Biasanya dalam hal ini karyawan tersebut ketika melakukan pekerjaan mereka akan merasa dikejar oleh waktu agar target yang ditetapkan dapat tercapai.

3) Konflik Kerja

Konflik kerja adalah faktor yang dapat menyebabkan stres kerja karena konflik kerja ini adalah sebuah kondisi dimana karyawan-karyawan dalam perusahaan mengalami ketidaksesuaian dalam

pendapat yang berbeda satu sama lain. Konflik kerja ini terjadi dalam lingkup organisasi atau perusahaan yang diyakini terdapat di antara karyawan-karyawan yang merasakan adanya perbedaan tujuan dan kesempatan.

#### 4) Sikap Pimpinan

Setiap perusahaan pasti terdapat pimpinan yang memiliki peran penting dalam aktivitas-aktivitas karyawan dalam melakukan pekerjaannya terutama dalam pekerjaan yang berat. Setiap karyawan akan melakukan pekerjaan mereka dengan sungguh-sungguh dan baik apabila atasannya memiliki sikap tanggung jawab dalam memberikan arahan kepada sejumlah karyawannya.

#### c. Gejala Stress Kerja

Gejala stres kerja menurut (Herlina, 2019):

##### 1) Gejala Fisiologis

Gejala fisiologis dapat ditandai melalui gejala seperti adanya peningkatan detak jantung dan meningkatnya tingkat pernafasan seseorang, tekanan darah tinggi, merasakan sakit kepala serta mengakibatkan serangan jantung.

##### 2) Gejala Psikologis

Gejala psikologis ditandai melalui gejala seperti merasakan kondisi ketegangan, kondisi kecemasan, mudah untuk marah, merasakan jenuh, dan perilaku suka menunda-nunda.

##### 3) Gejala Perilaku

Adapun gejala yang dapat dilihat dari perilaku yang ditandai melalui gejala seperti perubahan kebiasaan pola makan, meningkatnya kebiasaan dalam merokok, tingkat absensi meningkat, mengonsumsi minuman beralkohol, perubahan dalam produktivitas kerja, mengalami gangguan tidur.

#### c) Indikator Stress

Indikator stres kerja menurut (Afandi, 2018):

##### 1) Tuntutan tugas

Tuntutan tugas adalah faktor yang berhubungan dengan pekerjaan karyawan, misalnya situasi kerja karyawan, tata kerja dan juga letak fisik.

2) Tuntutan peran

Tuntutan peran ini berarti stres kerja yang dialami oleh karyawan akibat adanya tekanan yang diberikan oleh atasan kepada karyawannya dalam menjalankan fungsi dari peran tertentu dalam suatu organisasi atau perusahaan

3) Tuntutan antar pribadi

Tuntutan antar pribadi terjadi karena adanya kondisi berupa tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain dalam perusahaan.

4) Struktur Organisasi

Gambaran dari suatu organisasi atau perusahaan yang struktur organisasinya tidak jelas, tidak adanya kejelasan tentang jabatan, peran, wewenang dan juga tanggung jawab yang dijalankan.

5) Kepemimpinan Organisasi

Pada kepemimpinan organisasi ini memberikan gaya manajemen pada organisasi yaitu terdapat pihak-pihak yang mengakibatkan kondisi perusahaan mengalami ketegangan, adanya rasa takut dan juga cemas.

### **3. Konsep Kepuasan Kerja**

a. Definisi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berkaitan dengan situasi kerja, kerjasama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam pekerjaan dan masalah yang berhubungan dengan faktor fisik, psikologis (Edy, 2019).

Kepuasan kerja adalah pendapat menyenangkan atau tidaknya seorang karyawan terhadap pekerjaannya, perasaan ini diungkapkan

melalui perilaku baik karyawan tersebut terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dialaminya di lingkungan kerja (Handoko, 2020).

