

BAB II

KAJIAN KONSEPTUAL

2.1 Teori Beban Kerja

Arsanti et al. (2024), menyatakan “beban kerja merupakan salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan organisasi karena berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan. Studi mereka menunjukkan bahwa peningkatan beban kerja berkorelasi positif dengan peningkatan stres kerja”. Selain itu Koesomowidjojo (2023) menyatakan beban kerja diartikan sebagai jumlah jam kerja yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu tugas dalam jangka waktu tertentu. Studi ini menyoroti pentingnya mencocokkan beban kerja dengan kinerja karyawan untuk menghindari kelebihan beban yang dapat menyebabkan stres dan kelelahan.

Rohman & Ichsan (2021) mengatakan Beban kerja adalah sekumpulan kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Pemberian beban kerja kepada karyawan harus seimbang dengan kompetensi dan kemampuan yang dimiliki. Menurut Azizah et al., (2019) beban kerja merupakan kemampuan tubuh dalam menerima pekerjaan. Beban kerja dapat berupa tuntutan tugas atau pekerjaan, organisasi dan lingkungan kerja.

2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja

Beban kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, Gibson (dalam Maulidah dkk, 2022) menyebut faktor-faktor tersebut diantaranya yaitu:

1. Tekanan waktu

Adanya batas waktu dalam mengerjakan pekerjaan dapat menghasilkan kinerja yang tinggi namun dapat pula menjadi beban dalam pekerjaan.

2. Waktu kerja

Jam kerja yang padat dan berlebihan dapat menjadi beban dalam pekerjaan.

3. Ambiguitas pekerjaan dan konflik peran

Ketidakjelasan tugas dan peran akan membuat karyawan bingung dengan pekerjaannya, kebingungan ini membuat karyawan merasakan beban dalam kerjanya.

4. Kebisingan

Kebisingan yang terjadi dapat membuat karyawan menjadi kurang fokus, akibat yang ditimbulkan pekerjaan yang dilakukan tidak selesai dan menjadi beban kerja.

5. Kelebihan informasi

Informasi yang kompleks dan penanganan informasi yang kurang tepat dapat menjadi beban kerja.

6. Suhu ekstrem

Suhu yang ekstrem membuat karyawan sulit untuk bekerja, pekerjaan yang tidak terselesaikan dapat menjadi beban kerja.

7. Tindakan berulang

Pekerjaan yang dilakukan secara berulang akan menciptakan kondisi monoton dalam kerja, perasaan monoton ini dapat menyebabkan gangguan perhatian dan membuat pekerjaan menjadi tidak terselesaikan, dampaknya beban kerja bertambah.

8. Tanggung jawab

Besar kecilnya tanggung jawab yang dimiliki karyawan dapat menjadi beban kerja, namun pada umumnya beban kerja akan lebih dirasakan jika tanggung jawab yang ada pada karyawan besar.

Faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja menurut Tampubolon *et al.*, (2023) adalah sebagai berikut :

1. Faktor tuntutan tugas (*tasks demand's*)

Beban dari setiap pekerjaan dapat ditetapkan berdasarkan analisa tugas-tugas yang dilakukan oleh karyawan dengan memperhitungkan perbedaannya secara individu.

2. Usaha atau tenaga (*effort*)

Banyaknya tenaga yang dikeluarkan dalam tugas bisa berupa bentuk intuitif secara alamiah, namun ketika terjadinya peningkatan tuntutan pekerjaan secara individu mungkin tidak bisa meningkatkan tingkat *effort*.

3. Performansi

Beban kerja memiliki fokus pada tingkat kinerja yang hendak dicapai. Pengukuran performa yang dilakukan secara sendirian tidak mungkin bisa menampilkan matrik beban kerja yang lengkap.

