

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Telaah Pustaka

1. Konsep *Burnout Syndrome*

a. Definisi *Burnout*

Burnout syndrome yaitu suatu keadaan yang terjadi akibat seorang individu mengalami pengalaman yang berkaitan dengan emosi dan tingkat stresor yang dialami berkepanjangan ditempat kerja. Stres yang dialami dapat menjadi faktor kelelahan fisik dan mental yang cukup berat bagi individu (Sari 2015).

Ahli lain menyatakan bahwa *burnout* adalah kondisi psikologis yang di tandai dengan kelelahan fisik dan juga mental yang terkait dengan pekerjaan tenaga kesehatan terutama dalam memberikan perawatan. Proses yang cukup menguras tenaga yang dialami oleh mahasiswa kedokteran selama proses pembelajaran, dapat menyebabkan kelelahan dengan konsekuensi yang signifikan, terutama jika kelelahan berlanjut dan hingga menimbulkan akibat yang fatal. Istilah ini dapat di relevansikan pada aktivitas yang memiliki beban yang serupa atau bahkan lebih, dengan kegiatan sebagai pekerja dan salah satunya pada perawat yang menangani pasien di

rumah sakit (Costa *et al.* 2012).

b. Faktor yang Menyebabkan *Burnout*

Cherniss, *et al.*, (dalam Tawale, Budi, & Nurcholis 2011) mengatakan bahwa ada 3 faktor dalam sebuah organisasi yang dapat menjadi penyebab *burnout*, yaitu:

1) Desain Organisasi

Desain organisasi memiliki 4 hal yang dapat menyebabkan terjadinya terjadinya *burnout* yaitu:

- a) Struktur peran, yang di mana kondisi ini dapat terjadi beberapa hal seperti adanya konflik peran dan ketidakjelasan peran, sehingga dari hal tersebut dapat menimbulkan *burnout*.
- b) Konflik peran dan ketidakjelasan peran, Cherniss menyatakan bahwa tuntutan pekerjaan dapat menyebabkan kesulitan individu dalam mencapai tujuan serta kesuksesan dalam pekerjaan. Ketidakmampuan individu dalam mengubah lingkungan situasi kerja dan meminimalisir konflik peran dan ketidakjelasan peran, maka ketika individu merasakan keadaan tidak berdaya hal tersebut akan menimbulkan perilaku menarik diri dari lingkungan sosial.

- c) Struktur kekuasaan dalam program layanan manusia, individu mendapatkan sejumlah tugas yang harus dilaksanakan dan diselesaikan. Beberapa keputusan yang telah dibuat oleh individu maka akan berpengaruh kembali terhadap kinerja individu itu sendiri, individu bersama orang lain dalam kelompok.
- d) Struktur Normatif, Ada beberapa hal yang tercakup dalam struktur normative, antara lain tujuan norma dan ideology organisasi. Cherniss menyatakan bahwa tujuan organisasi yang telah dijabarkan secara spesifik, lugas dan operasional, dapat mengurangi terjadinya *burnout*.

2) Kepemimpinan

Bahwa adanya hubungan terkait dengan status derajat keterasingan pada perawat rumah sakit dengan cara yang digunakan oleh atasan dalam memberikan perintah ataupun membuat sebuah kebijakan. Atasan yang membuat serta memberikan atas perintahnya, lebih kecil kemungkinannya mengalami *burnout*, dari pada atasan yang bersifat otoriter.

3) Interaksi sosial dan dukungan dari rekan kerja

Interaksi sosial yang dilakukan dengan rekan kerja merupakan salah satu sumber dukungan yang penting bagi

individu untuk mendapatkan motivasi serta dukungan agar dapat menyesuaikan diri dan terhindar dari stres ataupun *burnout*.

Sedangkan menurut Patel (dalam Eliyana 2016) *burnout syndrome* dapat disebabkan oleh 3 faktor diantaranya:

1) Faktor demografik

Jenis kelamin, umur, pendidikan, lama bekerja dan status pernikahan, pada seorang individu dengan jenis kelamin perempuan lebih cenderung terkena *burnout*.

