

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori *Burnout*

1. Pengertian *Burnout*

Freudenberge memperkenalkan pertama kali istilah *burnout* pada tahun 1974, yang menggambarkan suatu kumpulan gejala stres psikologis yang dicirikan oleh adanya gejala respons negatif sebagai akibat dari tekanan dalam pekerjaan.¹¹ Baron dan Greenberg menjelaskan yakni *burnout* adalah sindrom yang ditandai dengan kelelahan pada dimensi emosional, fisik, dan mental, serta penyusutan *self-esteem* dan *self-efficacy* akibat paparan stres yang berkepanjangan dan berintensitas tinggi.¹² *Burnout* diartikan sebagai keadaan kelelahan dan gangguan pada aspek fisik, emosional, dan mental yang timbul akibat individu mengalami tekanan atau stres secara berkepanjangan. sehingga individu mulai meragukan kemampuan dirinya sendiri. Masalah ini sering sekali terjadi khususnya dilingkungan kerja.¹³ *Burnout* merupakan keadaan kelelahan emosional yang berkembang sebagai konsekuensi dari beban kerja dan tuntutan

¹¹ Nadya Nandavati Syamsu, "Bagaimanakah Konflik Peran Dan Beban Kerja Mempengaruhi Kinerja Karyawan Dengan *Burnout* Sebagai Variabel Intervening", *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, 5.1 (2019), p. 5.

¹² Haryanto F. Rosyid, "Burnout: Penghambat Produktifitas Yang Perlu Dicermati", *Buletin Psikologi*, Tahun IV, 1, p. 20.

¹³ Fakhrol Rahzi, *Komunikasi Efektif Mengatasi Burnout Dan Kesalahan Medis* (K- Media, 2025), p. 1.

pekerjaan yang berlebihan, yang umumnya terjadi pada individu dalam peran pelayanan dengan tuntutan melayani banyak orang secara terus-menerus.¹⁴

Menurut Christina Maslach & Jacson, *burnout* adalah sindrom kelelahan emosional yang disertai sikap sinis, yang sering terjadi pada individu dengan pekerjaan yang berhubungan langsung dengan orang lain. Fenomena burnout muncul karena adanya tekanan dari perusahaan, seperti peningkatan intensitas kerja guna memenuhi target produktivitas, namun kurang diimbangi dengan perhatian terhadap kesehatan karyawan, yang pada akhirnya menyebabkan kelelahan.¹⁵

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan yaitu *burnout* adalah keadaan kelelahan pada aspek emosional, fisik, juga psikologis yang dipicu oleh oleh intensitas tekanan dan stres yang intens serta berlangsung dalam waktu lama, terutama dalam lingkungan kerja yang menuntut interaksi dan pelayanan terhadap banyak orang. Kondisi ini tidak hanya menimbulkan rasa lelah secara menyeluruh, tetapi juga memunculkan sikap sinis, rasa percaya diri turun, bahkan muncul keraguan akan kemampuan diri sendiri. Secara keseluruhan, burnout dapat dipahami sebagai sindrom kelelahan yang terjadi ketika dituntut dengan pekerjaan yang tinggi dan berkepanjangan, namun tak berimbang dengan

¹⁴ Ibid. 1

¹⁵ Dkk Jeikawati, "Gambaran Burnout Syndrome Pada Tenaga Kesehatan Di RSUD Kota Palangka Raya", 5.2 (2023), p. 2.

kemampuan individu untuk mengelola stres, sehingga berdampak pada kondisi psikologis dan kinerja individu.

2. Aspek *Burnout*

Pines dan Aronson menjelaskan ada 3 aspek *burnout* yaitu:¹⁶

- a. Kelelahan fisik merupakan kondisi yang ditandai oleh gangguan kesehatan seperti sakit kepala, demam, nyeri otot pada punggung, leher, dan bahu, kerentanan terhadap penyakit seperti flu, kesulitan tidur, kecemasan, serta berkurangnya nafsu makan.
- b. Kelelahan emosional terlihat dari kelelahan akibat rutinitas harian, meningkatnya iritabilitas, sikap negatif atau sinis terhadap lingkungan, kurangnya kepekaan emosional, kecenderungan mengeluh secara berulang, serta perasaan putus asa, ketidakbahagiaan, tekanan psikologis, dan ketidakberdayaan.
- c. Kelelahan mental ditandai dengan rendahnya penghargaan diri, munculnya perasaan benci, pengalaman subjektif akan kegagalan hidup, kecenderungan menyalahkan faktor eksternal, konsep diri yang negatif, serta ketidakpuasan terhadap diri sendiri.

