

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kinerja Karyawan

2.1.1. Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2010:7) kinerja adalah sepadan dengan prestasi kerja *actual performance*, yang merupakan hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Wibowo (2013:7) mengemukakan bahwa kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut.

Menurut Sedarmayanti (2011:260) mengungkapkan bahwa kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti Hasil kerja seorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan). Penekanan kinerja dapat bersifat jangka panjang maupun jangka pendek, juga dapat pada tingkatan individu kelompok maupun organisasi. Kinerja juga dapat merupakan tindakan ataupun pelaksanaan tugas yang telah diselesaikan oleh seseorang dalam kurun waktu tertentu dan dapat diukur.

Dari beberapa teori dan pendapat tentang kinerja tersebut di atas, maka dapat dijelaskan bahwa kinerja adalah suatu hasil dari pelaksanaan pekerjaan yang dicapai

oleh karyawan dengan beberapa kriteria dan persyaratan tertentu, pada saat tertentu untuk mencapai tujuan yang diinginkan dalam suatu organisasi.

2.1.2. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Berikut faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Mangkunegara (2016:67) adalah sebagai berikut:

1. Faktor individu

Yaitu faktor yang mempengaruhi masyarakat untuk bergantung kepada orang lain.

2. Dukungan Organisasi

Dukungan organisasi di pandang sangat penting bagi perilaku pekerjanya. Organisasi memiliki kewajiba untuk mengembangkan suatu iklim yang mendukung orientasi konsumen.

3. Dukungan Sosial

Dukungan social adalah informasi atau umpan balik dari orang lain yang menunjukkan bahwa seseorang dicintai dan diperhatikan, dihargai, dan dihormati dan dilibatkan dalam jaringan komunikasi dan kewajiban yang timbal balik.

4. *Burnout*

Suatu bentuk ketegangan atau tekanan psikis yang berhungan dengan stress yang kronis, yang dialami seseorang dari hari ke hari ditandai dengan kelelahan fisik, mental dan emosional.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Irma (2017) adalah sebagai berikut:

1. *Locus of control*, persepsi seseorang mengenai sebab-sebab keberhasilan atau kegagalan dalam melaksanakan pekerjaannya.
2. Orientasi tujuan, suatu mental *framework* bagaimana individu menginterpretasi dan merespon situasi atau kejadian yang dihadapinya.
3. Kepemimpinan, merupakan cara pimpinan untuk mempengaruhi orang lain atau bawahannya sehingga orang tersebut mau melakukan kehendak pimpinan untuk mencapai tujuan organisasi meskipun secara pribadi hal tersebut mungkin tidak disenangi.
4. Tingkat pendidikan, proses pendidikan menyangkut proses seseorang menyesuaikan dirinya dengan dunia sekitarnya.

2.1.3. Penilaian Kinerja Karyawan

Penilaian kinerja adalah usaha untuk merencanakan dan mengontrol proses pengelolaan pekerjaan sehingga dapat dilaksanakan sesuai tujuan yang telah ditetapkan organisasi (Moekijat, 2010:4). Penilaian kinerja adalah menilai bagaimana seseorang telah bekerja dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan (Soeprihanto, 2010:174). Penilaian prestasi kerja adalah proses mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan diwaktu yang lalu atau untuk memprediksi prestasi kerja diwaktu yang akan datang dalam suatu organisasi (Handoko, 2012:235).

Kinerja karyawan pada dasarnya adalah hasil kerja karyawan selama periode tertentu. Pemikiran tersebut dibandingkan dengan target/sasaran yang telah disepakati

bersama. Tentunya dalam penilaian tetap mempertimbangkan berbagai keadaan dan perkembangan yang mempengaruhi kinerja tersebut (Soeprihanto, 2010:726).

Dalam penilaian kinerja kontribusi karyawan kepada organisasi selama periode waktu tertentu. Umpan balik kinerja agar memungkinkan karyawan mengetahui baik mereka bekerja jika dibandingkan dengan standar organisasi.

2.1.4. Manfaat Penilaian Kinerja Karyawan

Dengan memperhatikan pengertian penilaian kinerja akan memberikan manfaat bagi organisasi antara lain sebagai berikut (Susilo Martoyo, 2010:86):

1. Perbaikan Prestasi Kerja.

Umpan balik pelaksanaan kerja memungkinkan karyawan, manajer dan departemen personalia dapat memperbaiki kegiatan-kegiatan mereka demi perbaikan prestasi kerja.

2. Penyesuaian Kompensasi.

Evaluasi kinerja membantu para pengambil keputusan dalam menentukan kenaikan upah, pemberian bonus dan bentuk kompensasi.

3. Keputusan Penempatan.

Promosi, transfer dan demosi (penurunan jabatan) biasanya didasarkan pada kinerja dari seorang pekerja pada masa lalu.

4. Kebutuhan Latihan dan Pengembangan.

Prestasi kerja yang jelek mungkin menunjukkan kebutuhan latihan. Demikian juga dengan kinerja yang baik akan mencerminkan potensi yang harus dikembangkan.

5. Perencanaan dan Pengembangan Karier.

Umpan balik kinerja seorang karyawan dapat mengarahkan keputusan-keputusan karier, yaitu tentang jalur karier tertentu yang harus diteliti.

6. Penyimpangan Proses *Staffing*.

Kinerja yang baik atau jelek mencerminkan kekuatan atau kelemahan pengembangan karier departemen personalia.

7. Ketidak Akuratan Informasional.

Kinerja yang jelek mungkin menunjukkan kesalahan-kesalahan dalam informasi analisa jabatan, rencana-rencana sumber daya manusia atau komponen-komponen sistem informasi manajemen personalia lainnya. Menguntungkan diri pada informasi yang tidak akurat (teliti) dapat mengakibatkan keputusan-keputusan personalia yang diambil menjadi tidak tepat.

8. Kesalahan Desain Pekerjaan.

Kinerja yang jelek mungkin merupakan suatu tanda kesalahan dalam desain pekerjaan. Penilaian prestasi membantu diagnosa kesalahan-kesalahan tersebut.

9. Kesempatan Kerja yang Adil.

Penilaian kinerja secara akurat akan menjamin keputusan-keputusan penempatan internal diambil tanpa diskriminasi.

10. Tantangan-tantangan Eksternal.

Kadang-kadang kinerja dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar kerja, seperti keluarga, kesehatan, kondisi finansial atau masalah-masalah pribadi lainnya.