2) Faktor Individu

Stress kerja, beban kerja dan tipe kepribadian. seperti tipe kepribadian introvert atau extrovert, konsep diri, kebutuhan, motivasi, kemampuan dalam mengendalikan emosi.

3) Faktor organisasi

Faktor organisasi seperti beban Kerja (jumlah shift malam per bulan, periode waktu kerja yang panjang dalam 24 setiap minggu) dan hubungan gangguan (seperti konflik dengan rekan lain, dan/atau dengan perawat), selain ini juga kurangnya dukungan social dan keluarga. Iklim organisasi pun dapat menjadi salah satu hal yang dapat menjadi faktor terjadinya *burnout syndrome*, seperti

ungkapan dari Tagiuri dan Litwin (dalam Rudyarwaty, Wicaksono, & Priyatama 2018) bahwa iklim organisasi merupakan suasana di lingkungan organisasi, sehingga perlunya menjaga komponen-komponen di dalamnya agar tetap kondusif, sehingga terhindar dari kejadian *burnout syndrome*.

c. Dimensi *Burnout*

Menurut Maslach, *et al.* (dalam Hardiyanti 2013), Maslach dan Jackson (dalam Mariana, 2019) *burnout* mempunyai tiga dimensi yaitu:

1) Kelelahan (*exhaustion*)

Dimensi ini banyak dampak yang terjadi secara fisik maupun mental dengan perasaan letih berkepanjangan. Dampak secara fisik antara lain sakit kepala, flu, insomnia, dan lain-lain, sedangkan secara mental yaitu merasa tidak bahagia, tidak berharga, merasa gagal, dan gangguan emosional (bosan, sedih, tertekan). Ketika mengalami *exhaustion*, mereka akan merasakan energinya seperti terkuras habis dan ada perasaan tidak bahagia.

2) Depresionalisasi (*cynicism*)

Dimensi ini merupakan proses penyeimbangan antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan individu. Hal yang dapat muncul berupa sikap sinis terhadap orang-orang

yang berada dalam lingkup pekerjaan dan kecenderungan untuk menarik diri serta mencoba menghindar dari tuntutan pekerjaan. Adanya perilaku tersebut adalah sebagai bentuk upaya melindungi diri dari perasaan kecewa, karena penderitanya mengaggap bahwa dengan berperilaku seperti itu, mereka akan merasa aman dari segala ketidakpastian.

3) Rendahnya hasrat pencapaian prestasi diri (*Low Personal Accomplishment*)

Dimensi ini biasanya ditandai dengan adanya perasaan tidak puas terhadap diri sendiri atas apa yang telah dilakukan. Selain itu, mereka juga belum merasa melakukan hal-jal yang bermanfaat dalam hidupnya, sehingga munculnya penilaian rendah terhadap kompetensi diri. Dampak yang terjadi adalah perasaan tidak berdaya, tidak lagi mampu melaksanakan tugas dengan baik.

4) Kelelahan emosional

Ketika individu merasa terkuras tenaganya serta mendapatkan tekanan yang membuat kelelahan emosional akibat banyaknya tuntutan pekerjaan, pada dimensi ini akan timbul perasaan frustrasi, putus asa, tidak berdaya, sedih, tertekan, dan juga acuh terhadap pekerjaan dan

merasa terbebani oleh tugas-tugas dalam pekerjaan sehingga karyawan merasa tidak mampu untuk memberikan pelayanan yang optimal secara psikologis. Selain itu mereka juga akan mudah tersinggung dan mudah marah tanpa sebab yang jelas.

