

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dunia kerja merupakan salah satu elemen yang memiliki kompleksitas yang tinggi, dunia kerja mengharuskan kita mampu membagi waktu diantara berbagai kepentingan yang berbeda. Didalam bekerja setiap orang tentu dihadapi pada berbagai tekanan dan lingkungan kerja yang berbeda dan mengharuskan pekerja untuk siap menghadapi hal tersebut (Adiguna, 2019).

Dunia kerja pada Abad 21 memiliki keadaan, permasalahan, dan tantangan yang berbeda dengan yang dihadapi dalam kurun waktu sebelumnya. Pesatnya perkembangan dunia di era Revolusi Industri 4.0 atau era digital ini mengharuskan organisasi untuk lebih kompetitif dalam bersaing dan menyesuaikan diri dengan perubahan yang ada. Perkembangan lingkungan strategik nasional dan internasional yang dihadapi dewasa ini mensyaratkan perubahan paradigma, pembaharuan system kelembagaan baik suatu usaha dan atau kegiatan bersama yang berbentuk organisasi sosial, lembaga pemerintah maupun badan usaha lainnya. Hal yang demikian itu mengakibatkan adanya multidimensi perubahan tuntutan pada organisasi yang pada akhirnya berimplikasi pada sumber daya yang beroperasi didalamnya (Shoalihin et al, 2023).

Sumber daya manusia merupakan salah satu aspek yang sangat berkontribusi terhadap kemajuan dan perkembangan sebuah perusahaan. Semakin banyak individu berkualitas yang terlibat dalam perusahaan, maka akan semakin cepat perusahaan mencapai tujuannya. Selain memiliki sumber daya manusia yang

berkualitas tinggi, tujuan perusahaan juga dapat tercapai lebih cepat apabila jumlah pekerjaan yang dilakukan sebanding dengan tindakan dan kemampuan mereka. Jika Pegawai diberikan beban kerja yang berlebihan, hal ini dapat menimbulkan tekanan dan stres pada mereka yang akan berdampak pada burnout atau kelelahan kerja (Kusuma, 2020).

Sumber daya manusia (SDM) menjadi bagian penting dalam sebuah organisasi dengan berbagai perubahan, tantangan dan masalah yang kian waktu memasuki tensi yang meninggi. Seperti dalam hal penguasaan teknologi baru, batasan atau waktu kerja yang semakin ketat, perubahan tuntutan terhadap hasil kerja serta perubahan dalam peraturan kerja dan hal lainnya yang dapat menimbulkan situasi yang menekan pada SDM didalamnya. Tekanan serta ancaman yang demikian itu akan menyebabkan hilangnya sumber daya didalam diri manusia itu sendiri sehingga tidak berkemampuan lagi untuk bekerja, berekspressi, dan aktifitas lain yang pernah dilakukan sebelumnya atau lebih dikenal dengan istilah *burnout*.

Burnout merupakan suatu reaksi psikologi karena stres dan ketidaknyamanan yang dialami oleh individu atau pegawai dimana ia mengurangi keterlibatannya di dalam mengemban pekerjaan, sehingga apa yang dilakukan olehnya tidak berjalan dengan optimal (Priansa (2017: 326). *Burnout* sering kali terjadi pada individu yang berprofesi di bidang yang membutuhkan banyak interaksi sosial dan pengambilan keputusan yang terus-menerus, seperti pekerjaan di sektor kesehatan, pendidikan, atau layanan publik.

Fenomena masalah yang dijumpai pada karyawan Yayasan Bina Pelayanan Masehi Kudus berkaitan dengan *burnout* yakni adanya penurunan dalam kinerja, seperti lambat menyelesaikan tugas, sering melakukan kesalahan, dan kurang motivasi. Adanya karyawan yang merasa kurang puas dengan pekerjaannya, merasakan kebosanan, dan merasa tidak mendapatkan dukungan yang memadai dari atasan atau rekan kerja.

Rasip et al (2020) menyatakan bahwa *burnout* dapat terjadi dari apa yang dirasakan oleh pekerja yang sedang sakit, sering tantrum, dan lain-lain. Pegawai atau Pegawai kontrak akan merasa bosan, mudah tersinggung dan lain-lain, jika tugas tidak dilaksanakan secara optimal dampaknya menimbulkan keengganan bekerja secara optimal dan menyebabkan burnout. Dampak burnout bagi organisasi atau perusahaan merupakan penurunan frekuensi masuk kerja yang mempengaruhi efisiensi kerja pegawai. Akibat dari hal tersebut maka akan terjadi penurunan atau buruknya kinerja pegawai, kemudian dengan munculnya konflik dalam lingkup Pegawai.