2.1.5. Indikator Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pekerja dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan. Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam indikator, yaitu (Robbins, 2010:260):

1. Kualitas.

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

2. Kuantitas.

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3. Ketepatan Waktu.

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

4. Efektivitas.

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

5. Kemandirian.

Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya.

6. Komitmen Kerja.

Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap perusahaan

Indikator-indikator kinerja menurut Sedarmayanti (2011:319) adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Kerja (*Quality of work*) adalah kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya yang tinggi pada gilirannya akan melahirkan penghargaan dan kemajuan serta perkembangan organisasi melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan secara sistematis sesuai tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang pesat.
2. Ketetapan Waktu (*Pomptnees*) yaitu berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lain.
3. Inisiatif (*Initiative*) yaitu mempunyai kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab. Bawahan atau pegawai dapat melaksanakan tugas tanpa harus bergantung terus menerus kepada atasan.
4. Kemampuan (*Capability*) yaitu diantara beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang, ternyata yang dapat diintervensi atau diterapi melalui pendidikan dan latihan adalah faktor kemampuan yang dapat dikembangkan.

2.2. *Burnout*

2.2.1. Pengertian *Burnout*

Burnout merupakan kelelahan fisik, mental, dan emosional yang terjadi karena stres yang diderita dalam jangka waktu yang lama, di dalam situasi yang menuntut keterlibatan emosional yang tinggi. Bernardin (dikutip Rosyid, 2010,) menggambarkan *burnout* sebagai suatu keadaan yang mencerminkan reaksi emosional pada individu yang bekerja pada bidang kemanusiaan (*human service*), atau bekerja erat dengan masyarakat. Penderitanya banyak dijumpai pada perawat di rumah sakit, pekerja sosial, guru dan para anggota polisi. Menurut Kreitner dan Kinicki (2016) *burnout* adalah akibat dari stres yang berkepanjangan dan terjadi ketika seseorang mulai mempertanyakan nilai-nilai pribadinya.

Burnout didefinisikan sebagai kelelahan mental, kehilangan komitmen, dan penurunan motivasi pada diri pekerja (Ilyas, 2012:2). Sedangkan menurut Setyawati (2010) *burnout* atau kelelahan kerja merupakan fenomena yang kompleks yang disebabkan oleh faktor biologi pada proses kerja serta dipengaruhi oleh faktor eksternal maupun internal.

Burnout didefinisikan sebagai kondisi dimana individu mengalami kelelahan fisik, sinisme (*depersonalization*), kelelahan mental, berkurangnya kemampuan untuk menyelesaikan masalah (*reduced personal accomplishment*) dan kelelahan emosional (*emotional exhausted*) yang terjadi karena stres diderita dalam jangka waktu yang cukup lama di dalam situasi yang menuntut keterlibatan emosional yang tinggi, *burnout* juga bukan merupakan sebuah penyakit melainkan hasil dari sebuah reaksi

sebagai akibat dari harapan dan tujuan yang tidak realistis dengan perubahan (situasi) yang ada (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2010).

Dari pengertian tentang *burnout* oleh beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa *burnout* adalah keadaan stres yang dialami individu dalam jangka waktu yang lama dan dengan intensitas yang cukup tinggi, ditandai dengan kelelahan fisik, mental, dan emosional, serta rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri yang mengakibatkan individu merasa terpisah dari lingkungannya.

2.2.2. Tahapan *Burnout*

Cherniss (2010) juga mengemukakan, *burnout* (kelelahan kerja) merupakan suatu transaksional yang meliputi tiga tahapan :

1. Tahap pertama, yaitu stres yang merupakan persepsi mengenai ketidakseimbangan antara sumber-sumber individu (*resources*) dengan tuntutan (*demand*) yang ditujukan pada individu yang bersangkutan. Tuntutan ini berasal dari dalam diri individu maupun dari lingkungan.
2. Tahap kedua adalah ketegangan (*strain*) yang merupakan respon emosional sesaat terhadap ketidakseimbangan, ditandai dengan perasaan cemas, tegang dan lelah.
3. Tahap ketiga adalah koping, meliputi adanya perubahan-perubahan sikap dan tingkah laku individu seperti kecenderungan menjauhkan diri dan bersikap sinis.

2.2.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Burnout*

Schaufeli & Buunk (2010:104) menyatakan bahwa *burnout* dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu sebagai berikut:

a. Karakteristik demografi

Berdasarkan karakteristik demografis, terdapat beberapa hal yang dapat memicu *burnout* pada pekerja. *Burnout* sering muncul pada karyawan muda yang berusia di bawah 30 atau 40 tahun dan mempunyai sedikit pengalaman kerja.

b. Karakteristik pekerjaan

Karakteristik pekerjaan merupakan hal pertama yang menyangkut karakteristik pekerjaan dan beban kerja. Beban kerja yang dimaksud meliputi tugas dan target pekerjaan yang harus di tanggung oleh karyawan.

c. Perilaku yang berhubungan dengan pekerjaan

Ketidakpuasaan dalam pekerjaan, tingkat komitmen yang rendah terhadap organisasi, dan keterlibatan kerja yang rendah, mampu memicu *burnout* pada karyawan. Selain itu, harapan-harapan yang tidak realistis dan terlalu tinggi secara positif juga berhubungan dengan *burnout*.

d. Dukungan sosial

Dukungan sosial mampu memberi kontribusi terhadap munculnya stres dan tekanan dalam bekerja.

e. Karakteristik Individu

Karakteristik individu yang memberikan sumbangan terhadap munculnya *burnout* dalam bekerja adalah, kurangnya ketabahan dalam bekerja, perilaku tipe A, *external locus of control*, tingkat kontrol diri yang rendah, gangguan

kecemasan, dan harga diri yang rendah. Gill dan Segal (2011:108) menyatakan bahwa *burnout* dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu sebagai berikut:

- a. Beban kerja, apabila seorang karyawan menanggung banyak pekerjaan dalam waktu relative singkat, maka dapat membuat karyawan tertekan dan akan menyebabkan *burnout*.
- b. Kepemimpinan, proses mempengaruhi kegiatan kelompok yang diorganisir menuju kepada penentuan dan pencapaian tujuan
- c. Tingkat pendidikan, jenjang yang diperoleh seseorang mulai dari bangku sekolah dasar sampai pada tingkat tinggi.