5) Depersonalisasi

Depersonalisasi merupakan perkembangan lebih lanjut dari dimensi kelelahan *emosional*. Depersonalisasi adalah bentuk mekanisme koping yaitu proses untuk mengatasi ketidakseimbangan antara kemampuan individu dan tuntutan yang dihadapi. Perilaku tersebut adalah suatu upaya perlindungan diri dari tuntutan emosional yang berlebihan dengan memperlakukan orang lain sebagai objek. Gambaran dari depersonalisasi adalah menjaga jarak dengan sejawat atau penerima layanan, bersikap negatif, kasar terhadap orang lain, menjauhkan diri dari lingkungan sosial dan cenderung tidak peduli terhadap lingkungan sekitar. Hal lainnya yang muncul adalah kehilangan idealisme, menjauh dan mengurangi kontak dengan klien, bersikap sinis, serta meremehkan, memperolok, serta tidak peduli dengan orang yang di layani.

6) *Reduced Personal Accomplishment*

Kondisi ini di bentuk lebih lanjut dari 2 pembahasan di atas yaitu adanya perasaan tidak puas terhadap pencapaian diri dalam hal pekerjaan bahkan kehidupan serta merasa belum pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat. Hal ini mengacu pada penilaian yang rendah terhadap kompetensi diri dan pencapaian keberhasilan diri dalam pekerjaan. Pernyataan *reduced personal accomplishment* di sebabkan oleh beberapa hal seperti perasaan bersalah kepada klien sehingga menarik diri, perasaan bahwa diri telah berubah menjadi orang yang tidak berkualitas terhadap klien, misalnya tidak memperhatikan kebutuhan mereka.

d. Dampak *Burnout*

Menurut Leiter dan Maslach dalam (Aprilia & Yulianti 2017) menyatakan bahwa *burnout* dapat menyebabkan beberapa hal yang berdampak buruk pada kesehatahn fisik, antara lain:

- 1) Sakit kepala
- 2) Gangguan gastrointestinal
- 3) Kekauan otot
- 4) Hipertensi
- 5) Flu episodic

6) Gangguan tidur

e. Mencegah *Burnout*

Corlis (dalam Aprilia & Yulianti 2017) menyatakan hal-hal yang dapat diaktualisasikan dalam upaya pencegahan terjadinya *burnout* yaitu:

- 1) Meningkatkan kesadaran diri, agar dapat membawa perubahan yang positif dengan lebih percaya diri.
- 2) Harapan yang realita, yaitu mengupayakan harapan yang dapat terealisasi.
- 3) Dukungan profesional, yaitu mendapatkan dukungan dari sejawat agar tetap optimis dalam bekerja.
- 4) Dukungan sosial, yaitu mendapatkan dukungan serta motivasi dari keluarga ataupun teman di lingkungan sosial.
- 5) Menetapkan tujuan, yaitu membuat perencanaan yang matang agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan.
- 6) Manajemen waktu, yaitu membuat perencanaan terkait dengan prioritas pekerjaan agar lebih terorganisir dalam beraktivitas.
- 7) Berpikir positif, yaitu aktivitas berpikir yang dilakukan untuk membangun serta membangkitkan aspek dan gairah positif agar dapat lebih semangat dalam beraktivitas.

- 8) Teknik relaksasi, Yaitu sebuah upaya untuk mengelola pikiran dan tubuh agar menjadi rileks dan terhindar dari ketegangan sebelum atau selepas beraktivitas.
- 9) Menjaga Keseimbangan, yaitu upaya dalam memilah hal-hal yang dapat menjaga keseimbangan tubuh agar tetap optimal dalam beraktivitas.
- 10) Memperhatikan hal dasar, yaitu suatu perencanaan sebelum melangkah lebih jauh alangkah baiknya dapat memperhatikan hal yang fundamental terkait dengan peraturan pekerjaan ataupun hal-hal lainnya.
- 11) Penghargaan terhadap diri sendiri, yaitu memberikan sebuah penghargaan dari segala upaya yang telah dilakukan agar tetap termotivasi kedepannya.
- 12) Humor dan permainan, yaitu upaya menyisipkan humor ataupun permainan selama beraktivitas agar terhindar dari stress ataupun kelelahan akibat bekerja.
- 13) Penerimaan dan adaptasi terhadap perubahan, yaitu upaya dalam penyesuaan terhadap perubahan kebijakan ataupun suasana baru di lingkungan bekerja.
- 14) Berpartisipasi aktif dalam pelatihan dan melanjutkan pendidikan, yaitu upaya untuk dapat berperan aktif dalam kegiatan pelatihan untuk menunjang sumber daya yang unggul.