Christina Maslach mengidentifikasi indikator dari 3 dimensi *Burnout*, yaitu:¹⁷

¹⁶ Ibid, Hal. 2-3

¹⁷ Laila Meliyandrie Indah Wardani, *Psychological Capital, Job Insecurity, Dan Burnout* (Nem, 2021). Hal. 17

a. Kelelahan Emosional (*Emotional Exhaustion*)

Kelelahan emosional diakibatkan oleh tuntutan psikologis dan emosi yang berlebihan terhadap orang-orang yang membantu para profesional yang kekurangan energi, dan biasanya hidup berdampingan dengan frustrasi dan ketegangan. Seseorang yang mengalami kelelahan emosional akan menunjukkan perasaan hampa, kelelahan yang mendalam, serta ketidakmampuan untuk mengatasi tekanan dan tuntutan yang berasal dari pekerjaannya.¹⁸ Dalam dimensi ini, individu mengalami kondisi emosional berupa frustrasi, rasa putus asa, kesedihan, serta perasaan tertekan dan ketidaksanggupan. Kecenderungan bersikap acuh tak acuh dalam menjalankan tugas pekerjaan dan perasaan terkungkung oleh tuntutan tugas turut muncul, sehingga individu merasa tidak mampu menjalankan pelayanan secara psikologis dengan baik.¹⁹

b. Depersonalisasi (*Depersonalization*)

Depersonalisasi mengacu pada memperlakukan orang sebagai objek. Karyawan menunjukkan ketidaksadaran, tidak berperasaan, tidak peka, dan sinis terhadap pelanggan atau kolega mereka. Individu yang mengalami depersonalisasi cenderung merasakan bahwa setiap aktivitas

¹⁸ Raden Roro Lia Chairina, *Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia (Studi Kasus Kinerja Perawat Rumah Sakit)* (Zifatama Jawara, 2019).Hal.52

¹⁹ Dkk I Made Feby Anggara, "Instrumen Burnout Pada Pekerja Industri Parawisata Di Bandung", *Jurnal Psikologi Mandala*, 4.1 (2020), p. 3.

yang dilakukannya tidak memiliki nilai atau makna. Hal ini tercermin melalui perilaku acuh tak acuh, sikap sinis, kurangnya empati, dan ketidakpedulian terhadap kepentingan orang lain.²⁰

c. Penurunan Pencapaian Pribadi (*Personal Diminished Accomplishment*)

Penurunan pencapaian pribadi terjadi saat seseorang menunjukkan kecenderungan untuk mengevaluasi secara negative atas dirinya sendiri, sebuah penurunan perasaan pada kompetensi kerja dan peningkatan perasaan pada ketidakefisienan. Indikator penurunan pencapaian pribadi meliputi terbatasnya aktualisasi diri, motivasi kerja yang menurun, serta berkurangnya rasa percaya diri. Hal ini sering tampak dari rendahnya prestasi atau hasil kerja yang dicapai seseorang.

Menurut Demerouti burnout terdiri dari dua dimensi yaitu :²¹

a. Kelelahan fisik

Kelelahan dapat dipahami sebagai akibat dari ketegangan pada aspek fisik, emosional, serta proses kognitif yang intens, yang muncul sebagai konsekuensi jangka panjang akibat terpapar pada tuntutan pekerjaan tertentu. Indikator kelelahan (exhaustion) meliputi kondisi kekosongan emosional, persepsi terhadap Beban kerja yang melampaui batas, terutama dari sisi kuantitas pekerjaan yang harus diselesaikan