Menurut data Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) dari model kesehatan dibuat pada tahun 2020 dengan prediksi akan menimbulkan gangguan psikis yaitu rasa lelah (*burnout*) menjadi depresi karena apa yang mereka lakukan. Hasil kajian Kementerian Tenaga Kerja Jepang pada 12.000 perusahaan yang melibatkan sekitar 16.000 pekerja menunjukkan bahwa jika 65% pekerja mengeluh kelelahan karena rutinitas pekerjaan, 28% mengeluh kelelahan mental dan 7% mengeluh stres dan merasa terisolasi (Deyulman, 2018).

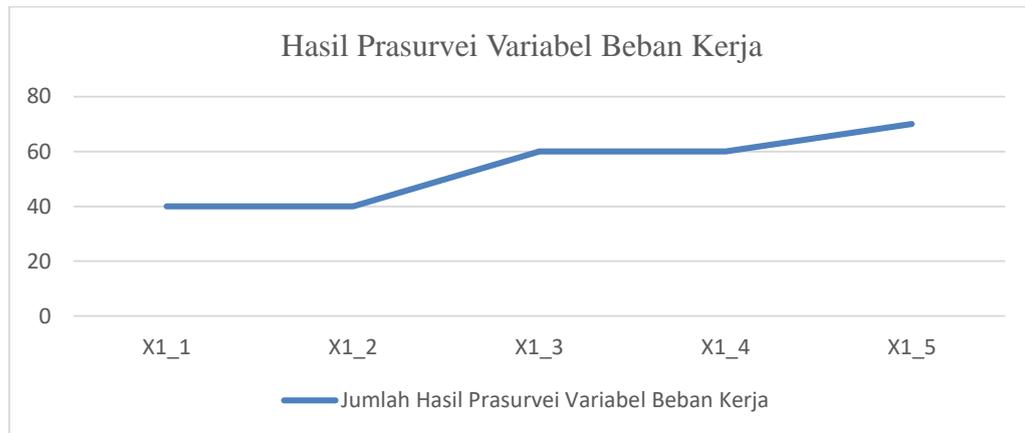
Yayasan Bina Pelayanan Masehi Kudus merupakan sebuah organisasi yang membawahi lima lingkup jenjang pendidikan yakni PAUD, TK, SD, SMP dan SMA sehingga memungkinkan adanya burnout pada Pegawai yang bekerja di Yayasan Bina Pelayanan Masehi Kudus. Memasuki tahun 1990, Yayasan Pelayanan Bina Masehi Kudus mulai mengembangkan sayapnya ke bidang pendidikan. Yayasan ini mendirikan sekolah Kristen pertama di Kudus yang bertujuan memberikan pendidikan berkualitas yang tidak hanya berfokus pada aspek akademik, tetapi juga pada pengembangan karakter dan moral siswa. Sekolah ini berkembang pesat dan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat sekitar karena pendekatan pendidikan yang holistik dan berorientasi pada pembentukan pribadi yang berintegritas.

Penelitian terkait burnout pada Yayasan Pelayanan Bina Masehi Kudus dilakukan dengan pertimbangan yang mendalam terhadap kesejahteraan pegawai yang bekerja di lingkungan dengan tuntutan tinggi, terutama dalam memberikan pelayanan sosial dan pendidikan. Pegawai yayasan sering kali berhadapan dengan tantangan emosional dan fisik yang signifikan, yang dapat meningkatkan risiko *burnout*. Kondisi ini tidak hanya berdampak negatif pada kesehatan mental dan fisik pegawai, tetapi juga pada kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat. Mengingat pentingnya peran yayasan dalam mendukung komunitas melalui layanan sosial dan pendidikan, menjaga kesejahteraan pegawai menjadi prioritas. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat dan penyebab *burnout* di kalangan pegawai, serta untuk merumuskan strategi manajemen yang dapat mengurangi beban kerja, mengatasi ambiguitas peran, dan mengelola konflik

serta stres di tempat kerja. Dengan demikian, yayasan dapat meningkatkan efektivitas organisasinya, mempertahankan kualitas pelayanan, dan memastikan bahwa pegawai tetap dalam kondisi yang sehat dan produktif, yang pada akhirnya akan memberikan dampak positif bagi masyarakat yang dilayani.