2.2.4. Indikator *Burnout*

Dijelaskan oleh Kreitner (2010:79), bahwa *burnout* mempunyai lima dimensi utama, yaitu:

1. Kelelahan fisik, ditandai dengan serangan sakit kepala, mual, susah tidur, kurangnya nafsu makan, dan individu merasakan adanya anggota badan yang sakit;
2. Kelelahan emosional, ditandai dengan depresi, merasa terperangkap di dalam pekerjaannya, mudah marah, dan cepat tersinggung;
3. Kelelahan mental, ditandai dengan bersikap sinis terhadap orang lain, bersikap negatif, cenderung merugikan diri sendiri, pekerjaan, maupun organisasi;

4. Rendahnya penghargaan terhadap diri, ditandai dengan individu tidak pernah merasa puas dengan hasil kerja sendiri, dan merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi dirinya maupun orang lain; dan
5. Depersonalisasi, ditandai dengan menjauhnya individu dari lingkungan sosial, apatis, dan tidak peduli dengan lingkungan dan orang-orang di sekitarnya.

Kelima dimensi inilah yang diperlakukan sebagai aspek-aspek untuk menyusun angket dalam mengungkap *burnout*.

Sementara Smith, Gill dan Segal (2011:110) menuliskan bahwa indikator *burnout* secara umum adalah:

1. Gejala Fisik, meliputi :
 - b. Merasa lelah dan terkuras oleh waktu.
 - c. Menurunnya kekebalan tubuh, sering sakit-sakitan seperti sakit kepala, nyeri punggung, nyeri otot, flu, dan lain sebagainya.
 - d. Perubahan nafsu makan atau tidur.
2. Gejala Emosional
 - a. Merasa gagal dan selalu ragu dengan kemampuan
 - b. Merasa tidak berdaya dan kurang semangat
 - c. Kehilangan motivasi
 - d. Semakin sinis dan berfikir negatif
 - e. Penurunan kepuasan kerja
3. Perilaku
 - a. Lari dari tanggung jawab

- b. Menunda-nunda waktu lebih lama untuk menyelesaikan sesuatu
- c. Menggunakan obat-obatan dan alkohol untuk mengatasinya
- d. Frustrasi

2.3. Tingkat Pendidikan

2.3.1. Pengertian Tingkat Pendidikan

Pendidikan adalah proses pengembangan potensi, kemampuan, dan kapasitas manusia yang mudah dipengaruhi oleh kebiasaan-kebiasaan yang baik, didukung dengan alat (media) yang disusun sedemikian rupa sehingga pendidikan dapat digunakan untuk menolong orang lain atau dirinya sendiri dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan Helmawati (2016).

Pendidikan merupakan salah satu upaya yang harus dipertimbangkan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Sedarmayanti (2010:32) mengemukakan bahwa melalui pendidikan, seseorang dipersiapkan untuk memiliki bekal agar siap tahu, mengenal dan mengembangkan metode berpikir secara sistematis agar dapat memecahkan masalah yang akan dihadapi dalam kehidupan dikemudian hari. Pendidikan yang dimiliki menjadikan karyawan berinovasi terus demi tercapainya tujuan perusahaan, sehingga mereka mendapatkan prestasi. Siagian (2010:273) mengemukakan pendidikan adalah keseluruhan proses teknik dan metode belajar mengajar dalam rangka mengalihkan suatu pengetahuan dari seseorang kepada orang lain sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Tingkat pendidikan adalah jenjang yang diperoleh seseorang mulai dari bangku sekolah dasar sampai pada tingkat tinggi. Pengertian pendidikan bila dikaitkan

dengan penyiapan tenaga kerja menurut Umar Tirtarahardja dan La Sulo (2010:37), pendidikan sebagai penyiapan tenaga kerja diartikan sebagai kegiatan membimbing peserta didik sehingga memiliki bekal dasar untuk bekerja.

Dari pemaparan tersebut, dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan adalah sejauh mana tindakan yang dilakukan oleh pihak karyawan dalam upaya menguasai, keterampilan, pengetahuan, dan sikap tertentu yang mengakibatkan perubahan yang relatif bersifat permanen dalam perilaku kerja yang dialami dari bangku sekolah dasar hingga tingkat selanjutnya yang lebih tinggi.

2.3.2. Jalur Pendidikan

Menurut pasal 3 UU No. 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional, jalur pendidikan terdiri atas pendidikan formal, nonformal, dan informal yang dapat saling melengkapi dan memperkaya. Penjelasan mengenai jalur pendidikan adalah sebagai berikut:

1. Jalur pendidikan sekolah (formal)

Jalur pendidikan sekolah adalah pendidikan yang diselenggarakan di sekolah melalui kegiatan belajar mengajar secara berjenjang dan bersinambungan (pendidikan dasar, pendidikan menengah, dan pendidikan tinggi). Sifat jalur pendidikan ini adalah formal, yang diatur berdasarkan ketentuan pemerintah, dan mempunyai keseragaman pola yang bersifat nasional.

2. Jalur pendidikan luar sekolah (nonformal)

Jalur pendidikan luar sekolah adalah pendidikan yang bersifat kemasyarakatan yang diselenggarakan di luar sekolah melalui kegiatan belajar mengajar yang

tidak berjenjang dan tidak berkesinambungan. Pendidikan luar sekolah memberikan kemungkinan perkembangan sosial yang dapat dimanfaatkan oleh anggota masyarakat untuk mengembangkan dirinya dan membangun masyarakatnya. Sifat dari pendidikan luar sekolah adalah tidak formal dalam artian tidak ada keseragaman pola yang bersifat nasional.

3. Jalur pendidikan informal

Jalur pendidikan informal adalah melalui pendidikan yang diberikan oleh keluarga dan lingkungan berbentuk kegiatan belajar secara mandiri. Jalur pendidikan informal ini berfungsi untuk menanamkan keyakinan agama, nilai budaya dan moral, serta ketrampilan praktis. (Tirtarahardja : 2010).

2.3.3. Indikator Tingkat Pendidikan

Menurut Tirtarahardja (2010:53), indikator tingkat pendidikan terdiri dari :

1. Jenjang pendidikan

Jenjang pendidikan adalah tahapan pendidikan yang ditetapkan berdasarkan tingkat perkembangan peserta didik, tujuan yang akan dicapai dan kemampuan yang akan dikembangkan.

2. Kesesuaian jurusan

Kesesuaian jurusan adalah sebelum karyawan direkrut terlebih dahulu perusahaan menganalisis tingkat pendidikan dan kesesuaian jurusan pendidikan karyawan tersebut agar nantinya dapat ditempatkan pada posisi jabatan yang sesuai dengan kualifikasi pendidikan.