²⁰ Ibid. Hal. 53

²¹ Syarif Hidayatullah Jakarta, "Pengaruh Beban Kerja Terhadap Burnout Pada Guru Yang Work From Home Dengan Stres Kerja Sebagai Moderator", 2022, p. 21-22.

ataupun tekanan, serta meningkatnya kebutuhan individu untuk beristirahat.

b. Ketidak terikatan dalam pekerjaan

Konsep ketidakterikatan kerja menggambarkan kondisi di mana individu menunjukkan kecenderungan menjauh dan menghindar dari pekerjaannya, diiringi sikap negatif terhadap tugas dan isi pekerjaan, serta persepsi bahwa pekerjaan tersebut tidak menarik dan kurang menantang.

3. Ciri- Ciri *Burnout*

Setiap individu pasti pernah merasakan stres yang diakibatkan oleh pekerjaan. Namun tidak semua individu yang mengalami stres akan berpotensi mengalami burnout. Meskipun keduanya sama- sama menyebabkan tekanan bagi seorang pekerja, burnout terjadi Ketika seseorang merasa sangat lelah secara fisik dan emosional yang menyebabkan seseorang tidak dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Tidak hanya merasa lelah secara fisik dan emosional, *burnout* menimbulkan tekanan yang dapat berdampak pada kesehatan psikologis, fisik, dan emosional individu.

Berikut ini adalah ciri- ciri *burnout*:²²

a. Selalu Merasa Kelelahan

Sering merasa kelelahan secara terus- menerus baik dalam bentuk fisik maupun mental. Kondisi ini juga dapat menyebabkan para pekerja kehabisan ide, bahkan mengalami gangguan sistem pencernaan. Jika seorang pekerja memaksa bekerja saat mengalami kondisi ini, dapat menguras banyak energi, karena tidak adanya keinginan untuk bergerak maupun berpikir.

b. Perubahan Mood Dan Kecemasan

Tanda burnout dapat mencakup perubahan mood seperti peningkatan kecemasan atau perasaan depresi. Seorang yang mengalami burnout mungkin merasa tegang, mudah tersinggung, atau Hilangnya ketertarikan terhadap kegiatan yang sebelumnya memberikan kesenangan.

c. Mudah Marah

Seorang yang Tengah mengalami burnout cenderung akan mudah marah. Apalagi jika ada hal yang tidak berjalan sesuai dengan ekspektasi atau rencananya. Selain itu perkara kecil lainnya yang sebelumnya tidak pernah dipermasalahkan, akan dengan mudah menyulut amarah. Rasa marah ini bukan cuma dilampiaskan pada rekan kerja saja, akan tetapi dapat juga pada teman, Sabahat, hingga keluarga.

²² Katrin Vee, *Menghadapi Burnout Dengan Bijak: Menyelamatkan Diri Dan Karier Dari Kelelahan Ekstrem* (Rumah Baca, 2023), p. 14-16.

d. Mudah Sakit

Seorang yang Tengah mengalami burnout akan mudah terserang penyakit. Tidak hanya menyerang mental, burnout juga dapat menyerang sistem imun. Kondisi ini berpotensi meningkatkan kerentanan seseorang terhadap penyakit fisik seperti flu, pilek, sakit kepala, dan gangguan pencernaan. Selain itu, risiko mengalami gangguan tidur, kecemasan, dan depresi juga cenderung meningkat.

e. Tidak produktif dalam bekerja

Burnout menyebabkan penurunan motivasi dalam bekerja. Mungkin saat pertama kali mendapatkan pekerjaan, seorang pekerja akan merasa sangat bersemangat dan berusaha untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Namun lambat laun, rutinitas pekerjaan yang berlangsung secara terus menerus menimbulkan rasa bosan hingga berkurangnya produktivitas. Hal inilah yang menyebabkan seorang pekerja yang awalnya rajin menjadi sering menunda pekerjaannya.

f. Cenderung menghindari dari orang lain atau menarik diri dari lingkungan sosial

Seorang pekerja yang mengalami burnout mungkin cenderung menarik diri dari interaksi sosial. Mereka merasa sulit untuk terlibat dengan rekan kerja atau bahkan mengalami penurunan dalam hubungan pribadi mereka.

g. Membenci pekerjaan

Burnout dapat menyebabkan stress frustrasi saat bekerja, yang membuat seseorang menjadi sulit untuk berkonsentrasi, merasa terbebani dengan pekerjaannya dan pada akhirnya membenci pekerjaannya.

h. Gejala fisik

Gejala fisik seperti sakit kepala, dan permasalahan pada sistem pencernaan, dan masalah kesehatan lainnya dapat muncul sebagai tanda burnout. Stres kronis dapat memengaruhi sistem tubuh secara menyeluruh.