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pengertian kepuasan kerja adalah sikap positif seorang pegawai, meliputi perasaan dan perilakunya terhadap pekerjaan, menilai pekerjaannya sebagai suatu perasaan menghargai atas pencapaian salah satu nilai penting pekerjaan tersebut.

b. Teori-Teori Tentang Kepuasan Kerja

Terdapat beberapa teori mengenai kepuasan kerja para pegawai menurut (Mangkunegara, 2017):

1) Teori Keseimbangan (*Equity Theory*)

Teori ini dikembangkan oleh Adam, adapun komponen dari teori ini adalah *input*, *outcome*, *comparison person*, dan *equity-inequity*.

2) Teori Perbedaan (*Dissrepancy Theory*)

Teori ini pertama kali dipelopori oleh Proter, ia berpendapat bahwa untuk mengukur kepuasan dapat dilakukan dengan cara menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan oleh pegawai.

3) Teori Pemenuhan Kebutuhan (*Need Fulfillment Theory*)

Menurut teori ini, kepuasan kerja pegawai tergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pegawai. Pegawai akan merasa puas apabila ia mendapatkan apa yang dibutuhkannya.

4) Teori Pandangan Kelompok (*Social Reference Group Theory*)

Menurut teori ini, kepuasan kerja pegawai bukanlah tergantung pada pemenuhan kebutuhan saja, tetapi sangat tergantung pada pandangan dan pendapat kelompok yang oleh para pegawai dianggap sebagai kelompok acuan. Kelompok acuan tersebut oleh pegawai dijadikan tolok ukur untuk menilai dirinya maupun lingkungannya.

5) Teori Dua Faktor dari Herzberg

Teori ini dikemukakan oleh Frederick Herzberg, ia

menggunakan teori Abraham Maslow sebagai titik acuannya. Teori ini mengemukakan bahwa dua faktor yang menyebabkan timbulnya rasa puas dan tidak puas, yaitu meliputi: faktor pemeliharaan (*maintenance factors*) dan faktor pemotivasian (*motivational factors*).

c. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu faktor yang ada pada diri pegawai dan faktor pekerjaannya, yang secara lengkap dapat diuraikan sebagai berikut (Mangkunegara, 2017):

- 1) Faktor Pegawai, yaitu kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berfikir, persepsi dan sikap kerja.
- 2) Faktor Pekerjaan, yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial dan jaminan sosial tenaga kerja, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, dan hubungan kerja.

Berdasarkan uraian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja karyawan selain dipengaruhi oleh faktor eksternal (perusahaan) juga dipengaruhi oleh faktor internal (pegawai), yang mana kedua faktor tersebut saling mempengaruhi atau berkaitan satu sama lain.

#### 4. Konsep Kekerasan Di Tempat Kerja (*Workplace Bullying*)

a. Definisi *Workplace Bullying*

*Workplase bullying* didefinisikan sebagai perilaku negatif yang menyakitkan dan berulang, atau perilaku secara fisik, verbal, atau psikologis yang melibatkan kritik atau hinaan, atau yang menyebabkan ketakutan, kesakitan, atau cedera pada orang lain, dan ini juga memengaruhi proses antarpribadi seseorang yang menjadi sasaran

tindakan negatif, terselubung, terorganisir dan terjebak dalam situasi di luar kendalinya (Akella, 2016).

*Workplace bullying* adalah perilaku merugikan dan kasar yang berulang-ulang dilakukan oleh satu atau lebih karyawan melalui pelecehan, ancaman, intimidasi, penghinaan, gangguan kerja, sabotase, eksploitasi, kerentanan yang diketahui atau kombinasi dari semuanya (Namie, 2017).