2.3 Indikator Beban Kerja

Beban kerja menurut Kepmenpan yang dikemukakan dalam peneliti Rumawas *et all.*, (2021) adalah sejumlah target pekerjaan atau target hasil yang harus dicapai dalam satuan waktu tertentu. Beban kerja yang terlalu berlebihan

membuat karyawan merasa tidak nyaman dalam melakukan pekerjaan. Menurut Putra dalam penelitian Rumawas *et al.*, (2021) terdapat 4 indikator dalam beban kerja yaitu:

1. Target yang Harus Dicapai. Pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya, misalnya untuk menggiling, melinting, mengepak dan mengangkut. Pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.
2. Kondisi Pekerjaan. Mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya, misalnya mengambil keputusan dengan cepat pada saat pengerjaan barang dan kerusakan pada mesin produksi, serta mengatasi kejadian yang tak terduga seperti melakukan pekerjaan ekstra diluar waktu yang telah ditentukan.
3. Penggunaan Waktu. Waktu yang tersedia merupakan skala prioritas dan jadwal yang telah ditentukan, sehingga individu dapat menggunakan waktu dengan efektif dan efisien dan waktu penyelesaian satu satuan pekerjaan sejak dimulainya proses pekerjaan di tempat kerja yang bersangkutan.
4. Standar Pekerjaan. Kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya, misalnya perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

Kuesioner Pengukuran Beban Kerja Mental NASA-TLX memiliki enam indikator (Hart and Lowell E Staveland, 1988), diantaranya :

1. **Mental demand (MD)** mengukur aktivitas mental dan perseptual untuk melihat, mengingat, dan menemukan. Tidak hanya itu tetapi juga untuk mengklasifikasikan tugas menjadi sulit, sederhana, atau kompleks.
2. **Physical demand (PD)** mengukur jumlah aktivitas fisik yang diperlukan (contoh: tarik, dorong, putar, dll).
3. **Temporal demand (TD)** mengukur tekanan waktu yang dirasakan selama bekerja apakah pekerjaan dapat dilakukan dengan lambat, atau cepat sehingga terasa melelahkan.
4. **Kinerja (P)** adalah keberhasilan pekerja dalam melaksanakan tugasnya dan bagaimana mereka puas dengan hasil pekerjaannya.
5. **Frustrasi (F)** adalah berapa banyak pekerja yang merasa tidak aman, putus asa, tersinggung, atau terganggu saat melakukan pekerjaannya.
6. **Upaya (E)** adalah jumlah kerja keras yang dibutuhkan pekerja untuk mencapai tingkat kinerja yang dipersyaratkan.

2.4 Teori *Burnout*

Menurut Christina Maslach dan Michael Reiter mereka mendefinisikan *burnout* sebagai sindrom tiga dimensi: kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan kinerja pribadi. Menurut pandangan mereka, *burnout* terjadi sebagai respons terhadap stres kronis di tempat kerja dan dapat secara signifikan mengurangi kinerja karyawan. Freudenberger dalam penelitiannya, menggambarkan *burnout* sebagai kelelahan yang disebabkan oleh komitmen kerja

yang berlebihan, di mana orang yang terkena dampaknya sering mengabaikan kebutuhan pribadi mereka. Hal ini dapat menyebabkan perasaan hampa dan depresi.

Leatz dan Stolar (dalam Arroisi dan Afifah, 2022) terdapat empat kondisi yang menandakan seseorang mengalami burnout, yaitu:

1. Keadaan melelahkan

Secara fisik yang ditandai dengan terganggunya pola makan dan tidur, sakit kepala yang datang dengan cepat, mual, dan rasa lelah yang luar biasa.

2. Merasa kelelahan emosional

Seperti depresi, frustrasi, merasa terjebak dalam pekerjaan, apatis, gampang tersinggung, gampang merasa sedih, dan merasa ketidakberdayaan.

3. Merasa kelelahan mental

Ditandai dengan memiliki prasangka buruk maupun pandangan pesimis terhadap orang lain.

4. Perasaan tidak berdaya (gagal)

Perasaan tidak berdaya endapatkan sesuatu yang penting dalam hidup, yang diwujudkan dalam bentuk kurangnya kesenangan terhadap diri sendiri, karier, atau kehidupan secara umum.

2.5 Faktor-faktor Burnout

Burnout dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya : beban kerja (*workload*), imbalan (*reward*), motivasi kerja, ketidakadilan (*fairness*), stress kerja, perasaan terhadap kontrol (*control*), terasing dari komunitas (*community*), sistem nilai (*value*) (Change dalam Ulfah, 2022).