Faktor pertama yang mampu memengaruhi *burnout* adalah beban kerja. Beban kerja bisa dialami oleh seorang Pegawai karena ada tekanan tugas dari seorang pemimpin yang harus diselesaikan tepat waktu dengan adanya tekanan dan beban tersebut Pegawai bisa mengalami *burnout* akibat banyaknya beban yang diberikan. Antonius (2020:1) menjelaskan bahwa beban kerja merupakan sejumlah proses atau kegiatan yang harus diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu.

Beberapa penelitian terdahulu mengkaji hubungan beban kerja terhadap *burnout*. Penelitian yang dilakukan oleh Dewi et al (2021) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *burnout*. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Sakimandoko & Purba (2021) dimana ketika Pegawai dihadapkan pada beban kerja yang terlalu tinggi, terutama jika tuntutan pekerjaan melebihi kapasitas atau sumber daya yang tersedia, hal ini dapat menyebabkan stres kronis. Pegawai merasa terjebak dalam situasi di mana mereka tidak dapat memenuhi harapan yang diberikan, yang dapat memicu *burnout*. Hasil penelitian berbeda dikemukakan oleh Shoalihin (2023) yang menyatakan bahwa beban kerja tidak memiliki pengaruh pada *burnout*.



Gambar 1. 1

Hasil Prasurvei Variabel Beban Kerja

Berdasarkan hasil prasurvei, sebanyak 40% pegawai Yayasan merasa beban kerja yang diterima terlalu banyak. Pegawai Yayasan juga merasa bahwa waktu yang tersedia untuk menyelesaikan tugas yang diberikan organisasi tidak cukup banyak. Pegawai Yayasan merasa kelelahan karena beban kerja yang diterima berlebihan dan tugas yang diberikan sering kali tidak sesuai dengan kemampuan pegawai. Hal ini ditunjukkan dengan adanya hasil prasurvei sebanyak 60% pegawai Yayasan setuju dengan adanya pernyataan tersebut. Pegawai Yayasan menyatakan sebesar 70% bahwa beban kerja yang diterima dapat mempengaruhi kesehatan fisik dan mental pegawai.

Konflik merupakan faktor kedua yang diduga memiliki pengaruh pada *burnout*. Hasibuan (2017:90), mengatakan bahwa konflik merupakan suatu kondisi yang muncul dikarenakan adanya beberapa perintah/peran yang dilaksanakan secara bersamaan sehingga mengabaikan perintah atau peran yang lainnya. Konflik di tempat kerja dapat berkontribusi secara signifikan terhadap risiko *burnout* pada Pegawai. Konflik ini dapat timbul dalam berbagai bentuk, termasuk konflik antar-

individu, konflik antar-tim, atau konflik antara Pegawai dan manajemen organisasi.

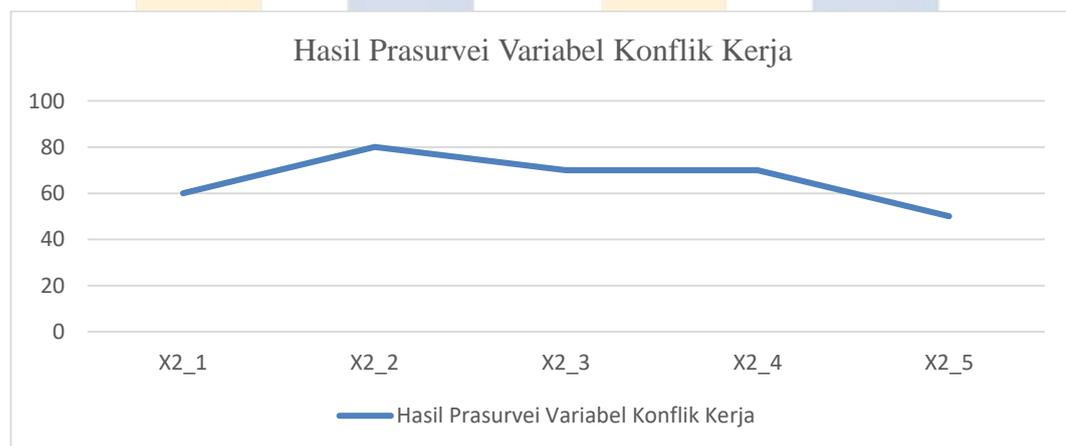
1. Fenomena lapangan yang terjadi di Yayasan Bina Pelayanan Masehi Kudus menyebabkan potensi konflik diantaranya:

2. Komunikasi

Kurangnya komunikasi atau komunikasi yang buruk antara Sekretariat Eksekutif bisa menyebabkan miskomunikasi, asumsi yang salah, dan konflik. Misalnya, perubahan kebijakan yang tidak diinformasikan dengan baik bisa menyebabkan ketidakpuasan dan resistensi.