3. Kompetensi

Kompetensi adalah pengetahuan, penguasaan terhadap tugas, keterampilan dan nilai-nilai dasar yang direfleksikan dalam kebiasaan berfikir dan bertindak.

Indikator tingkat pendidikan seperti yang dijelaskan oleh Mahamit (2016) adalah sebagai berikut:

1. Hasil dari pekerjaan
2. Karakteristik individu
3. pengetahuan

2.4. Kepemimpinan

2.4.1. Pengertian Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan kekuatan yang sangat penting dibalik kekuasaan berbagai organisasi dan bahwa untuk menciptakan organisasi yang efektif maka ruang lingkup kerja mengenai apa yang bisa mereka capai, kemudian memobilisasi organisasi itu untuk berubah ke arah visi baru tersebut (Werren Bennis & Burt Nanus, 2011:2). Tidak dapat dipungkiri bahwa kesuksesan sebuah organisasi sangat ditentukan oleh faktor kepemimpinan. Di dalam kepemimpinan terdapat pemimpin dan pengikut.

Menurut Rivai (2011), kepemimpinan adalah proses mempengaruhi kegiatan kelompok yang diorganisir menuju kepada penentuan dan pencapaian tujuan. Siagian (2010) menngartikan, kepemimpinan merupakan motor atau daya penggerak dari pada semua sumber-sumber, dan alat yang tersedia bagi suatu organisasi. Rivai dan

Mulyadi (2010) mengartikan kepemimpinan sebagai keseluruhan tindakan guna mempengaruhi serta mengingatkan orang, dalam usaha bersama untuk mencapai tujuan, atau dengan definisi yang lebih lengkap dapat dikatakan bahwa kepemimpinan adalah proses pemberian jalan yang mudah dari pada pekerjaan orang lain yang terorganisir dalam organisasi guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Robbins dan Coulter (2010) Pemimpin adalah seseorang yang dapat mempengaruhi pihak lain dan memiliki wewenang manajerial. Kepemimpinan adalah kemampuan meyakinkan dan menggerakkan orang lain agar mau bekerja sama di bawah kepemimpinannya sebagai suatu tim untuk mencapai suatu tujuan tertentu (Samsudin, 2011). Mangkunegara (2010) “Kepemimpinan adalah kemampuan seseorang mempengaruhi perilaku orang lain untuk berpikir dan berperilaku dalam rangka perumusan dan pencapaian tujuan organisasi di dalam situasi tertentu”

Menurut Gibson, dkk (2010), kepemimpinan merupakan suatu upaya mempengaruhi kegiatan pengikut (bawahan) melalui proses komunikasi untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan menurut Terry, G.R dan Leslie W.Rue (2010) bahwa kepemimpinan merupakan suatu pertumbuhan alami dari orang – orang yang berserikat, untuk suatu tujuan dalam suatu kelompok. Kepemimpinan yang dimaksud sebagai kemampuan seseorang atau pemimpin , untuk mempengaruhi perilaku orang lain menurut keinginan – keinginannya dalam suatu keadaan tertentu.

Supardo (2010:4), yang mengungkapkan kepemimpinan merupakan proses kompleks dimana seseorang mempengaruhi orang-orang lain untuk mencapai suatu misi, tugas atau suatu sasaran dan mengarahkan organisasi dengan cara yang lebih masuk akal.

2.4.2. Jenis Kepemimpinan

Menurut Kadarusman (2012) kepemimpinan (*Leadership*) dibagi tiga, yaitu:

1. *Self Leadership*;

Self Leadership yang dimaksud adalah memimpin diri sendiri agar jangan sampai gagal menjalani hidup.

2. *Team Leadership*;

Team Leadership diartikan sebagai memimpin orang lain. Pemimpinnya dikenal dengan istilah *team leader* (pemimpin kelompok) yang memahami apa yang menjadi tanggung jawab kepemimpinannya, menyelami kondisi bawahannya, kesediaannya untuk meleburkan diri dengan tuntutan dan konsekuensi dari tanggung jawab yang dipikulnya, serta memiliki komitmen untuk membawa setiap bawahannya mengeksplorasi kapasitas dirinya hingga menghasilkan prestasi tertinggi.

3. *Organizational Leadership*

Organizational leadership dilihat dalam konteks suatu organisasi yang dipimpin oleh *organizational leader* (pemimpin organisasi) yang mampu memahami bisnis perusahaan yang dipimpinnya, membangun visi dan misi pengembangan bisnisnya, kesediaan untuk melebur dengan tuntutan dan konsekuensi tanggung jawab sosial, serta komitmen yang tinggi untuk menjadikan perusahaan yang dipimpinnya sebagai pembawa berkah bagi komunitas baik di tingkat lokal, nasional, maupun internasional.

2.4.3. Indikator Kepemimpinan

Adapun indikator kepemimpinan adalah sebagai berikut (Mas'ud, 2010) :

1. Pemimpin memberikan kepercayaan yang penuh kepada bawahan.
2. Pemimpin memberikan koordinasi pekerjaan kepada bawahan dengan cara yang efektif.
3. Pemimpin menyampaikan arahan dan pembinaan secara antusias.
4. Pemimpin melakukan pengawasan kerja dengan sangat ketat

Menurut Siagian (2010:121) indikator-indikator kepemimpinan yang dapat dilihat sebagai berikut:

1. Iklim saling mempercayai
2. Penghargaan terhadap ide bawahan
3. Memperhitungkan perasaan para bawahan
4. Perhatian pada kenyamanan kerja bagi para bawahan
5. Perhatian pada kesejahteraan bawahan
6. Pengakuan atas status para bawahan secara tepat dan proporsional
7. Memperhitungkan faktor kepuasan kerja para bawahan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang dipercayakan padanya.

2.5. Dukungan sosial

2.5.1. Pengertian Dukungan sosial

Dukungan sosial awalnya didefinisikan berdasarkan pada banyaknya kehadiran individu yang memberikan dukungan sosial. Kemudian definisi ini berkembang sehingga definisi dukungan sosial tidak hanya meliputi banyaknya teman yang

menyediakan dukungan sosial, tetapi termasuk juga kepuasan terhadap dukungan yang diberikan (Sarason et al dalam Ogden, 2010).