Pines dan Aronson Faktor-faktor yang mempengaruhi munculnya burnout yaitu faktor internal (usia pegawai, jenis kelamin, harga diri, karakteristik kepribadian individu) dan faktor eksternal (lingkungan kerja yang kurang baik, minimnya kesempatan untuk promosi, imbalan yang tidak mencukupi, kurangnya dukungan sosial, tuntutan pekerjaan yang tidak seimbang dengan sumber daya).

Menurut C. Maslach & Leiter (2016) terdapat enam karakteristik dalam pekerjaan sebagai faktor penyebab burnout dan menempatkan penurunan kesehatan karyawan dan kinerja pekerjaan yang disebabkan oleh burnout.

1. Beban Kerja

Beban kerja dan tuntutan yang berlebihan baik kualitatif maupun kuantitatif berkontribusi akan terjadinya burnout dengan menghabiskan kapasitas seseorang untuk memenuhi tuntutan tersebut. Ketika beban kerja berlebih ini terjadi secara terus menerus, hanya ada sedikit kesempatan untuk beristirahat akan sulit untuk memulihkan atau recovery.

2. Kurangnya Kontrol

Ketidakmampuan untuk mengatur prioritas dan membuat keputusan dalam pekerjaan. Kurangnya kontrol yang cukup atas sumber daya yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan cenderung meningkatkan kejadian stress dan *burnout*.

3. Imbalan Tidak Memadai

Kurangnya pengakuan atau penghargaan atas usaha yang dilakukan. Pengakuan dan penghargaan yang tidak memadai baik secara finansial, kelembagaan, atau sosial meningkatkan kerentanan terhadap kejadian *burnout*, karena hal tersebut merendahkan baik pekerjaan maupun pekerja.

4. Gangguan Komunitas

Hilangnya dukungan sosial di tempat kerja. Ketika hubungan ini ditandai dengan kurangnya dukungan dan kepercayaan serta adanya konflik yang tidak terselesaikan, maka ada risiko kejadian *burnout* yang lebih besar. Namun, ketika hubungan yang berhubungan dengan pekerjaan ini bekerja dengan baik, banyaknya dukungan sosial, pekerja memiliki cara yang efektif untuk menyelesaikan perselisihan, dan mereka lebih mungkin mengalami keterikatan kerja.

5. Ketidakadilan

Ketidakpuasan terhadap perlakuan atau hasil kerja. Seseorang yang merasakan ketidakadilan di tempat kerja, termasuk ketidaksetaraan beban kerja dan gaji rentan terjadi *burnout*. Sinisme, kemarahan, dan permusuhan cenderung muncul ketika orang merasa tidak diperlakukan dengan rasa adil.

6. Konflik Nilai

Ketidaksesuaian antara nilai-nilai pribadi dan nilai-nilai organisasi. Nilai adalah cita - cita dan motivasi yang awalnya menarik orang ke pekerjaan mereka dan dengan begitu antara pekerja dan pekerjaan saling memotivasi. Jika ada

konflik nilai dalam pekerjaan dengan demikian kesenjangan antara nilai individu dan organisasi.

Tiga dimensi dari burnout menurut Maslach:

1. Kelelahan Emosional (Emotional Exhaustion)

Dimensi ini merujuk pada perasaan terkurasnya emosi akibat adanya kontak dengan orang lain. Kondisi ini ditandai dengan perasaan lelah, kosong, serta hilangnya perhatian, kepercayaan, minat, dan semangat. Seseorang yang mengalami kelelahan emosional akan merasa tidak mampu lagi mengatasi tuntutan pekerjaannya. Sumber utama kelelahan ini adalah kelebihan beban kerja dan konflik pribadi di tempat kerja.

2. Depersonalisasi (Depersonalization)

Dimensi ini mengacu pada sikap negatif atau tidak peduli terhadap karir dan diri sendiri. Depersonalisasi adalah usaha untuk membentuk jarak antara diri sendiri dengan lingkungan sekitar dengan mengabaikan pendapat orang lain terhadap dirinya. Hal ini dapat terjadi karena takut dikecewakan oleh lingkungan sosialnya, sehingga individu merasa sinisme.