Faktor Penyebab *Burnout*

Maslach dan Leiter mengemukakan bahwa sindrom *burnout* dipengaruhi oleh enam faktor pemicu yang signifikan:²³

- a. Tuntutan kerja yang tinggi dan terus-menerus dalam periode yang panjang.
- b. Terbatasnya kontrol individu terhadap tugas dan proses kerja.
- c. Kurangnya pengakuan atau imbalan yang sesuai atas kontribusi kerja.
- d. Melemahnya keterhubungan sosial dengan rekan kerja maupun lingkungan sekitar.
- e. Pengalaman ketidakadilan dalam lingkungan kerja.
- f. Ketidaksesuaian antara nilai pribadi dengan tuntutan pekerjaan.

²³ Dkk Astrid Regina Sapile, *Taklukkan Burnoutmu, Nyalakan Kembali Semangatmu* (PT Gramedia, 2021), p. 3.

- g. Kurangnya control terhadap pekerjaan.²⁴

Ketika manajer tidak diberi kewenangan yang sebanding dengan tanggung jawab, mereka merasa tidak memiliki kendali, yang memperparah tekanan psikologis

- h. Konflik peran dan ambiguitas tugas

Ketidakjelasan mengenai peran kerja, tumpang tindih wewenang, atau ekspektasi yang saling bertentangan dari atasan dan tim, merupakan faktor utama pemicu stres kerja dalam organisasi

- i. Minimnya dukungan sosial

Lingkungan kerja yang kompetitif tapi tidak suportif membuat individu merasa terisolasi, tidak dihargai, atau bahkan terasing dari rekan kerja dan pimpinan

- j. Ketidakseimbangan kehidupan pribadi dan pekerjaan

- k. Manajer yang tidak mampu mengelola waktu atau urusan kantor dan kebutuhan pribadi rentan terhadap kelelahan mental dan emosional.

Menurut Lee & Ashforth juga membagi beberapa faktor eksternal yang menyebabkan *burnout*, di antaranya :²⁵

²⁴ Sukatin, *Psikologi Manajemen Dan Komunikasi* (Deepublish Digital, 2025), p. 133.

²⁵ Syarif Hidayatullah Jakarta, "Pengaruh Beban Kerja Terhadap Burnout Pada Guru Yang Work From Home Dengan Stres Kerja Sebagai Moderator", 2022, p. 28.

- a. Ambiguitas mengacu pada situasi di mana individu tidak memahami secara jelas tuntutan pekerjaannya, sehingga memunculkan kebingungan dan keraguan akibat ketidakjelasan hak serta tanggung jawab kerja.
- b. Konflik peran ditandai oleh adanya ketidakharmonisan antara ekspektasi yang diterima dengan pencapaian atau hasil yang terjadi.
- c. Stres kerja merupakan tekanan berkepanjangan yang dialami karyawan, yang jika berlangsung terus-menerus dapat menyebabkan *burnout* karena keterbatasan kemampuan individu dalam melakukan pemulihan diri.
- d. Beban kerja adalah situasi ketika individu menghadapi banyak tuntutan pekerjaan dalam durasi waktu yang terbatas, yang berpotensi menimbulkan tekanan dan berujung pada burnout.
- e. Dukungan sosial, adalah kondisi di mana individu memiliki akses terhadap sumber bantuan yang dapat dimanfaatkan sewaktu-waktu, yang mendorong peningkatan rasa percaya diri serta kesejahteraan karena adanya dukungan dari orang lain saat mengalami kendala. Dukungan ini bisa didapat dari keluarga, rekan kerja ataupun suatu kelompok.