Dukungan sosial dapat dianggap sebagai sesuatu keadaan yang bermanfaat bagi individu yang diperoleh dari orang lain yang dapat dipercaya. Dari keadaan tersebut individu akan mengetahui bahwa orang lain memperhatikan, menghargai, dan mencintainya. Dukungan sosial adalah suatu pemikiran terbaik sebagai suatu konstruk multidimensional yang terdiri dari komponen fungsional dan struktural. Dukungan sosial merujuk kepada tindakan yang orang lain lakukan ketika mereka menyampaikan bantuan (Roberts & Gilbert, 2010)

Istilah “dukungan sosial” secara umum digunakan untuk mengacu pada penerimaan rasa aman, peduli, penghargaan atau bantuan yang diterima seseorang dari orang lain atau kelompok. Berikut kutipannya : *“Social support is generally used to refer to the perceived comfort, caring, esteem or help a person receives from other people or groups”* (Sarafino, 2011). Dukungan sosial tersebut dapat datang dari sumber-sumber yang berbeda, seperti dari teman, rekan sekerja, atasan, atau anggota organisasi. Dengan adanya dukungan sosial dari berbagai sumber, individu akan merasa yakin bahwa dirinya dicintai dan disayangi, dihargai, bernilai dan menjadi bagian dari jaringan sosial. Dukungan sosial (King, 2010) adalah informasi dan umpan balik dari orang lain yang menunjukkan bahwa seseorang dicintai, diperhatikan, dihargai, dihormati, dan dilibatkan dalam jaringan komunikasi dan kewajiban yang timbal balik.

Berdasarkan pada beberapa teori yang mengemukakan tentang dukungan sosial di atas, bahwa dukungan sosial yaitu berupa dukungan pada seseorang dalam

menghadapi masalah seperti nasihat, kasih sayang, perhatian, petunjuk, dan dapat juga berupa barang atau jasa yang diberikan oleh keluarga maupun teman. Semakin banyak orang memberikan dukungan sosial maka akan semakin sehat kehidupan seseorang.

2.5.2. Jenis Dukungan Sosial

Beberapa bentuk dukungan sosial menurut Rahman (2010:28) yaitu;

1. *Appraisal Support*, yaitu adanya bantuan yang berupa nasihat yang berkaitan dengan pemecahan suatu masalah untuk membantu mengurangi stresor;
2. *Tangible Support* yaitu bantuan yang nyata yang berupa tindakan atau bantuan fisik dalam menyelesaikan tugas;
3. *Self esteem Support* yaitu dukungan yang diberikan oleh orang lain terhadap perasaan kompeten atau harga diri individu / perasaan seseorang sebagai bagian dari sebuah kelompok dimana para anggotanya memiliki dukungan yang berkaitan dengan *self-esteem* seseorang;
4. *Belonging Support* yaitu menunjukkan perasaan diterima menjadi bagian dari suatu kelompok dan rasa kebersamaan.

2.5.3. Indikator Dukungan sosial

Sarafino (2011) mengungkapkan pada dasarnya ada lima indikator dukungan sosial, yaitu:

1. Dukungan Emosi.

Meliputi ungkapan rasa empati, kepedulian dan perhatian terhadap individu. Biasanya dukungan ini diperoleh dari pasangan atau keluarga, seperti memberikan pengertian terhadap masalah yang sedang dihadapi mendengarkan keluhannya. Adanya dukungan ini akan memberikan rasa nyaman, kepastian, perasaan memiliki, dan dicintai kepada individu.

2. Dukungan Penghargaan.

Dukungan ini terjadi melalui ungkapan positif atau penghargaan yang positif kepada individu, dorongan untuk maju atau persetujuan akan gagasan atau perasaan individu dengan orang lain. Biasanya dukungan ini diberikan oleh atasan dan rekan kerja. Dukungan jenis ini akan membangun perasaan berharga, kompeten, dan bernilai.

3. Dukungan Instrumental.

Dukungan jenis ini meliputi bantuan secara langsung. Biasanya dukungan ini lebih sering diberikan oleh teman atau rekan kerja, seperti bantuan untuk menyelesaikan tugas yang menumpuk, meminjamkan uang untuk keperluan pekerjaan, dan bantuan lain yang dibutuhkan individu. Adanya dukungan ini menggambarkan tersedianya barang / materi atau adanya pelayanan dari orang lain yang dapat membantu individu dalam menyelesaikan masalahnya. Selanjutnya hal tersebut akan memudahkan individu untuk dapat memenuhi tanggung jawab dalam menjalankan perannya sehari-hari.

4. Dukungan Informasi.

Dukungan jenis ini meliputi pemberian nasihat, saran, atau umpan balik kepada individu. Dukungan ini biasanya diperoleh dari sahabat, rekan kerja, atasan, atau seorang profesional seperti dokter atau psikolog. Adanya dukungan informasi, seperti nasihat atau saran yang diberikan oleh orang-orang yang pernah mengalami keadaan yang serupa akan membantu individu memahami situasi dan mencari alternatif pemecahan masalah atau tindakan yang akan diambil.

5. Dukungan Jaringan Sosial.

Dukungan jaringan dengan memberikan perasaan bahwa individu adalah anggota dari kelompok tertentu dan memiliki minat yang sama. Rasa kebersamaan dengan anggota kelompok merupakan dukungan bagi individu yang bersangkutan.

Indikator dukungan sosial menurut Glanz (2010:173) sebagai berikut:

1. Dukungan emosi merupakan bantuan yang berbentuk dorongan yang membesarkan hati, kehangatan, dan kasih sayang.
2. Dukungan instrumental merupakan upaya pemberian yang nyata berupa materi atau jasa.
3. Dukungan informasi yaitu memberikan informasi atau mengajarkan suatu ketrampilan yang dapat memberikan solusi atas suatu masalah berupa nasehat, petunjuk, atau penghargaan
4. Dukungan penilaian yaitu melibatkan informasi sehingga dapat membantu seseorang dalam menilai kemampuan dirinya.

2.6. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Indah Mawarti dan Yusnilawati (2018) melakukan penelitian berjudul Faktor-faktor yang mempengaruhi kejadian *burnout* pada perawat di ruang instalasi rawat inap RSUD Raden Mattaher dan Abdul Manap Jambi Tahun 2017. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan yang bermakna antara tingkat pendidikan dengan *burnout* ($pvalue < 0.05$), tidak terdapat hubungan yang bermakna antara status pernikahan dengan *burnout* ($pvalue > 0.05$), tidak terdapat hubungan yang bermakna antara masa kerja dengan *burnout* ($pvalue > 0.05$), terdapat hubungan yang bermakna antara beban kerja dengan *burnout* ($pvalue < 0.05$).