2. Konsep Iklim Organisasi

a. Definisi Iklim Organisasi

Susanty (2013) mengemukakan bahwa istilah iklim organisasi (*organizational climate*) ini pertama kali diperkenalkan oleh Kurt Lewin pada tahun 1930-an. Beliau menggunakan istilah iklim psikologi (*psychological climate*). Kemudian istilah iklim organisasi dipakai oleh Tagiuri dan Litwin pada tahun 1968 yang mengemukakan sejumlah istilah untuk melukiskan perilaku dalam hubungan dengan latar atau tempat (*setting*) dimana perilaku muncul: lingkungan (*environment*), lingkungan pergaulan (*milieu*), budaya (*culture*), suasana (*atmosphere*), situasi (*situation*), pola lapangan (*field setting*), pola perilaku (*behavior setting*), dan kondisi (*conditions*).

Menurut Ayundiarini (dalam Armaya, Suwendra, & Bagia 2016) berpendapat bahwa iklim organisasi adalah suatu pandangan ataupun persepsi anggota dalam organisasi, baik individu, kelompok, ataupun pihak lain yang berhubungan dengan organisasi (misalnya supplier, nasabah, konsultan) secara rutin tentang lingkungan internal organisasi yang akan memengaruhi sikap dan perilaku anggota organisasi, serta menentukan kinerja organisasi.

Steers (dalam Fajriah & Darokah 2016), mengatakan bahwa Iklim Organisasi dapat dianggap sebagai kepribadian

organisasi yang dilihat dan dirasakan oleh para anggotanya. Iklim organisasi merupakan pemahaman karyawan dengan kebijakan organisasi, kebiasaan dan prosedur yang berlaku di organisasi yang dapat memengaruhi perilaku karyawan dalam mencapai tujuan organisasi.

Denison (dalam Pratiwi 2016) menyatakan bahwa iklim organisasi sebagai suatu set dari sifat-sifat terukur (*measurable properties*) dari lingkungan kerja yang dirasakan ataupun dilihat, baik secara langsung atau tidak langsung oleh orang yang hidup dan bekerja di lingkungan tersebut dan diasumsikan mempengaruhi motivasi dan perilaku mereka.

b. Dimensi iklim organisasi

Menurut Koys & DeCotiis (dalam Susanty 2013) dimensi iklim organisasi terbagi menjadi 8 yaitu sebagai berikut:

- 1) Otonomi (*autonomy*). Yaitu terkait dengan persepsi dan hak dalam penentuan prosedur kerja, prioritas, serta tujuan.
- 2) Kebersamaan (*cohesion*). Yaitu terkait dengan perasaan kebersamaan di antara anggota organisasi, termasuk kemauan untuk menyediakan atau memfasilitasi segala bahan-bahan bantuan.
- 3) Kepercayaan (*trust*). Yaitu terkait dengan persepsi keterbukaan dalam berkomunikasi dengan anggota organisasi, seperti membahas mengenai isu sensitif dan

bersifat personal dengan harapan bahwa terbentuk sebuah integritas komunikasi serta rasa kepercayaan tidak dilanggar.