3. Pengelolaan dana

Manajer Keuangan mungkin merasa bahwa Manajer Program menghabiskan terlalu banyak dana tanpa perencanaan yang matang, sedangkan Manajer Program merasa bahwa Manajer Keuangan terlalu kaku dan membatasi inovasi program.



Gambar 1. 2

Hasil Prasurvei Variabel Konflik Kerja

Selanjutnya terkait variabel konflik kerja yang mana berdasarkan hasil prasurvei sebanyak 60% pegawai Yayasan sering mengalami perbedaan pendapat

dengan rekan kerja. Pegawai disana merasa bahwa komunikasi diantara tim sering kali tidak efektif. Hal ini ditunjukkan berdasarkan hasil prasurvei sebanyak 80% pegawai setuju dengan pernyataan tersebut. Selain itu, sebanyak 70% pegawai disana mengalami kesulitan dan merasa tidak nyaman dalam bekerja sama dengan sesama rekan kerja karena adanya perbedaan sudut pandang. Pegawai Yayasan juga merasa bahwa produktivitas tim menurun dikarenakan adanya konflik yang terjadi di tempat. Hal ini diperoleh berdasarkan hasil prasurvei sebanyak 50%.

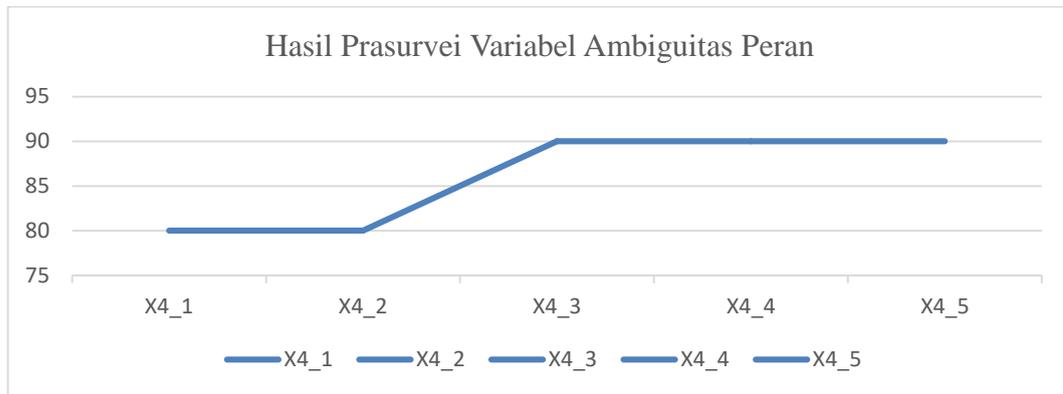
Penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi et al (2019), Sagita (2023) mengungkapkan bahwa konflik memiliki pengaruh positif signifikan pada burnout. Konflik yang terus-menerus atau tidak terselesaikan dapat meningkatkan tingkat stres pada Pegawai. Ketika seseorang merasa terlibat dalam konflik, baik dengan rekan kerja, atasan, atau tim, hal ini dapat menciptakan ketegangan emosional yang berujung pada burnout (Budiasih, 2021). Hasil penelitian berbeda dikemukakan oleh Shoalihin et al (2023) dimana konflik tidak memiliki pengaruh pada burnout Pegawai.

Faktor selanjutnya yang diduga memiliki pengaruh pada burnout adalah ambiguitas peran. Kreitner & Kinicki (2014:71) mendefinisikan ambiguitas peran sebagai pengharapan orang lain yang tidak diketahui. Ambiguitas peran terjadi karena kurangnya informasi atau karena tidak adanya informasi sama sekali atau informasinya tidak disampaikan. Penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi et al (2019), Shoalihin et al (2023) menunjukkan hasil bahwa ambiguitas peran memiliki pengaruh positif signifikan pada burnout.