4. Teori Beban Kerja

a. Definisi Beban

Menurut Koesomowidjojo, beban kerja merujuk pada kumpulan tugas yang dibebankan kepada pegawai dalam suatu organisasi, yang wajib terselesaikan sesuai waktu yang telah ditetapkan. Selain itu, Kiki

memandang beban kerja sebagai kondisi ketika pegawai menghadapi penumpukan tugas yang harus diselesaikan, namun dengan keterbatasan waktu yang tersedia.²⁶

Menurut Ohorela beban kerja mengacu pada pekerjaan yang dibebankan kepada karawan dengan suatu beban tingkat yang melebihi batas normal.²⁷ Menurut munandar beban kerja merupakan sekumpulan tugas yang menjadi kewajiban karyawan dengan ketentuan penyelesaian dalam jangka waktu yang telah diatur dengan memanfaatkan kemampuan serta potensi individu.²⁸ Dengan mengacu pada penjelasan tersebut, beban kerja dapat dimaknai sebagai kumpulan tugas yang wajib dirampungkan oleh karyawan sebagai bagian dari tanggung jawabnya pada suatu organisasi pada batas waktu tertentu. Beban kerja dapat muncul ketika pegawai dihadapkan pada banyaknya pekerjaan yang wajib diselesaikan diselesaikan dalam durasi waktu yang terbatas, bahkan terkadang melebihi batas kemampuan atau kapasitas normal.

²⁶ Sinta Ramadhanti, "Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja Dan Komunikasi Terhadap Pegawai Pada Disperumkimtan Kota Surakarta", *Journal Of Student Research*, 1.5 (2023), p. 4.

²⁷ Misrohmatjayakusuma, "Pengaruh Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Weng Fatt Indonesia", 2024, p. 11.

²⁸ Abdul Kadir, "Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Panasea Banjarmasin", *Jurnal Aplikasi Pelayaran Dan Kepelabuhanan*, 13.2 (2023), pp. 2-3.

5. Aspek Beban Kerja

Berbagai bentuk dimensi beban kerja menurut Amber ialah :²⁹

- a. Dimensi tugas mencakup sejumlah pekerjaan serta tingkat kesulitan yang menjadi tanggung jawab untuk diselesaikan oleh individu, termasuk tanggung jawab dan tingkat kesulitan yang dihadapi.
- b. Aspek individu atau kelompok mencakup dukungan yang didapatkan dari organisasi bahkan dari rekan kerja, dan atasan, baik dalam bentuk bantuan penyelesaian tugas, dukungan emosional, maupun informasi.
- c. Aspek waktu dan kondisi meliputi ketersediaan waktu, kondisi fisik lingkungan kerja, serta faktor-faktor eksternal lain yang memengaruhi efektivitas penyelesaian tugas.
- d. Aspek norma tugas berkaitan dengan kesesuaian beban kerja yang dibebankan bagi tenaga kerja dengan prosedur dan standar yang berlaku dalam organisasi.

Indikator-indikator dari beban kerja Menurut Koesomowidjojo yaitu sebagai berikut:³⁰

- a. Kondisi Pekerjaan

Kondisi pekerjaan merupakan tingkat pemahaman karyawan terhadap tugas yang diemban, serta sejauh mana kemampuan dan

²⁹ Dkk Yefika Equilera, "Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Pada Karyawan", *Jurnal Psikologi*, 9.2 (2025), pp. 1-2.

³⁰ Suci R. Mar'ih Koesomowidjojo, *Analisis Beban Kerja* (Raih Asa Sukses, 2017), pp. 33-35.

penguasaan individu dalam melakukan tugas dan kewajiban guna meraih target yang telah disepakati.

b. Penggunaan Waktu Kerja

Penerapan waktu kerja yang mengikuti SOP (Standar Operasional Prosedur) berpotensi mengurangi tingkat tuntutan kerja tenaga kerja. Meskipun demikian, sejumlah lembaga belum mempunyai SOP yang jelas atau gagal menerapkannya secara konsisten, yang berdampak pada ketidakseimbangan waktu kerja yang diberikan kepada pegawai, baik terlalu banyak maupun terlalu sedikit.

c. Target yang Harus Dicapai

Target kerja yang telah diterapkan perusahaan berpengaruh langsung bagi beban kerja pegawai. Semakin terbatas waktu yang dialokasikan dalam penyelesaian tugas atau ketidaksesuaian yang semakin meningkat antara ketersediaan waktu dan jumlah pekerjaan akan memengaruhi pada meningkatnya beban kerja yang dirasakan pegawai.