- 4) Tekanan (*pressure*). Yaitu terkait dengan persepsi mengenai tuntutan waktu untuk selalu bisa menyesuaikan dalam menyelesaikan segala tugas dan tidak melanggar standar kerja.
- 5) Dukungan (*support*). Yaitu terkait dengan persepsi sikap toleransi dari atasannya, termasuk memberikan arahan serta motivasi kepada anggota yang sedang belajar dari kesalahannya tanpa memberikan ketakutan ataupun hukuman.
- 6) Pengakuan (*recognition*). Yaitu terkait dengan persepsi bahwa sebuah kontribusi anggota kepada organisasi, layak mendapatkan pengakuan dan juga penghargaan.
- 7) Kewajaran (*fairness*). Yaitu terkait dengan persepsi bahwa perjalanan praktik organisasi yang adil, wajar, tidak sewenang-wenang maupun berubah-ubah.
- 8) Inovasi (*Innovation*). Yaitu terkait dengan persepsi bahwa sebuah perubahan dan kreatifitas sejatinya dapat didukung, termasuk pengambilan keputusan ataupun risiko mengenai perubahan-perubahan baru di mana anggota

organisasi tidak ataupun sedikit mempunyai pengalaman sebelumnya.

Sedangkan dimensi iklim organisasi menurut Ekvall (dalam Susanty 2013) terbagi menjadi 10 yaitu:

- 1) Tantangan (*challenge*). Yaitu Keterlibatan serta komitmen dengan segala dinamika organisasi.
- 2) Kemerdekaan (*freedom*). Yaitu seberapa tinggi anggota organisasi mempunyai kebebasan dalam mengekspresikan segala bentuk haknya.
- 3) Dukungan untuk ide-ide (*support for ideas*). Yaitu sikap yang baik dalam memberikan dukungan dengan anggota organisasi untuk berusaha serta mencoba ide-ide yang baru.
- 4) Kepercayaan (*trust*). Yaitu Keterikatan dan keamanan emosional, hingga membentukkan sebuah kepercayaan antar anggota dalam organisasi.
- 5) Semangat (*liveliness*). Yaitu Dinamika progresif anggota dalam mengerjakan dan mengejar tujuan organisasi.
- 6) Keintiman/humor (*playfulness/humor*). Yaitu Kedekatan atau keintiman yang membuat ringan dalam mencapai tujuan organisasi.

- 7) Debat (*debate*). Yaitu dinamika dalam menyepakati sesuatu, serta perbedaan pendapat maupun ide untuk mencapai kata mufakat dari berbagai pihak.
- 8) Konflik (*conflicts*). Yaitu adanya benturan argument atau perspektif yang menyebabkan tensi personal dan emosional.
- 9) Pengambilan risiko (*risk talking*). Yaitu keberanian untuk mendapatkan sesuatu hingga menoleransi insekuriti dalam organisasi.
- 10) Ide dan waktu (*idea and time*). Yaitu pengoptimalisasian waktu untuk mengembangkan atau mengeksekusi ide-ide baru.

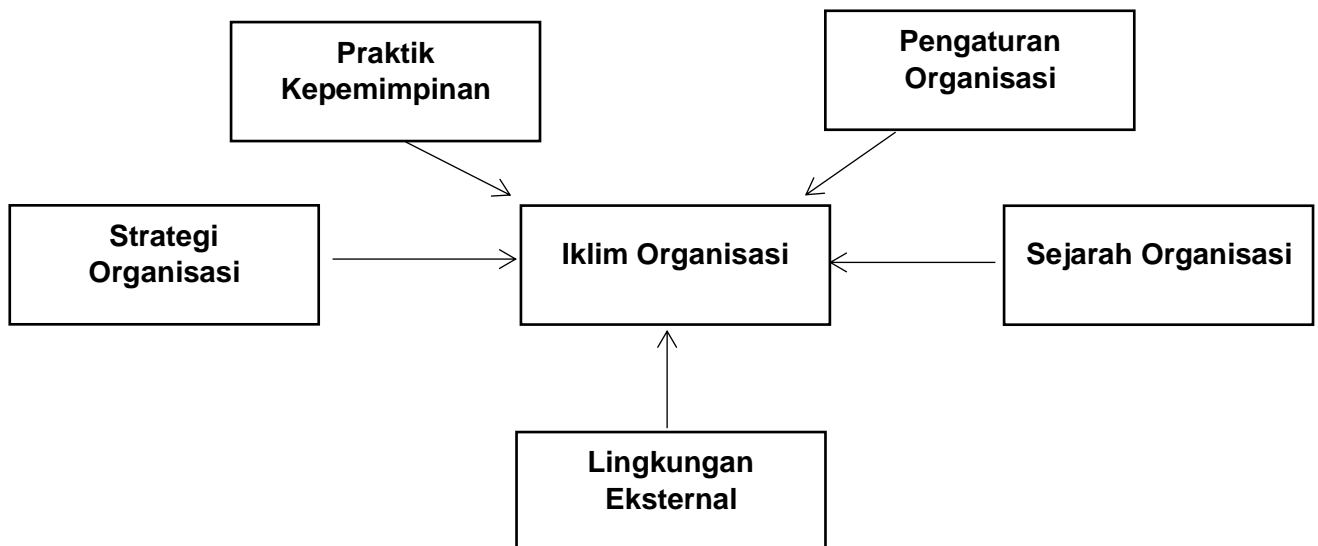
c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Iklim Organisasi