3. Penurunan Pencapaian Individu (Reduced Personal Accomplishment)

Seseorang merasa tidak yakin tentang kemampuan mereka. Penurunan prestasi terjadi karena karyawan merasakan emosional yang berlebihan di tempat kerja, memiliki perasaan negatif terhadap pekerjaannya, dan memiliki perasaan yang kurang berkompeten terhadap pekerjaan.

2.6 Cara Penanganan Burnout

Menurut Zastrow dalam Edi Suharto (2009:60) cara mengatasi *burnout* adalah sebagai berikut:

1. Berpikiran Positif
2. Mengubah pikiran yang menimbulkan *burnout*.
3. Melakukan olahraga
4. Melakukan hal-hal yang menyenangkan
5. Mengubah atau menyesuaikan dengan kejadian-kejadian yang membuat Stress.
6. Melakukan Relaksasi
7. Melakukan Variasi Kerja

Cara-cara mengatasi *burnout* yang dikemukakan tersebut, tidak dapat menjamin pasti bahwa dengan melakukan cara tersebut membuat karyawan dapat hilang masalah *burnout* yang dihadapi. Semua dikembalikan ke pribadi karyawan masing-masing.

2.7 Teori Pekerja Sosial Industri

Siporin (dalam Fahrudin, 2014): Menyatakan bahwa Pekerja sosial adalah metode kelembagaan sosial untuk membantu orang dalam mencegah dan memecahkan masalah sosial mereka. Ini menunjukkan bahwa pekerja sosial memiliki peran penting dalam meningkatkan keberfungsian sosial individu dan kelompok dalam konteks industri.

Suharto (2007): Menjelaskan bahwa pekerjaan sosial industri (PSI) menangani kebutuhan individu dan keluarga, relasi dalam perusahaan, serta

tanggung jawab sosial perusahaan (corporate social responsibility). PSI menggunakan pengetahuan dan keterampilan pekerjaan sosial untuk memberikan pelayanan kepada pegawai, manajemen perusahaan, dan masyarakat sekitar.

Menurut Johnson (1984:263-264) ada 3 bidang tugas pekerja sosial yang bekerja di perusahaan antara lain:

1. Kebijakan, perencanaan dan administrasi. Bidang ini umumnya tidak melibatkan pelayanan sosial secara langsung. Sebagai contoh, perumusan kebijakan untuk peningkatan karir, pengadministrasian program-program tindakan afirmatif, pengkoordinasian program-program jaminan sosial dan bantuan sosial bagi para pekerja, atau perencanaan kegiatan-kegiatan sosial dalam departemen perusahaan.
2. Praktik langsung dengan individu, keluarga, dan populasi khusus. Tugas pekerja sosial dalam bidang ini meliputi intervensi krisis (*crisis intervention*), assesmen (penggalan) masalah-masalah personal, dan pelayanan rujukan, pemberian konseling bagi para pensiunan atau pekerja yang menjelang pensiun.
3. Praktik yang mengkombinasikan pelayanan sosial langsung dan perumusan kebijakan sosial bagi perusahaan. Para pekerja sosial telah memberikan kontribusi penting dalam memanusiaikan dunia kerja. Mereka umumnya terlibat dalam konseling di dalam maupun di luar perusahaan, pengorganisasian program-program personal, konsultasi dengan manajemen dan serikat-serikat kerja mengenai konsekuensi kebijakan-kebijakan perusahaan terhadap pekerja, serta bekerja dengan bagian kesehatan dan kepegawaian untuk meningkatkan kondisi lingkungan kerja dan kualitas tenaga kerja (Johnson, 1994; Suharto, 1997).

Fungsi dan Peran Pekerja Sosial Industri Pekerja sosial industri memiliki beberapa fungsi utama, antara lain:

- 1. Pelayanan Kesejahteraan:** Menangani masalah kesejahteraan pegawai, kesehatan, dan keselamatan kerja.
- 2. Pengembangan Program:** Merancang program-program pengembangan masyarakat bagi komunitas di sekitar perusahaan.
- 3. Intervensi Sosial:** Melakukan intervensi untuk memelihara adaptasi optimal antara individu dengan lingkungan kerjanya.