Berdasarkan uraian tersebut, *bullying* di tempat kerja adalah suatu bentuk perilaku negatif yang berulang oleh pekerja, baik disengaja maupun tidak disengaja, terhadap pekerja lain, sehingga mempengaruhi keamanan dan kesehatan pekerja, serta mempengaruhi pekerja dalam pelaksanaan tugasnya.

b. Aspek-Aspek *Workplace Bullying*

Ada beberapa aspek-aspek *workplace bullying* menurut (Syifa, 2021):

1) *Work-relate bullying*

Macam bentuk perilaku yang mempersulit situasi kerja karyawan yang mengalami *bullying* seperti menetapkan masa tenggang waktu yang tidak masuk akal, memberikan tugas yang terlalu mudah, selalu mengkritik hasil kerja karyawan, dan memberikan pekerjaan yang terlalu banyak atau terlalu sedikit.

2) *Person-relate bullying*

Tindakan mengintimidasi karyawan secara pribadi, seperti meremehkan kemampuan intelektual karyawan, menyebarkan gosip atau rumor yang tidak benar adanya, pengucilan secara sosial, dan menghina secara verbal.

3) *Physical intimidation bullying*

Tindakan yang melibatkan aktivitas fisik atau kekerasan fisik, seperti melakukan tindakan tidak senonoh atau menghalangi jalan karyawan.

## 5. Konsep Perawat

a. Definisi Perawat

Perawat adalah orang yang mengasuh dan merawat orang lain yang mengalami masalah kesehatan. Namun pada perkembangannya, pengertian perawat semakin meluas. Pada saat ini, pengertian perawat merujuk pada posisinya sebagai bagian dari tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional (Nisya, 2015). Sedangkan menurut UU RI No. 23 tahun 1992 tentang Kesehatan, perawat adalah mereka yang memiliki kemampuan dan kewenangan melakukan tindakan keperawatan berdasarkan ilmu yang dimiliki diperoleh melalui pendidikan keperawatan.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa perawat adalah orang yang mempunyai keahlian, kapasitas, tanggung jawab dan wewenang untuk melakukan dan merawat pasien dengan masalah kesehatan.

b. Peran dan Fungsi Perawat

Fungsi perawat yang utama adalah membantu pasien atau klien dalam kondisi sakit maupun sehat, untuk meningkatkan derajat kesehatan melalui layanan keperawatan (Nisya, 2015). Dalam menjalankan perannya, perawat akan melaksanakan berbagai fungsi yaitu : Fungsi dependen perawat, fungsi independen perawat dan fungsi interdependen perawat.

1) Fungsi Independen Perawat

Fungsi independen ialah fungsi mandiri dan tidak tergantung pada orang lain, dimana perawat dalam menjalankan tugasnya dilakukan secara sendiri dengan keputusan sendiri dalam melakukan tindakan untuk memenuhi kebutuhan dasar manusia.

2) Fungsi Dependen Perawat

Fungsi dependen ialah fungsi perawat dalam melaksanakan kegiatannya atas atau instruksi dari perawat lain.

3) Fungsi Interdependen Perawat

Fungsi Interdependen ialah fungsi yang dilakukan dalam kelompok tim yang bersifat saling ketergantungan di antara satu dengan yang lain.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa perawat mempunyai tiga fungsi dalam menjalankan perannya, yaitu fungsi keperawatan mandiri, fungsi keperawatan dependen, dan fungsi keperawatan interdependen.

## **6. Konsep Teori Keperawatan Imogene M King (1971)**

King memahami model konseptual dan teori keperawatan menggunakan pendekatan sistem terbuka dalam interaksi konstan dengan lingkungan. Untuk mencapai hubungan interaksional, King mengajukan konsep kerja yang mencakup adanya sistem pribadi, interpersonal, dan sosial yang saling berhubungan satu sama lain (Cahyono, 2020).