Menurut Steers (dalam Lubis 2015), terbagi menjadi 4 hal yang mempengaruhi iklim organisasi di antaranya:

- 1) Struktur Kebijakan Organisasi, yaitu birokrasi kebijakan dari atasan kepada bawahan yang di mana berpengaruh langsung dalam pengimplementasian pekerjaannya.
- 2) Teknologi, yaitu penggunaan media ataupun alat dalam pekerjaan, akan mempengaruhi dalam kinerja dan penyelesaian tugas.

- 3) Lingkungan luar, yaitu peristiwa atau faktor dari luar yang secara khusus berkaitan dengan pegawai diduga mempunyai pengaruh terhadap iklim organisasi.
- 4) Kebijakan dan praktek manajemen, yaitu manajemen yang diberlakukan dalam organisasi, yang di mana suatu kebijakan dari atasan akan berpengaruh terhadap praktek dalam memajemen suatu organisasi.

Sedangkan Menurut Wirawan (dalam Rizal & Badaruddin 2017), iklim organisasi dipengaruhi oleh lima faktor di antaranya yaitu lingkungan eksternal, strategi organisasi, praktik kepemimpinan, pengaturan organisasi dan sejarah organisasi. Faktor-faktor tersebut dapat dijelaskan secara rinci sebagai berikut:



Gambar 2.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi iklim organisasi

- 1) Saat lingkungan organisasi yang sama, kemungkinan mempunyai iklim organisasi yang sama. Misalnya, iklim organisasi di perusahaan kosmetik umumnya akan sama dengan perusahaan kosmetik yang lainnya, ataupun perusahaan seperti industry gas bumi di Indonesia, mempunyai iklim yang sama. Kesamaan factor umum tersebut disebabkan pengaruh lingkungan eksternal organisasi.
- 2) Strategi organisasi. Suatu organisasi akan bergantung dan mengikuti pada strategi yang telah di rencanakan. Energi yang dimiliki oleh anggota untuk mengimplementasikan tugas-tugas pekerjaan yang telah di rencanakan dan terbentuk dalam sebuah strategi organisasi, maka dari itu keberhasilan sebuah pencapaian organisasi tidak terlepas dari perencanaan strategi organisasi.
- 3) Pengaturan organisasi. Pengaturan organisasi mempunyai pengaruh kuat terhadap iklim organisasi
- 4) Sejarah organisasi. Lamanya organisasi berdiri akan memberikan pengaruh kekuatan sejarahnya. Pengaruh tersebut dapat berupa bentuk budaya dalam bekerja serta ingatan yang membentuk harapan anggota organisasi sehingga memberikan pengaruh terhadap iklim organisasi