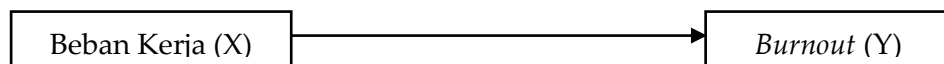
Menurut Kusuma ada 4 indikator dari beban kerja seperti:³¹

- a. Target yang Harus Dicapai: Merupakan interpretasi individu mengenai besarnya target kerja yang perlu dicapai, mencakup evaluasi terhadap output pekerjaan yang diharapkan selama periode tertentu.

³¹ Muhammad Rubiyanto, "Pengaruh Beban Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Persada Lampung Raya, Lampung Selatan", 2021, pp. 16-17.

- b. Kondisi Pekerjaan: Mencakup persepsi individu terhadap lingkungan dan dinamika kerja, termasuk respons terhadap situasi mendesak, pengambilan keputusan yang cepat, dan penanganan tugas yang muncul secara tak terduga di luar waktu yang direncanakan.
- c. Penggunaan Waktu Kerja: Berfokus pada penggunaan waktu secara efisien dalam aktivitas produksi, dengan mempertimbangkan standar waktu yang telah ditetapkan maupun waktu siklus yang berlaku.
- d. Standar Pekerjaan: Merupakan pandangan individu mengenai tingkat beban kerja yang harus diselesaikan dan pengalaman subjektif terkait tekanan waktu yang menyertainya.

B. Kerangka Berpikir



Keterangan:

Variable Independen (X) : Beban Kerja.

Variable Dependen (Y) : *Burnout*

Beban kerja adalah variabel independen sebagai variabel yang dapat memicu kelelahan kronis, karena adanya tekanan pekerjaan berlebih, dan kurang kontrol. *Burnout* adalah variabel dependen sebagai variabel yang dipengaruhi, dimana tekanan berlebih dapat memengaruhi *burnout*.

C. Hipotesis Penelitian

Dengan merujuk pada kerangka konseptual yang telah dijelaskan, maka rumusan hipotesis dalam penelitian ini dapat disusun sebagai berikut:

H0 : Terdapat pengaruh beban kerja terhadap *burnout* di PDAM Kota Makassar

H1 : Tidak terdapat pengaruh beban kerja terhadap *burnout* di PDAM Kota Makassar

D. Penelitian Terdahulu

Kajian literatur terdahulu yang dipublikasikan oleh Felix Chandra pada Jurnal Maneksi (Management Ekonomi dan Akuntansi), Volume tiga belas, Nomor satu, dengan judul “Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Burnout”, memberikan indikasi bila peningkatan tanggung jawab profesi berhubungan secara searah serta meyakinkan dengan kejenuhan kerja. Temuan penelitian tersebut juga mengungkapkan bahwa tekanan psikologis dalam bekerja memberikan implikasi searah dan bermakna atas terjadinya burnout.

Hasil penelitian Srisetyawanie Bandaso yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja terhadap Konflik Peran terhadap Burnout pada Mahasiswa Rekognisi Pembelajaran Lampau (RPL) Fakultas Ekonomi UKI Toraja”, yang diterbitkan dalam Jurnal Prosiding Seminar Nasional Ilmu Manajemen, Kewirausahaan dan Bisnis, Vol. 1, No. 2, menyimpulkan bahwa pengendalian beban kerja dan penyelesaian konflik peran memiliki peranan penting dalam mengurangi risiko burnout pada mahasiswa RPL. Penerapan strategi tersebut diharapkan dapat

meningkatkan keberhasilan studi mahasiswa sekaligus memperbaiki kualitas kinerja yang dihasilkan.