

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Empiris

Tabel 2.1
Matrik Penelitian Terdahulu

Berdasarkan matriks penelitian terdahulu diatas, ditemukan beberapa GAP sebagai berikut :

No.	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
1.	<p><i>EFFECT OF WORK STRESS AND WORKLOAD ON BURNOUT AND IMPLEMENTATION IN TURNOVER INTENTION ERHA CLINIC BRANCH OFFICE (BOGOR, DEPOK AND MANGGA BESAR)</i> (Saputro, Aima, and Elmi 2020) Rian Saputro, Muhammad Havidz Aima & Farida Elmi Volume 1, Issue 3, January 2020 E-ISSN : 2686-522X P-ISSN : 2686-5211</p>	<p>Stress Kerja (X1) Beban Kerja (X2) <i>Burnout</i> (Y1) <i>Turnover Intention</i> (Y2)</p>	<p>Hasil Penelitian :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Stress Kerja dan Beban Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap <i>Burnout</i> 2) Stress Kerja, Beban Kerja dan <i>Burnout</i> mempengaruhi <i>Turnover Intention</i> 3) Stress Kerja berpengaruh terhadap <i>Turnover Intention</i> melalui <i>Burnout</i> 4) Beban Kerja tidak berpengaruh terhadap <i>Turnover Intention</i> melalui <i>Burnout</i>
2.	<p><i>EFFECTS OF WORKLOAD ON BURNOUT AND TURNOVER INTENTION OF MEDICAL STAFF : A STUDY</i> (Xiaoming et al. 2020), B.-J. Ma, Chunchih Lisa Chang & Chich Jen Shieh (2018) <i>Studies on Ethno-Medicine</i> 8(3):229-237 DOI:10.31901/24566772.2014/08.03.04 ISBN: 0973-5070</p>	<p>Beban Kerja (X) <i>Turnover Intention</i> (Y) <i>Burnout</i> (Z)</p>	<p>Hasil Penelitian :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap <i>Burnout</i> 2) Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap <i>Turnover Intention</i> 3) Beban Kerja berpengaruh terhadap <i>Turnover Intention</i> melalui <i>Burnout</i>
3.	<p><i>THE MEDIATION EFFECT OF JOB STRESS AND BURNOUT ON THE RELATIONSHIP BETWEEN WORKLOAD AND TURNOVER INTENTION : AN APPLICATION IN THE HEALTHCARE SECTOR</i></p>	<p>Stress Kerja (X1) Beban Kerja (X2) <i>Burnout</i> (Y1) <i>Turnover Intention</i> (Y2)</p>	<p>Hasil Penelitian :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap Stress Kerja 2) Beban Kerja tidak berpengaruh signifikan