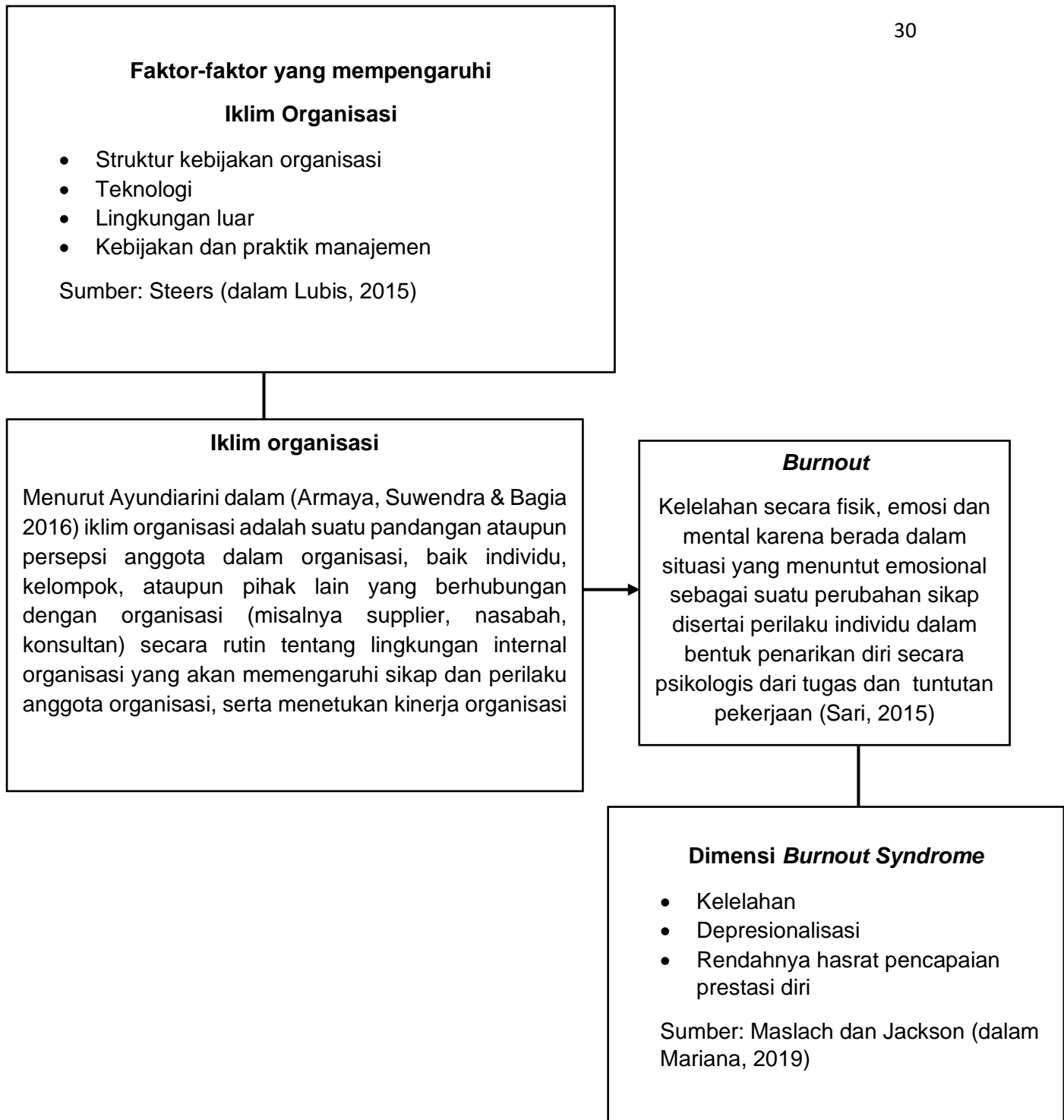
- 5) Kepemimpinan. Pemimpin akan memberikan pengaruh terhadap iklim organisasi yang kemudian mendorong motivasi anggota dalam bekerja