Khanifah Nurrohmah (2016) dengan judul Pengaruh Kondisi Kerja, Gaya Kepemimpinan Dan Stres Kerja Terhadap *Burnout* di Rumah Sakit PKU Aisyiyah Boyolali. Hasil penelitian menunjukkan variabel kondisi kerja berpengaruh terhadap *burnout*. Namun, variabel gaya kepemimpinan dan stres kerja tidak berpengaruh terhadap *burnout*. Variabel kondisi kerja, gaya kepemimpinan, dan stres kerja berpengaruh terhadap variabel *burnout* secara simultan.

Sangidah (2016) dengan judul Analisis pengaruh beban kerja, stres kerja, dan Dukungan sosial terhadap *burnout* pada tenaga Kesehatan UPT Puskesmas Gandrungmangu 1 Kabupaten Cilacap. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel beban kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *burnout* (nilai t hitung $-1,100 < t$ tabel $2,048$ dengan tingkat signifikansi $0,281 > 0,05$), variabel stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *burnout* (t hitung sebesar $-3,317 > t$ tabel $2,048$ dengan tingkat signifikansi $0,003 < 0,05$), dukungan sosial mempunyai pengaruh negatif dan signifikan terhadap *burnout* (t hitung sebesar $-2,543 > t$ tabel

sebesar 2,048 dengan tingkat signifikansi $0,017 < 0,05$), beban kerja, stres kerja, dan dukungan sosial secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *burnout* (nilai F hitung sebesar 12,630 dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$).

Peerayuth Charoensukmongkola, Murad Moqbelb, Sandra Gutierrez-Wirsching (2016) melakukan penelitian berjudul *The Role Of Social Support At Work On Job Burnout In CHI St. Luke's Health–Baylor St. Luke's Medical Center–Texas Medical Center*. Hasil penelitian menemukan bahwa dukungan sosial cenderung membuat karyawan mengalami kelelahan yang lebih rendah (-0.119 ; $p=0.254$).

Khanifah Nurrohmah (2016) dengan judul Pengaruh Kondisi Kerja, Gaya Kepemimpinan Dan Stres Kerja Terhadap *Burnout* Karyawan Umi Barokah Hospital Boyolali. Sampelnya merupakan karyawan Umi Barokah Hospital Boyolali yang berjumlah 200 orang yang diambil 33 orang secara random, sehingga setiap anggota dalam sampling memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Dianalisis menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil penelitian menyebutkan kondisi pekerjaan berpengaruh terhadap kinerja, sedangkan gaya kepemimpinan dan stress kerja tidak ada pengaruh yang signifikan.

Sarit Rashkovits and Yael Livne (2016) dengan judul *The Effect of Education Level on Burnout Of St Petersburg Psychiatric Hospital*. Menggunakan teknik analisis linear berganda. Didapat kesimpulan tingkat pendidikan berkorelasi negatif signifikan dengan burnout. Muhammad Ali, Aisha Liaqat, Mifrah Rauf Sethi, Muhammad Irfan (2018) dengan judul *Effect Of Social Support On Burnout In Medical Center Of Pakistan*. Untuk mengetahui perbedaan jenis kelamin dan tahun,

uji-t sampel eksogen digunakan. Korelasi Pearson menunjukkan korelasi negatif tetapi tidak signifikan antara kelelahan dan dukungan sosial.

Huaqing Wang (2018) berjudul *The Impact of Social Support on Work Stress and Job Burnout in Saint Luke's Hospital of Kansas City*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan sosial berpengaruh terhadap burnout, stres kerja tidak menjadi variabel moderator. Muhammad Ali, Aisha Liaqat, Mifrah Rauf Sethi, Muhammad Irfan (2018) melakukan penelitian berjudul *Effect Of Social Support On Burnout In Medical Center Of Pakistan*. Korelasi Pearson menunjukkan korelasi negatif tetapi tidak signifikan antara kelelahan dan dukungan sosial. Sarit Rashkovits and Yael Livne (2016) berjudul *The Effect of Education Level on Burnout Of St Petersburg Psychiatric Hospital*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pendidikan berkorelasi negatif signifikan dengan *burnout* ($P < 0.001$).

Rola H. Mudallal, PhD, RN, Wafa'a M. Othman, MSN, and Nahid F. A Hassan, MSN (2017) melakukan penelitian berjudul *Nurses' Burnout: The Influence of Leader Empowering Behaviors, Work Conditions, and Demographic Traits*. Hasil penelitian menyebutkan bahwa Faktor-faktor yang terkait dengan kondisi kerja, sifat demografis perawat, dan LEB secara signifikan berkorelasi dengan kategori burnout. Model regresi bertahap – mengekspos 4 faktor yang diprediksi EE: jenis rumah sakit, shift kerja perawat, memberikan otonomi, dan mendorong partisipasi dalam pengambilan keputusan. Gender, membina partisipasi dalam pengambilan keputusan, dan tipe departemen bertanggung jawab atas 5,9% dari varian DP, sedangkan fasilitasi pencapaian tujuan dan pengalaman keperawatan menyumbang 8,3% dari varians PA. Studi ini menyoroti pentingnya peran pemimpin perawat dalam

meningkatkan kondisi kerja dan memberdayakan dan memotivasi perawat untuk mengurangi perawat perasaan kelelahan, mengurangi tingkat *turnover*, dan meningkatkan kualitas asuhan keperawatan.

Mehmet Altinoza, Serdar Copb, Demet Cakiroglua, O. Tolga Altinozc (2016) melakukan penelitian berjudul *The Influence of Organization Support Perceived in Enterprises on Burnout Feeling: A Field Research*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh pada perasaan kelelahan. Dengan demikian, manajemen harus memberikan dukungan organisasi bagi karyawan untuk mengurangi atau menghilangkan perasaan kelelahan dalam organisasi ($r = 0.117$, $P \leq .05$).

2.7. Hubungan Antar Variabel

2.7.1. Hubungan Tingkat Pendidikan Terhadap *Burnout*

Tingkat pendidikan adalah suatu kondisi jenjang pendidikan yang dinilai oleh seseorang melalui pendidikan formal yang dipakai oleh pemerintah serta disahkan oleh departemen pendidikan yang dikategorikan menjadi : Tidak pernah sekolah, SD, SMP, SMA sampai Perguruan Tinggi (Andy, 2012). Pengertian pendidikan bila dikaitkan dengan penyiapan tenaga kerja menurut Umar Tirtarahardja dan La Sulo (2010:37), pendidikan sebagai penyiapan tenaga kerja diartikan sebagai kegiatan membimbing peserta didik sehingga memiliki bekal dasar untuk bekerja.