	(Kinter and Kati 2022) <i>Journal of Economics and Administrative Sciences</i> , 23(4): 852-863, 2022 DOI: https://doi.org/10.37880/cu-muiibf.1090558 ISBN: 1303-1279		terhadap <i>Turnover Intention</i>
4.	PERAN STRESS KERJA MEMEDIASI PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP BURNOUT PERAWAT RUMAH SAKIT MANGUSADA BANDUNG (Putu Meliantha Kusumawati & I Gusti Ayu Manuati Dewi 2021) E-Jurnal Manajemen, Vol. 10, No. 3, 2021 : 209-228 ISSN : 2302-8912	Beban Kerja (X) Burnout (Y) Stress Kerja (Z)	Hasil Penelitian : 1) Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap Stress Kerja 2) Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap Burnout 3) Stress Kerja berpengaruh signifikan terhadap Burnout 4) Stress Kerja berpengaruh terhadap Beban Kerja melalui Burnout
5.	<i>MEDIATING MECHANISM OF BURNOUT IN THE EFFECT OF STRESS ON TURNOVER INTENTION AND SERVICE QUALITY OF EMPLOYEES</i> (Mujtaba 2023) <i>Journal of Development and Social Sciences</i> DOI: http://dx.doi.org/10.47205/jdss.2023(4-III)44 Jul-Sep, 2023, Vol.4, No.3 [447-458] P-ISSN: 2709-6254 O-ISSN:2709-6262	Stress Kerja (X1) <i>Turnover Intention</i> (Y) Burnout (Z)	Hasil Penelitian : 1) Stress Kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap <i>Turnover Intention</i> 2) Stress Kerja berpengaruh terhadap <i>Turnover Intention</i> melalui Burnout
6.	<i>WORK STRESS AND TURNOVER INTENTION IN THE HEALTHCARE SECTOR</i> (Koshy, Prem, and Kg 2023) Vol. 11 No. 1 October 2023 ISSN 2321-8053	Stress Kerja (X1) <i>Turnover Intention</i> (Y)	Hasil Penelitian : 1) Stress Kerja berpengaruh signifikan terhadap <i>Turnover Intention</i>
7.	<i>NURSING WORK ENVIRONMENT, JOB STRESS AND TURNOVER INTENTION OF NURSES IN LONG TERM CARE HOSPITALS</i> (Song Hee Kim, Hye Ran Ahn & Su Hyun Oh 2023) <i>The Korean Data Analysis Society</i> 25(4):1433-1447	Lingkungan Kerja (X1) Stress Kerja (X2) <i>Turnover Intention</i> (Y)	Hasil Penelitian : 1) Lingkungan Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Stress Kerja dan <i>Turnover Intention</i> 2) Stress Kerja berpengaruh signifikan terhadap <i>Turnover Intention</i>

	DOI:10.37727/jkdas.2023.25.4.1 433 ISBN: 1229-2354		
8.	<i>EXAMINATION OF COGNITIVE MODEL OF STRESS, BURNOUT, AND TURNOVER JAPANESE NURSES</i> (Ohue and Moriyama 2018) <i>Japan Journal of Nursing Science</i> 8(1):76-86 DOI: 10.1111/j.1742-7924.2010.00161.x ISBN: 1742-7924	Stress Kerja (X1) Burnout (X2) <i>Turnover Intention</i> (Y)	Hasil Penelitian : 1) Stress Kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap <i>Turnover Intention</i> 2) Burnout tidak berpengaruh secara signifikan terhadap <i>Turnover Intention</i>
9.	<i>VILLAGE DOCTORS' IN CHINA: A SYSTEMATIC EVALUATION OF JOB BURNOUT AND TURNOVER INTENTION</i> (Chen 2022) <i>Frontiers in Public Health</i> DOI:10.3389/fpubh.2022.970780 ISBN: 2296-2565	Burnout (X) <i>Turnover Intention</i> (Y)	Hasil Penelitian : 1) Burnout berpengaruh secara signifikan terhadap <i>Turnover Intention</i>
10.	<i>THE RELATIONSHIP BETWEEN WORKLOAD AND BURNOUT AMONG THE MEDICAL STAFF IN HOSPITAL</i> (Mohd. Koharuddin Balwi, Dan Wei Yee, Kassim Thukiman and Ana Haziqah 2021) <i>Sains Humanika</i> 13(2-2) DOI: 10.11113/sh.v13n2-2.1891 ISBN: 2289-6996	Beban Kerja (X) <i>Burnout</i> (Y)	Hasil Penelitian : 1) Beban Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap <i>Burnout</i>
11.	<i>WORK STRESS AND OCCUPATIONAL BURNOUT AMONG DENTAL STAFF IN A MEDICAL CENTER</i> (L ee, Wu, and Du 2019) <i>Journal of Dental Sciences</i> 14(3) DOI:10.1016/j.jds.2019.01.006 ISBN: 1991-7902	Stress Kerja (X) <i>Burnout</i> (Y)	Hasil Penelitian : 1) Stress Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap <i>Burnout</i>
12.	<i>THE EFFECT OF BURNOUT ON TURNOVER INTENTION AT NURSES: THE MEDIATING ROLE OF JOB SATISFACTION</i> (Yousef and Eivazzadeh 2023)	Burnout (X) <i>Turnover Intention</i> (Y) Kepuasan Kerja (Z)	Hasil Penelitian : 1) Burnout berpengaruh secara signifikan terhadap <i>Turnover Intention</i>