2.8 Peran Pekerja Sosial Industri

Menurut Edi Suharto (2007), model pelayanan sosial bagi karyawan merupakan bentuk atau tipe intervensi pekerjaan sosial yang paling umum dilakukan para pekerja sosial di perusahaan. Peranan-peranan pekerja sosial, seperti konselor, mediator, konfrontator konstruktif, pembela dan broker adalah beberapa yang paling sering dimainkan oleh pekerja sosial.

1. Konselor

Sebagai konselor, pekerja sosial memberikan assesmen dan konseling terhadap individu, keluarga atau kelompok. Sosiater membantu mereka mengartikulasikan kebutuhan, mengidentifikasi dan mengklarifikasi masalah, memahami dinamika atau penyebab masalah, menggali berbagai alternatif dan solusi, serta mengembangkan kemampuan mereka secara lebih efektif dalam menghadapi permasalahan yang timbul.

Membedakan konseling di dunia industri dengan setting lainnya adalah bahwa konseling dalam konteks perusahaan memerlukan pemahaman sistemik

mengenaui dunia kerja, pengetahuan mengenai berbagai tugas manajemen dan kepegawaian, serta dampak dunia kerja terhadap keberfungsian sosial para pegawainya.

2. Konfrontator Konstruktif

Ini merupakan peranan unik yang biasa dilakukan untuk membantu individu yang mengalami kecanduan obat atau alkohol. Para pecandu obat atau alkohol seringkali menyangkal perbuatannya. Diperlukan pendekatan konstruktif yang secara khusus dikembangkan untuk menghadapi kenyataan ini. Misalnya, pekerja sosial memanggil supervisor, perwakilan serikat buruh, dan anggota keluarga pecandu tersebut untuk bersama-sama menghadapi si pecandu sambil membeberkan berbagai masalah yang diakibatkannya secara komprehensif.

Pekerja sosial memberikan rencana penyembuhan terhadap karyawan/pegawai yang mengalami kecanduan obat atau alkohol tersebut. Penguasaan yang mendalam mengenai obat-obatan dan alkohol, serta dinamika keluarga, hukum dan perundang-undangan, pengaruh lingkungan dan teman, sangat penting dimiliki oleh pekerja sosial dalam menjalankan perannya sebagai konfrontator.

3. Broker

Menjalankan peranan broker, pekerja sosial menghubungkan pegawai yang dibantunya dengan sumber-sumber yang terdapat di dalam maupun di luar perusahaan. Sebagai contoh, dalam membantu karyawan/pegawai yang mengalami kecanduan alkohol, pekerja sosial memberikan referal (rujukan) kepada lembaga rehabilitasi alkohol, kepada bagian medis perusahaan atau kepada LSM atau kelompok kemasyarakatan yang menangani permasalahan ini.

Termasuk dalam peranan broker ini adalah memberikan bimbingan lanjut (follow-up) setelah memberikan rujukan.

4. Pembela

Seorang pembela, pekerja sosial membantu karyawan/pegawai memperoleh pelayanan dan sumber, yang karena suatu sebab, tidak bisa diperolehnya sendiri. Atas nama karyawan/pegawai yang dibelanya, pekerja sosial memimpin pengumpulan data dan menghadapi peraturan-peraturan perusahaan untuk memodifikasi posisi-posisi yang ada atau mengubah kebijakan-kebijakan yang berlaku.

5. Mediator

Tugas utama pekerja sosial dalam menjalankan peranan ini adalah menjembatani konflik antar dua atau lebih individu atau sistem serta memberikan jalan keluar yang dapat memuaskan semua pihak berdasarkan prinsip-prinsip sama-sama diuntungkan (win-win solution).

6. Pendidik atau Pelatih

Pekerja sosial memberikan informasi dan penjelasan-penjelasan mengenai opini dan sikap-sikap tertentu yang diperlukan pegawai. Termasuk dalam peranan ini adalah memberi pelatihan mengenai manajemen stress, cara-cara berhenti merokok atau menunjukkan contoh-contoh perilaku positif yang dapat ditiru oleh pegawai.