B. Penelitian terkait

1. Penelitian yang dilakukan oleh (Marpaung *et al.* 2020) yang berjudul “pengaruh iklim organisasi dengan *burnout* pada perawat rumah sakit di lebak dalam masa Covid-19”. Hasil perhitungan teknik analisis regresi dalam penelitian tersebut menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0.283 ($p > 0.05$), hal ini berarti tidak terdapat pengaruh iklim organisasi terhadap *burnout* pada perawat rumah sakit di Lebak dalam masa Covid-19.
2. Penelitian yang telah dilakukan oleh (Sahrah 2017) dengan judul “*burnout* perawat perempuan ditinjau dari iklim organisasi” subjek penelitian ini adalah perawat perempuan sebanyak 40 orang. Hasil menunjukkan bahwa ada hubungan negatif yang signifikan antara iklim organisasi dengan *burnout* perawat rumah sakit.
3. Penelitian yang telah dilakukan oleh (Pandean *et al.* 2018) dengan judul “hubungan iklim organisasi dan masa kerja dengan kelelahan kerja perawat di rumah sakit umum GMIM bethesda tomohon” Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 33 perawat, dan didapatkan hasil yaitu tidak ada hubungan antara iklim organisasi dengan kelelahan kerja.

C. Kerangka Teori Penelitian

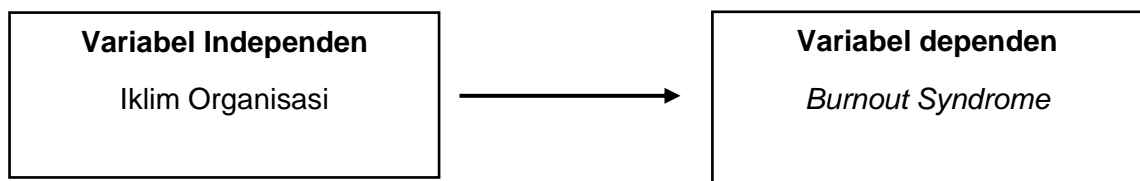
Menurut (Heryana 2020), kerangka teori pada dasarnya ialah sebuah garis besar atau ringkasan dari berbagai konsep, teori, dan literatur yang digunakan oleh peneliti . Teori dikembangkan melalui dua komponen yaitu komponen struktural dan komponen fungsional Berdasarkan Tinjauan pustaka diatas maka dapat dijabarkan kerangka teori sebagai berikut:



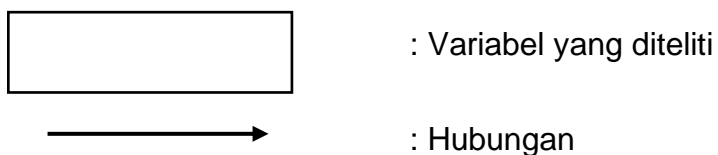
Gambar 2.2 Kerangka Teori

D. Kerangka Konsep

Menurut (Yasin & Kasino 2018), kerangka konsep penelitian sangat dibutuhkan karena akan sangat membantu kepada peneliti untuk menghubungkan hasil dari penemuan dengan teori. Dengan demikian kerangka konsep sangat diperlukan sebagai landasan untuk berpikir dalam melaksanakan suatu penelitian yang akan dikembangkan dari tinjauan teori sehingga mudah untuk dipahami. Berdasarkan teori yang diuraikan pada tinjauan kepustakaan, maka kerangka konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan system dengan skema berikut:



Gambar 2.3 Kerangka Konsep



E. Hipotesis Penelitian

Menurut Lolang (2014) hipotesis merupakan suatu dugaan atau jawaban sementara dari pertanyaan penelitian yang sudah dirumuskan. Berdasarkan kerangka konsep di atas, maka hipotesis dari penelitian ini adalah:

1. Hipotesis Alternatif (HA)

Ada hubungan iklim organisasi dengan *burnout syndrome* pada perawat di masa pandemi Covid-19.

2. Hipotesis Nol (HO)

Tidak ada hubungan iklim organisasi dengan *burnout syndrome* pada perawat di masa pandemi Covid-19.