	<i>Hacettepe Journal of Health Administration</i> , 2023; 26(1): 1-28		2) Kepuasan Kerja tidak berpengaruh terhadap Burnout dan Turnover Intention
13.	THE RELATIONSHIP BETWEEN JOB STRESS, JOB BURNOUT AND TURNOVER INTENTION OF NURSES IN THE OPERATING ROOM OF A PROVINCIAL TOP THREE HOSPITAL (Zhong Hua Lao and Zhi Ye Bing Zazhi 2020) <i>Chinese journal of industrial hygiene and occupational diseases</i> 38(8):577-580 DOI: 10.3760/cma.j.cn1210942-20200203-000039 ISBN: 1001-9391	Stress Kerja (X1) Burnout (X2) Turnover Intention (Y)	Hasil Penelitian : 1) Stress Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Turnover Intention 2) Burnout berpengaruh secara signifikan terhadap Stress Kerja 3) Burnout berpengaruh secara signifikan terhadap Turnover Intention
14.	EFFECTS OF WORK-FAMILY CONFLICT ON TURNOVER INTENTION AT PRIMARY MEDICAL STAFF IN HUIHAI ECONOMIC ZONE: A MEDIATION MODEL THROUGH BURNOUT Zongliang Wen, Jintao Xu, Jinxun Yu, Xiaojing Huang (Wen 2023) <i>Frontiers in Psychiatry</i> DOI:10.3389/fpsy.2023.1238315 ISBN: 1664-0640	Family Conflict (X1) Turnover Intention (Y) Burnout (Z)	Hasil Penelitian : 1) Konflik Keluarga berpengaruh secara signifikan terhadap Turnover Intention 2) Konflik Keluarga berpengaruh terhadap Turnover Intention melalui Burnout
15.	EFFECT OF TURNPOVER INTENTION : HEALT CARE STAFF IN SAUDI ARABIA (Nassani and Alzamami 2021) <i>European Journal of Business and Management</i> www.iiste.org ISSN 2222-1905 (Paper) ISSN 2222-2839 (Online) Vol.13, No.8, 2021	Stress Kerja (X1) Kepuasan Kerja (X2) Turnover Intention (Y)	Hasil Penelitian : 1) Stress Kerja berpengaruh signifikan terhadap Turnover Intention 2) Kepuasan Kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap Turnover Intention

1. Jurnal Penelitian Takashi Ohue, Michiko Moriyama & Takashi Nakaya (2018) menyatakan bahwa Stress Kerja dan *Burnout* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *Turnover Intention*.
2. Jurnal Penelitian Haroon Shakil (2023) menyatakan bahwa Stress Kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *Turnover Intention*.

3. Jurnal Penelitian Orguzen Kinter & Yahya Katu (2022) menyatakan bahwa Beban Kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *Turnover Intention*.
4. Jurnal Penelitian Rian Saputro, Muhammad Havidz Aima & Farida Elmi (2020) Beban Kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *Turnover Intention* melalui Burnout.

2.2 Tinjauan Teoritis

2.2.1 Stress Kerja

Menurut (Afiah 2021) Stress adalah respon yang muncul saat menghadapi kondisi atau perubahan yang bersumber dari dirinya atau dari luar dirinya. Stress Kerja merupakan kondisi dimana seseorang mengalami tekanan atau merasa tertekan baik dari fisik maupun psikis yang dialami di tempat kerja. Siapapun bisa mengalami stress dan stress merupakan hal alami yang terjadi dalam kehidupan manusia.