7. Konsultan

Pekerja sosial bekerjasama dengan pihak lain untuk meningkatkan kemampuan pihak perusahaan dalam memahami berbagai aspek dinamika organisasi dan kemanusiaan, serta meningkatkan kemampuan mereka dalam mengatasi masalah.

8. Analis atau Evaluator

Pekerja sosial mengumpulkan informasi dan mengevaluasi dinamika organisasi, lingkungan, kebijakan-kebijakan atau peraturan-peraturan dan dampaknya terhadap perusahaan. Sebagai contoh pekerja sosial menganalisis posisi kelembagaan dalam kaitannya dengan peraturan mengenai tempat kerja bebas obat-obatan terlarang (narkoba) dan implikasinya terhadap organisasi perusahaan apabila menerapkan prosedur pemeriksaan narkoba secara acak terhadap para pegawainya.

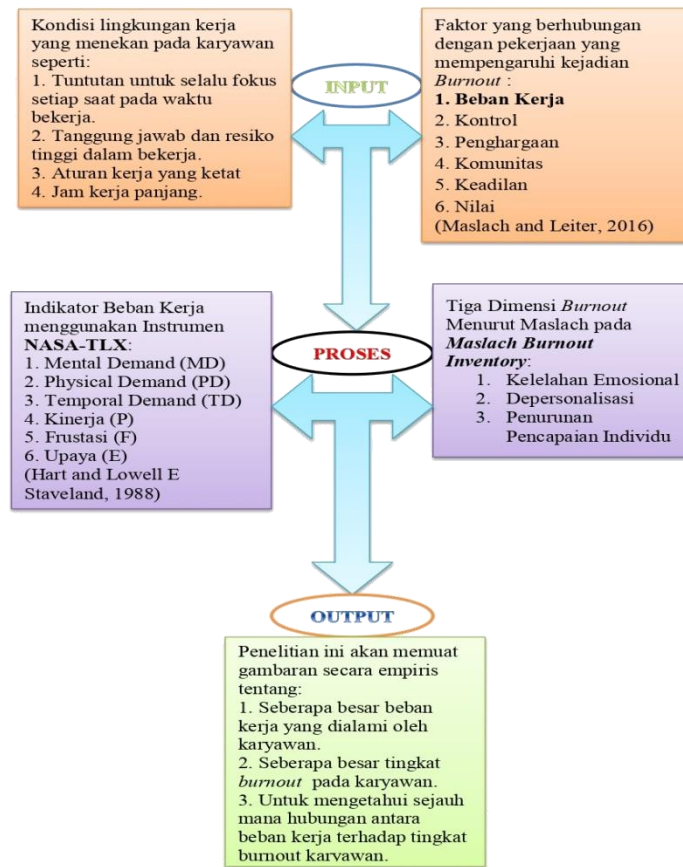
9. Pengembang Program

Pekerja sosial dalam melakukan peranan ini mengidentifikasi dan menerapkan program-program baru guna memenuhi kebutuhan perusahaan. Sebagai contoh, pekerja sosial mengembangkan sebuah program pelatihan kerja melalui kerjasama dengan Perguruan Tinggi setempat untuk memenuhi kebutuhan pegawai yang memenuhi kualifikasi perusahaan.

2.9 Kerangka Pikir

Berdasarkan dari tinjauan pustaka dan konsep dasar penelitian, maka disusunlah sebuah kerangka pikir untuk mempermudah penelitian ini, kerangka pikir adalah sebagai berikut:

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir Penelitian



2.10 Hipotesis

Variabel Independen

**Beban Kerja
Karyawan LRT**



Variabel Dependen

**Tingkat
*Burnout***

Hipotesis pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

H0 = Terdapat hubungan signifikan antara Beban Kerja pada karyawan LRT dengan Tingkat *Burnout*.

H1 = Tidak terdapat hubungan signifikan antara Beban Kerja pada karyawan LRT dengan Tingkat *Burnout*