Budiarsih (2021) mengemukakan bahwa ambiguitas peran menciptakan ketidakpastian tentang apa yang diharapkan dari seseorang dalam pekerjaannya. Ketidakjelasan ini dapat menyebabkan kecemasan dan kekhawatiran tentang kemampuan untuk memenuhi harapan atasan atau kebutuhan pekerjaan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan stres dan kelelahan. Hasil penelitian tersebut tidak didukung oleh Choirunnisak & Kurniawan (2020) Dimana ambiguitas peran berpengaruh negatif terhadap burnout.

Ambiguitas peran di yayasan sekolah bisa terjadi ketika tanggung jawab dan batasan peran tidak didefinisikan dengan jelas. Beberapa situasi yang menyebabkan ambiguitas peran:

1. Tumpang tindih peran: Jika beberapa anggota yayasan memiliki tanggung jawab yang mirip atau sama, hal ini dapat menyebabkan tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas, yang pada akhirnya bisa menimbulkan konflik dan kebingungan.
2. Komunikasi yang kurang efektif: Kurangnya komunikasi yang efektif antara anggota yayasan dapat memperparah ambiguitas peran, karena informasi penting tentang tugas dan tanggung jawab mungkin tidak tersampaikan dengan baik.



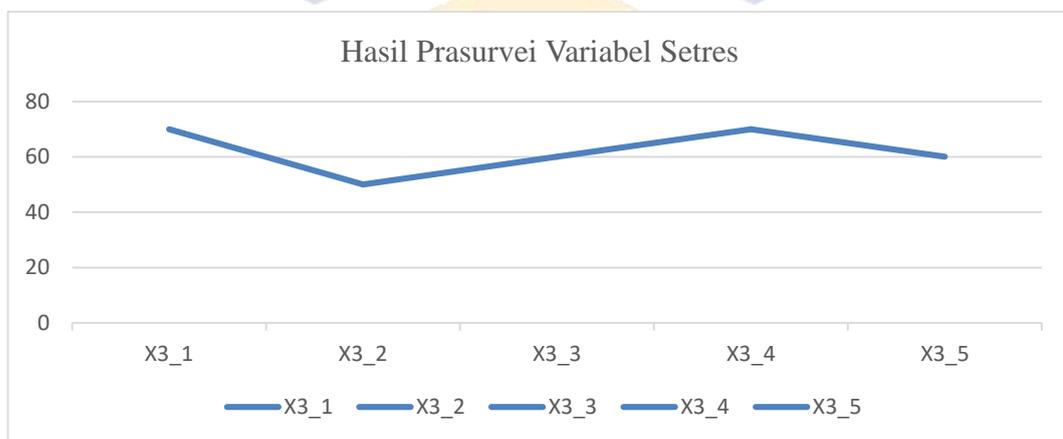
Gambar 1.3

Hasil Prasurvei Variabel Ambiguitas Peran

Peneliti melakukan prasurvei terkait variabel ambiguitas yang mana permasalahan dalam variabel ini berdasarkan hasil prasurvei sebanyak 80% pegawai Yayasan merasa tidak jelas mengenai tanggung jawab yang diterima dalam pekerjaannya. Pegawai juga merasa bahwa tugas yang diberikan sering berubah tanpa kejelasan. Pegawai Yayasan juga merasa bahwa deskripsi pekerjaan yang diterima tidak mencakup semua tanggung jawab yang mereka jalani. Hal itu diperoleh berdasarkan hasil prasurvei sebanyak 90% pegawai setuju dengan pernyataan tersebut. Pegawai Yayasan juga menerima intruksi yang bertentangan dari rekan kerja yang mana hal ini ditunjukkan berdasarkan hasil prasurvei yakni sebesar 90%. Selain itu, sebanyak 90% pegawai Yayasan juga merasa kesulitan dalam menentukan prioritas tugas dikarenakan kurangnya kejelasan tugas yang diterima.

Stres merupakan salah satu faktor yang diduga memiliki pengaruh pada *burnout*. Robbins (2017:429) menyatakan bahwa stres adalah suatu proses psikologis yang tidak menyenangkan yang terjadi sebagai tanggapan terhadap

tekanan lingkungan. Terdapat beberapa penelitian yang menguji pengaruh stres terhadap *burnout*. Lina (2023) dan Suardiningsih & Surya (2021) menyatakan bahwa stres berpengaruh positif signifikan terhadap *burnout*. Stres yang berkepanjangan dapat menjadi salah satu penyebab utama *burnout* di Yayasan Sekolah Masehi, stres bisa terjadi seperti organisasi lainnya, Yayasan juga bisa mengalami konflik antar staf atau antara manajemen dan staf. Ini bisa disebabkan oleh perbedaan gaya manajemen, atau alokasi tugas.