### **a. Sistem Personal**

Menurut King, setiap individu merupakan sistem personal (sistem terbuka). Untuk sistem personal, konsep yang relevan adalah sebagai berikut :

#### **1) Persepsi**

Persepsi merupakan gambaran seseorang terhadap suatu benda, orang, atau peristiwa. Persepsi bervariasi dari orang ke orang dan bergantung pada pengalaman, latar belakang, pengetahuan, dan keadaan emosi. Ciri-ciri persepsi dapat bersifat universal atau dialami oleh semua orang, selektif untuk semua orang, subyektif, atau personal.

#### **2) Diri**

Diri adalah bagian dalam diri seseorang yang meliputi benda-benda dan orang lain. Diri adalah ketika individu atau

seseorang berkata, "AKU". Karakteristik diri merupakan individu yang dinamis, sistem terbuka, dan orientasi pada tujuan.

### 3) Pertumbuhan dan perkembangan

Pertumbuhan dan perkembangan melibatkan perubahan sel, molekul, dan perilaku manusia. Terlepas dari perbedaan individu, perubahan ini cenderung terjadi secara teratur dan dapat diprediksi, berkontribusi terhadap fungsi gen dan menghasilkan pengalaman yang bermakna dan memuaskan. Pertumbuhan dan perkembangan dapat didefinisikan sebagai proses seumur hidup untuk berpindah dari potensial ke aktualisasi diri.

### 4) Citra Tubuh

King mendefinisikan citra diri sebagai bagaimana perasaan orang terhadap tubuhnya dan reaksi lain terhadap penampilan mereka.

### 5) Ruang

Ruang bersifat universal. Sebab setiap orang mempunyai gagasan tentang ruang, baik yang personal maupun subjektif, individual, situasional, kaitannya dengan situasi, jarak dan waktu, transaksional, maupun berdasarkan persepsi individu terhadap situasi tersebut. Secara operasional, ruang mencakup ruang yang ada di segala arah dan diartikan sebagai area fisik yang disebut territory dan perilaku orang yang menempatinya.

### 6) Waktu

King mendefinisikan waktu sebagai periode waktu antara satu peristiwa dan pengalaman unik setiap orang serta hubungan antara satu peristiwa dan peristiwa lainnya.

## b. Sistem Interpersonal

King mengatakan bahwa sistem interpersonal muncul melalui interaksi antar manusia. Untuk 2 orang disebut DYAD, untuk 3 orang disebut TRIAD, dan untuk 4 orang disebut GROUP. Konsep yang berkaitan dengan sistem interpersonal sebagai berikut:

### 1) Interaksi

Interaksi mengacu pada perilaku yang diamati oleh dua orang atau lebih dalam hubungan timbal balik.

### 2) Komunikasi

King mendefinisikan komunikasi sebagai proses penyampaian informasi dari satu orang ke orang lain, secara langsung atau tidak langsung, seperti melalui telepon, televisi, atau kata-kata tertulis. Ciri-ciri komunikasi adalah verbal, nonverbal, situasional, persepsi, transaksional, ireversibel, progresif sementara, personal, dan dinamis. Komunikasi dapat dilakukan secara lisan atau tertulis dan menyampaikan gagasan seseorang kepada orang lain.

Aspek yang sangat penting dalam perilaku nonverbal adalah kontak. Aspek perilaku lainnya meliputi jarak, postur, ekspresi wajah, penampilan, dan gerakan tubuh.

### 3) Transaksi

Karakteristik transaksi bersifat unik karena setiap orang mempunyai realitas pribadi berdasarkan persepsinya masing-masing. Dalam dimensi spatiotemporal, mereka mengalami pengalaman dan rangkaian peristiwa dalam waktu.

### 4) Peran

Peran melibatkan sesuatu yang timbal balik dimana seseorang pada suatu saat sebagai pemberi dan disat yang lain sebagai penerima ada 3 elemen utama peran yaitu, peran berisi set perilaku yang di harapkan pada orang yang menduduki posisi di social system, set prosedur atau aturan yang ditentukan oleh hak dan kewajiban yang berhubungan dengan prosedur atau organisasi, dan hubungan antara 2 orang atau lebih berinteraksi untuk tujuan pada situasi khusus.