Pendidikan adalah karakteristik yang diinginkan dari tenaga kerja di lingkungan yang kompetitif dan dinamis, dan dianggap sebagai kondisi yang diperlukan untuk banyak pekerjaan. Di luar pengetahuan yang diperoleh selama bertahun-tahun studi

yang sering diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan. Ada kurangnya penelitian mengenai pengaruh tingkat pendidikan pada perilaku belajar pekerja, pemberdayaan psikologis, kelelahan, atau aspek lain dari perilaku koping, kesejahteraan, atau kinerja (Rashkovits dan Livne, 2016).

Penyiapan tenaga kerja melalui proses pendidikan pada akhirnya akan menghasilkan lulusan yang kompeten dalam bekerja, sehingga akan meminimalisir kesalahan yang mungkin akan dilakukan seorang karyawan. Pendidikan juga membuat seseorang lebih bijak dalam menghadapi sesuatu, dalam hal ini segala sesuatu yang berhubungan dengan dunia kerja. Sehingga semakin baik tingkat pendidikan seseorang, akan meminimalkan *burnout* dalam diri mereka. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan memiliki keterkaitan dengan *burnout*.

H₁ : Tingkat Pendidikan berpengaruh terhadap *Burnout*.

2.7.2. Hubungan Kepemimpinan Terhadap *Burnout*

Menurut Robbins dan Coulter (2010) pemimpin adalah seseorang yang dapat mempengaruhi pihak lain dan memiliki wewenang manajerial. Kepemimpinan adalah kemampuan meyakinkan dan menggerakkan orang lain agar mau bekerja sama di bawah kepemimpinannya sebagai suatu tim untuk mencapai suatu tujuan tertentu (Samsudin, 2011). Seorang pemimpin memiliki kharisma dan kekuasaan untuk mengatur bagaimana proses berjalannya suatu organisasi. Supardo (2010:4), yang mengungkapkan kepemimpinan merupakan proses kompleks dimana seseorang mempengaruhi orang-orang lain untuk mencapai suatu misi, tugas atau suatu sasaran dan mengarahkan organisasi dengan cara yang lebih masuk akal.

Pemimpin dalam menjalankan fungsi manajerial, harus dapat memenuhi kebutuhan pasien dan keluarga melalui staf atau perawat pelaksana. Di lain pihak, pemimpin keperawatan harus mampu menjalin hubungan yang efektif dan terapeutik dengan pimpinan dan tim kesehatan lainnya serta mampu mempengaruhi orang lain agar mau bertindak melakukan kegiatan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Pemimpin keperawatan harus bisa mengarahkan anggotanya untuk memenuhi tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang bermutu baik. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang bermutu merupakan hal yang terpenting dan merupakan masukan bagi pemberi pelayanan yang harus diperhatikan bila ingin tetap bertahan. Maka diperlukan sumber daya manusia yang terampil, ahli profesi, dan dengan prestasi tinggi. Adapun sasaran yang hendak dicapai dengan adanya sumber daya manusia yang berkualitas tersebut adalah produktifitas kinerja atau kerja baik (Khanza, 2018).

Pemimpin yang memiliki gaya otoriter, yang memberikan *deadline* dan standar kerja yang terlalu tinggi akan memberikan dampak psikologis yang buruk bagi bawahannya, yang secara tidak langsung akan menimbulkan *burnout* pada karyawan. Sebaliknya, pemimpin yang dalam kepemimpinannya selalu memberikan motivasi, dukungan, dan pendampingan yang baik pada bawahannya akan memberikan efek yang positif terhadap psikis seorang karyawan. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kepemimpinan memiliki hubungan yang erat dengan *burnout*.

H₂ : Kepemimpinan berpengaruh terhadap *burnout*.

2.7.3. Hubungan Dukungan Sosial Terhadap *Burnout*

Dukungan sosial adalah suatu pemikiran terbaik sebagai suatu konstruk multidimensional yang terdiri dari komponen fungsional dan struktural. Dukungan sosial merujuk kepada tindakan yang orang lain lakukan ketika mereka menyampaikan bantuan (Roberts & Gilbert, 2010). Dukungan sosial dapat dianggap sebagai sesuatu keadaan yang bermanfaat bagi individu yang diperoleh dari orang lain yang dapat dipercaya. Dari keadaan tersebut individu akan mengetahui bahwa orang lain memperhatikan, menghargai, dan mencintainya. Sehingga akan menghilangkan perasaan negatif yang cenderung pada *burnout* yang muncul dalam diri karyawan. Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Hana Harnida (2015) yang menyatakan bahwa dukungan berpengaruh negatif terhadap *burnout*. Yang artinya dengan baiknya dukungan sosial yang diterima oleh seseorang Berbeda penelitian Nyoman dan Gusti (2017) yang menyatakan bahwa dukungan social berpengaruh terhadap *burnout*.

H3 : Dukungan Sosial berpengaruh terhadap burnout

2.7.4. Hubungan Tingkat Pendidikan Terhadap Kinerja Karyawan

Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin tinggi juga tingkat kinerja karyawan (Simanjuntak, 2010:30). Pada umumnya karyawan yang mempunyai pendidikan formal maupun informal yang lebih tinggi akan mempunyai wawasan yang lebih luas. Tingginya kesadaran akan pentingnya kinerja, akan mendorong tenaga kerja yang bersangkutan melakukan tindakan yang produktif (Kurniawan, 2010:4). Kemampuan kerja seseorang berkaitan erat dengan tingkat

pendidikan yang telah ditetapkan untuk ditempuh oleh seseorang sebagai tenaga perawat. Tenaga perawat yang memiliki tingkat pendidikan yang memadai sesuai dengan profesinya akan mempunyai kemampuan yang baik dalam melaksanakan pelayanan medis atau melakukan tindakan perawatan terhadap pasien (Astriana, 2014). Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan, maka semakin tinggi pula kinerja karyawan.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Shantha Avriyanti, Indriati Sumarni, Ma'rifatus Zahro (2019) yang menyatakan bahwa tingkat pendidikan mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

H₄ : Tingkat pendidikan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

2.7.5. Hubungan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan

Kepemimpinan merupakan cara seorang pemimpin mempengaruhi perilaku bawahan agar mau bekerjasama dan bekerja secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi (Hasibuan 2011:170). Keberhasilan suatu organisasi baik sebagai keseluruhan maupun berbagai kelompok dalam suatu organisasi tertentu, sangat tergantung pada efektivitas kepemimpinan yang terdapat dalam organisasi yang bersangkutan. Dapat dikatakan bahwa mutu kepemimpinan yang terdapat dalam suatu organisasi memainkan peranan yang sangat dominan dalam keberhasilan organisasi tersebut dalam menyelenggarakan berbagai kegiatannya terutama terlihat dalam kinerja para karyawannya.