Gambar 1. 4

Hasil Prasurvei Variabel Stres

Prasurvei pada variabel stres kerja memperoleh hasil yang mana sebanyak 70% pegawai merasa tertekan dengan tuntutan pekerjaan yang tinggi. Stres kerja yang dialami juga mengakibatkan pegawai yayasan merasa Lelah secara fisik dan mental dalam bekerja. Hal ini ditunjukkan berdasarkan hasil prasurvei sebanyak 50% pegawai setuju dengan pernyataan tersebut. Selain itu, sebanyak 60% pegawai Yayasan merasa stres dalam memenuhi target pekerjaan ketika mendapat beban kerja yang berlebihan. Hasil survei juga menyatakan bahwa sebanyak 70% pegawai merasa stres Ketika berhadapan dengan rekan kerja yang memiliki perbedaan

pendapat. Pegawai juga merasa kesulitan menyesuaikan diri Ketika terdapat perubahan pola kerja yang tidak bisa diprediksi. Hal ini berdasarkan hasil survei yang mana sebanyak 60% pegawai menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut.

Berdasarkan pada beberapa hasil penelitian yang telah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya dapat diketahui adanya inkonsistensi berkaitan dengan faktor yang mampu memengaruhi burnout. Peneliti melakukan penelitian lebih lanjut pada faktor-faktor yang diduga memiliki pengaruh terhadap burnout Pegawai dengan mengembangkan penelitian Shoalihin (2023). Peneliti melakukan penambahan variabel dan menyesuaikan objek penelitian guna mengembangkan penelitian tersebut. Dengan demikian Beban Kerja, Konflik, Ambiguitas peran serta stres berpengaruh terhadap Burnout pada pegawai Yayasan Bina Pelayanan Masehi Kudus.

Stres dapat menjadi penyebab langsung atau faktor pemicu utama dari burnout (Lina, 2023). Dengan memasukkan variabel stres dalam penelitian, peneliti dapat mengeksplorasi hubungan kausal antara stres dan tingkat *burnout*. Berlandaskan pada latar belakang permasalahan yang sudah dijelaskan secara terperinci maka, peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja, Konflik, Ambiguitas Peran Dan Stres Terhadap *Burnout* Pada Pegawai Yayasan Bina Pelayanan Masehi Kudus”**.

1.2 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pada penelitian ini meliputi:

1. Variabel independen penelitian ini yaitu beban kerja, konflik, ambiguitas peran, stres.
2. Variabel dependen yaitu *burnout*.

3. Objek penelitian ini adalah Yayasan Bina Pelayanan Masehi Kudus.
4. Subjek penelitian ini yaitu pegawai Yayasan Bina Pelayanan Masehi Kudus dengan status sebagai karyawan tetap dan karyawan kontrak.
5. Penulis melakukan penelitian selama 2 bulan setelah proposal disetujui.

1.3 Rumusan Masalah

Berlandaskan pada latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan maka dapat dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil prasurvei pada gambar 1.1 menjelaskan bahwa pegawai Yayasan merasa beban kerja yang diterima terlalu banyak. Pegawai Yayasan juga merasa bahwa waktu yang tersedia untuk menyelesaikan tugas yang diberikan organisasi tidak cukup banyak. Pegawai Yayasan merasa kelelahan karena beban kerja yang diterima berlebihan dan tugas yang diberikan sering kali tidak sesuai dengan kemampuan pegawai. Pegawai Yayasan menyatakan beban kerja yang diterima dapat mempengaruhi kesehatan fisik dan mental pegawai. Beban kerja pegawai administrasi menangani tugas administratif seperti mengurus pendaftaran siswa, pencatatan absensi dan melakukan tugas selain tugas administratif yakni mengelola keuangan sekolah.
2. Berdasarkan hasil prasurvei pada gambar 1.2 pegawai Yayasan sering mengalami perbedaan pendapat dengan rekan kerja. Pegawai disana merasa bahwa komunikasi diantara tim sering kali tidak efektif. Pegawai disana mengalami kesulitan dan merasa tidak nyaman dalam bekerja sama dengan sesama rekan kerja karena adanya perbedaan sudut pandang. Pegawai Yayasan juga merasa bahwa produktivitas tim menurun dikarenakan adanya konflik yang

terjadi di tempat. Konflik staf administrasi tidak mengkomunikasikan perubahan kebijakan baru dengan jelas kepada guru, sehingga menyebabkan terjadi konflik.