### 5) Stress

Definisi stress menurut King adalah suatu keadaan yang dinamis dimanapun manusia berinteraksi dengan lingkungannya untuk memelihara keseimbangan pertumbuhan, perkembangan dan perbuatan yang melibatkan pertukaran energi dan informasi antara seseorang dengan lingkungannya untuk mengatur stressor. Stres merupakan suatu hal dinamis yang berhubungan dengan suatu sistem terbuka yang terus-menerus bertukar dengan lingkungan, intensitasnya bervariasi dan mempunyai dimensi spatiotemporal yang dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu, kualitas pribadi, pribadi, dan subjektif.

c. Sistem Sosial

King mendefinisikan sistem sosial sebagai sistem yang membatasi peran, tindakan, dan praktik yang dirancang untuk mempertahankan nilai-nilai dan mekanisme pengaturan antara praktik dan aturan. Konsep yang relevan dengan sistem sosial sebagai berikut:

1) Organisasi

Organisasi dicirikan oleh struktur posisi berurutan dan aktivitas terkait dengan pengaturan formal dan informal yang dilakukan oleh individu dan kelompok untuk mencapai tujuan individu atau organisasi.

2) Otoritas

King mendefinisikan otoritas atau wewenang, bahwa wewenang itu aktif, proses transaksi yang timbal balik dimana latar belakang, persepsi, nilai-nilai dari pemegang mempengaruhi definisi, validasi dan penerimaan posisi di dalam organisasi berhubungan dengan wewenang.

3) Kekuasaan

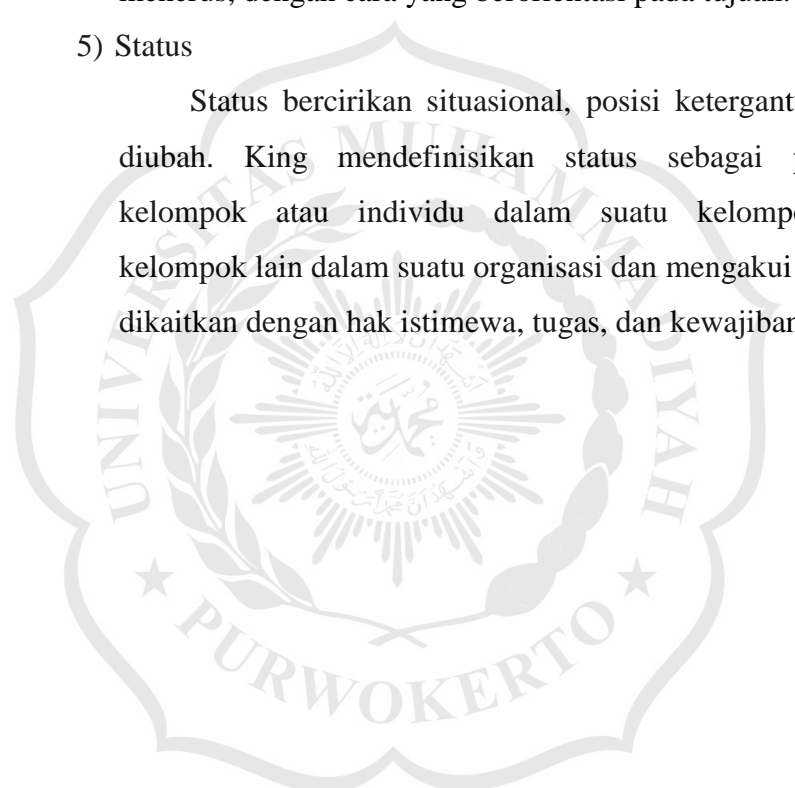
Kekuasaan bersifat universal, situasional atau tanpa kontribusi pribadi, esensial bagi organisasi, dibatasi oleh sumber daya dalam situasi, dinamis, dan terarah pada tujuan.