Pemimpin yang terdapat pada organisasi harus memiliki kelebihan-kelebihan dibandingkan dengan bawahannya, yaitu karyawan yang terdapat di organisasi yang

bersangkutan, sehingga dapat menunjukkan kepada bawahannya untuk bergerak, bergiat, berdaya upaya yang tinggi untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan (Rivai, 2012). Akan tetapi hanya mengerahkan seluruh karyawan saja tidak cukup, sehingga perlu adanya suatu dorongan agar para karyawannya mempunyai minat yang besar terhadap pekerjaannya. Atas dasar inilah selama perhatian pemimpin diarahkan kepada bawahannya, maka kinerja karyawannya akan tinggi.

Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Rola (2017) menyatakan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Atina (2015) yang menyatakan bahwa kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap kinerja.

H₃ : Kepemimpinan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

2.7.6. Hubungan Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Karyawan

Perawat sebagai profesi yang bergerak di bidang human service selalu dituntut untuk beradaptasi dengan segala perubahan yang terjadi didalam lingkungan pekerjaannya. Agustin (2010) menyatakan dukungan sosial yang cukup bermakna mampu meningkatkan kinerja karyawan. Johana et al. (2010) menjelaskan adanya dukungan sosial dari atasan akan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Nyoman dan Gusti (2017) yang menyatakan bahwa dukungan social berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

H₆ : Dukungan Sosial berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

2.7.7. Hubungan *Burnout* Terhadap Kinerja Karyawan

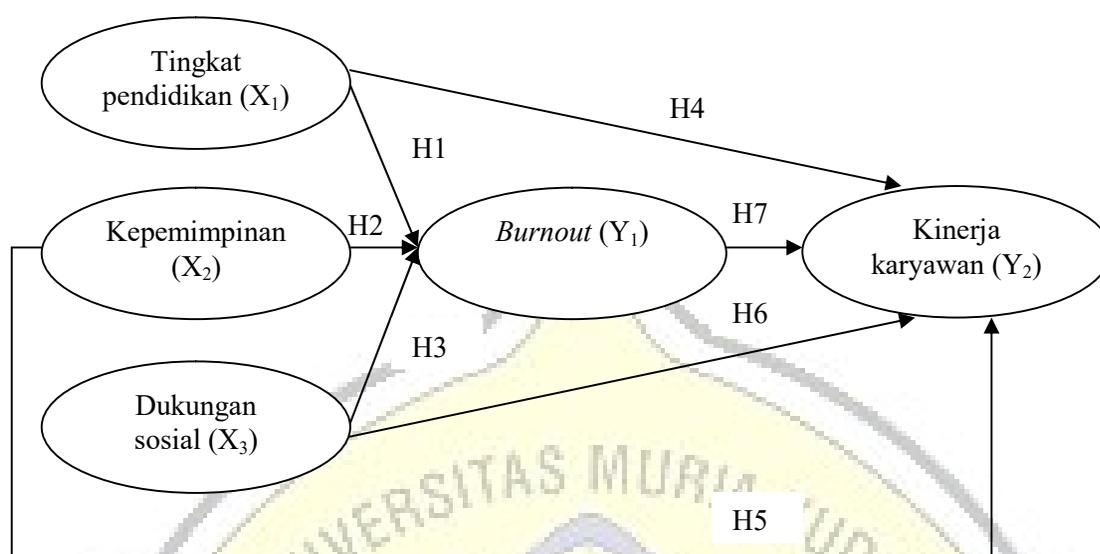
Kejenuhan kerja (*Burnout*) adalah suatu kondisi fisik, emosi dan mental yang sangat drop oleh situasi kerja yang sangat menentukan kinerja seseorang (Sulis and Anisah, 2011). Aaron (2016) mengatakan hal yang sama semakin tingginya kejenuhan kerja (*Burnout*) pada seseorang karyawan akan memberikan dampak buruk bagi kinerja mereka. Syed (2014) membuktikan kejenuhan kerja merupakan akibat stres kerja dan beban kerja yang paling umum sehingga menyebabkan menurunnya kinerja karyawan. Penelitian oleh Maharani dan Triyoga (2012) memberikan kesimpulan bahwa dimana tidak ada hubungan antara *burnout* dengan kinerja perawat karena semua perawat memiliki kinerja yang baik dan cukup walaupun memiliki kejenuhan kerja.

H₇ : *Burnout* berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

2.8. Kerangka Pemikiran Teoritis

Hubungan variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel tingkat pendidikan (X_1), kepemimpinan (X_2), dukungan sosial (X_3), *burnout* (Y_1) dan kinerja karyawan (Y_2), digambarkan pada kerangka pemikiran berikut ini.

Kerangka Pemikiran Teoritis



Sumber : Indilusiantari dan Meliana (2016), Ramdan dan Fadly (2016), Mawarti dan Yusnilawati (2018), Sangidah (2016); Pratiwi (2016), Nurrohmah (2016), Rashkovits dan Livne (2016), Wang (2018).

Gambar 2.1

Pengaruh Tingkat Pendidikan, Kepemimpinan, dan Dukungan Sosial Terhadap Burnout dan Dampaknya pada Kinerja Karyawan Rumah Sakit Aisiyah Kudus

2.7. Hipotesis

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2013:6). Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka penulis membuat hipotesis sebagai berikut.

H_1 : Ada pengaruh antara tingkat pendidikan terhadap *burnout* pada karyawan Rumah Sakit Aisiyah Kudus.

- H₂ : Ada pengaruh antara kepemimpinan terhadap *burnout* pada karyawan Rumah Sakit Aisiyah Kudus.
- H₃ : Ada pengaruh antara dukungan sosial terhadap *burnout* pada karyawan Rumah Sakit Aisiyah Kudus.
- H₄ : Ada pengaruh antara tingkat pendidikan terhadap kinerja karyawan pada karyawan Rumah Sakit Aisiyah Kudus.
- H₅ : Ada pengaruh antara kepemimpinan terhadap kinerja karyawan pada karyawan Rumah Sakit Aisiyah Kudus.
- H₆ : Ada pengaruh antara dukungan sosial terhadap kinerja karyawan pada karyawan Rumah Sakit Aisiyah Kudus.
- H₇ : Ada pengaruh antara *burnout* terhadap kinerja karyawan pada karyawan Rumah Sakit Aisiyah Kudus