3. Peneliti melakukan prasurvei terkait variabel ambiguitas pada gambar 1.3 yang mana permasalahan dalam variabel ini berdasarkan hasil prasurvei pegawai Yayasan merasa tidak jelas mengenai tanggung jawab yang diterima dalam pekerjaannya. Pegawai juga merasa bahwa tugas yang diberikan sering berubah tanpa kejelasan. Pegawai Yayasan juga merasa bahwa deskripsi pekerjaan yang diterima tidak mencakup semua tanggung jawab yang mereka jalani. Pegawai Yayasan juga menerima intruksi yang bertentangan dari rekan kerja. Pegawai Yayasan juga merasa kesulitan dalam menentukan prioritas tugas dikarenakan kurangnya kejelasan tugas yang diterima.
4. Stres pegawai terstimulasi secara cepat akibat adanya perubahan aturan yayasan. Prasurvei pada variabel stres kerja memperoleh hasil yang mana pegawai merasa tertekan dengan tuntutan pekerjaan yang tinggi. Stres kerja yang dialami juga mengakibatkan pegawai yayasan merasa Lelah secara fisik dan mental dalam bekerja. Pegawai Yayasan merasa stres dalam memenuhi target pekerjaan ketika mendapat beban kerja yang berlebihan. Ketika berhadapan dengan rekan kerja yang memiliki perbedaan pendapat. Pegawai juga merasa kesulitan menyesuaikan diri Ketika terdapat perubahan pola kerja yang tidak bisa diprediksi.
5. *Burnout* menyebabkan pegawai cepat merasa lelah karena merangkap pekerjaan yang bukan menjadi jobdesknya. Berdasarkan hasil prasurvei sebanyak 60%

pegawai Yayasan mengalami kelelahan fisik dan emosi dalam bekerja. Mereka juga merasa *burnout* karena pekerjaan yang dilakukan membutuhkan konsentrasi tinggi.

Berdasarkan pernyataan diatas maka pertanyaan penelitian dijelaskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap *burnout* Pegawai Yayasan Bina Pelayanan Masehi Kudus?
2. Bagaimana pengaruh konflik terhadap *burnout* Pegawai Yayasan Bina Pelayanan Masehi Kudus?
3. Bagaimana pengaruh ambiguitas peran terhadap *burnout* Pegawai Yayasan Bina Pelayanan Masehi Kudus?
4. Bagaimana pengaruh stres terhadap *burnout* Pegawai Yayasan Bina Pelayanan Masehi Kudus?
5. Bagaimana pengaruh beban kerja, konflik, ambiguitas peran dan stres secara simultan terhadap *burnout* Pegawai Yayasan Bina Pelayanan Masehi Kudus?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh beban kerja terhadap *burnout* Pegawai Yayasan Bina Pelayanan Masehi Kudus.
2. Menganalisis pengaruh konflik terhadap *burnout* Pegawai Yayasan Bina Pelayanan Masehi Kudus.
3. Menganalisis pengaruh ambiguitas peran terhadap *burnout* Pegawai Yayasan Bina Pelayanan Masehi Kudus.

4. Menganalisis pengaruh stress terhadap *burnout* Pegawai Yayasan Bina Pelayanan Masehi Kudus.
5. Menganalisis pengaruh beban kerja, konflik, ambiguitas peran dan stres secara simultan terhadap *burnout* Pegawai Yayasan Bina Pelayanan Masehi Kudus.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat bagi beberapa pihak sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

Hasil penelitian yang dilaksanakan, diharapkan dapat memberikan gambaran praktek manajemen sumber daya manusia terkait pengaruh beban kerja, konflik, ambiguitas peran dan stres terhadap *burnout* pada pegawai Yayasan Bina Pelayanan Masehi Kudus.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat jadi referensi yang membahas topik mengenai pengaruh beban kerja, konflik, ambiguitas peran dan stres terhadap *burnout*