#### 4) Pembuatan Keputusan

Pengambilan keputusan atau pengambilan keputusan terjadi dalam semua kehidupan dan semua pekerjaan, orang, universal, individual, personal, subyektif, situasional, proses yang terus menerus, dengan cara yang berorientasi pada tujuan.

#### 5) Status

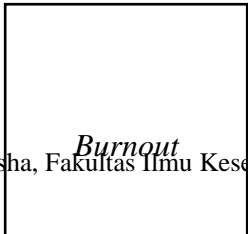
Status bercirikan situasional, posisi ketergantungan, dapat diubah. King mendefinisikan status sebagai posisi suatu kelompok atau individu dalam suatu kelompok terhadap kelompok lain dalam suatu organisasi dan mengakui bahwa status dikaitkan dengan hak istimewa, tugas, dan kewajiban.



### C. Kerangka Teori

Faktor yang menyebabkan  
:  
1. Beban Kerja  
2. Konflik Kerja  
3. Sikap Pemimpin

Faktor pendukung :  
1. Tuntutan tugas



- 2. Tuntutan peran
- 3. Tuntutan antar pribadi
- 4. Tekanan
- 5. Struktur organisasi
- 6. Kepemimpinan organisasi

Kinerja :  
*Turnover*  
*Intention*

- Faktor yang mempengaruhi  
(Teori Keperawatan Imogene King 1971) :
- 1. Sistem Personal
  - 2. Sistem Interpersonal
  - 3. Sistem Sosial

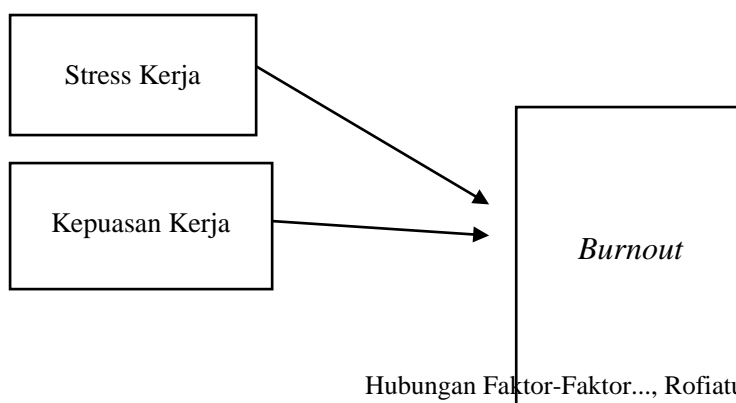
- Faktor penguat :
- 1. Stress Kerja
  - 2. Kepuasan Kerja
  - 3. Kekerasan di tempat kerja

Keterangan :

- : Variabel yang diteliti
- : Variabel yang tidak diteliti
- > : Alur

**Gambar 1.** Modifikasi Kerangka Teori Keperawatan Imogene King (1971), (Oemar, 2017) dan (Kelly et al ., 2020).

**D. Kerangka Konsep**





**Gambar 2.** Kerangka Konsep

### **E. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis umumnya menjelaskan tentang hubungan antar variabel atau pengaruh dari variabel terhadap variabel lain yang dinyatakan berdasarkan susunan kerangka teoritis (Riadi, 2016).

Hipotesis pada penelitian ini adalah :

1.  $H_1$  : Ada hubungan stress kerja dengan *burnout* pada perawat rawat inap di RSUD Dr R Goeteng Taroenadibrata Purbalingga
2.  $H_2$  : Ada hubungan kepuasan di tempat kerja dengan *burnout* pada perawat rawat inap di RSUD Dr R Goeteng Taroenadibrata Purbalingga
3.  $H_3$  : Ada hubungan kekerasan di tempat kerja dengan *burnout* pada perawat rawat inap di RSUD Dr R Goeteng Taroenadibrata Purbalingga