Stress bersumber digolongkan menjadi dua bagian, yaitu faktor dalam diri dan luar diri. Stress yang bersumber dari faktor dalam diri mengakibatkan penyakit yang tidak kunjung sembuh sehingga mengakibatkan stress yang berkepanjangan. Dan stress yang bersumber dari faktor luar diri seperti masalah sehari-hari terkait pekerjaan, keluarga, pendidikan ataupun lingkungan social akan memicu kinerja otak menjadi kurang produktif dan berkurangnya fokus terhadap kondisi di sekitarnya.

David dan Newstrom dalam (Afiah 2021) Stres Kerja merupakan kondisi yang mempengaruhi emosi, pikiran, dan kondisi fisik seseorang, sementara (Hartini 2021) mendefinisikan stres kerja sebagai kondisi yang di mana seseorang dikonfrontasikan dengan kesempatan, hambatan, atau tuntutan yang berhubungan dengan apa yang diinginkannya dan untuk itu keberhasilannya ternyata tidak pasti. Tiga jenis konsekuensi yang ditimbulkan oleh stres kerja m(Robbins 2018) :

- 1) Gejala fisiologis, Stres menciptakan penyakit dalam tubuh yang ditandai dengan peningkatan tekanan darah, sakit kepala, jantung berdebar, bahkan hingga sakit jantung.
- 2) Gejala psikologis, Gejala yang ditunjukkan merupakan ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, suka menunda dan lain sebagainya. Keadaan stres seperti ini memicu ketidakpuasan.
- 3) Gejala perilaku, Stres yang berkaitan dengan perilaku dapat mengakibatkan perubahan dalam produktivitas, absensi, dan tingkat keluarnya karyawan. Dampak

lain yang ditimbulkan adalah perubahan dalam kebiasaan sehari-hari seperti makan, konsumsi alkohol, gangguan tidur dan lainnya.

Berdasarkan pengertian yang diungkapkan diatas maka dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan kondisi karyawan yang mengalami gangguan psikologis maupun fisik dalam menghadapi suatu permasalahan dalam pekerjaan yang berakibat merusak kinerja karyawan dan mengakibatkan stress. Namun, pada tingkat tertentu dapat meningkatkan kinerja karyawan. Pada prakteknya jika stres yang dialami oleh perawat tidak segera teratasi maka akan berdampak buruk terhadap perawat dan pasien yang akan dirawatnya. perawat dalam kondisi stres akan memicu terjadinya burnout yang merupakan kondisi awal kemunculan kelelahan emosional.

Stres Kerja yang dialami perawat tidak dapat dipisahkan dari sumber-sumber penyebab stres kerja tersebut. (Hartini 2021) menyatakan, sumber stres kerja yang dialami oleh seorang karyawan ada tiga sumber stres kerja, yaitu :

1. Tuntutan Tugas.

Tuntutan tugas merupakan faktor yang berkaitan pada pekerjaan seseorang. Faktor ini mencakup pekerjaan individu (otonomi, keragaman tugas, tingkat otomatisasi), kondisi kerja, dan tata letak fisik. Semakin banyaknya kesaling-tergantungan antara tugas seseorang dengan tugas orang lain, maka makin potensial untuk terjadi stres. Demikian juga bekerja dalam suatu lokasi yang dimana terjadi gangguan terus menerus. Secara lebih spesifik, tuntutan tugas dipengaruhi oleh beberapa variabel. Variabel-variabel tersebut meliputi :

- 1) Ketersediaan Sistem Informasi
- 2) Kelancaran Pekerjaan
- 3) Wewenang untuk melaksanakan pekerjaan
- 4) Peralatan yang digunakan dalam menunjang pekerjaan
- 5) Banyaknya pekerjaan yang harus dilaksanakan

2. Tuntutan Peran

Tuntutan Peran merupakan stress kerja yang berhubungan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sebagai suatu fungsi dari peran tertentu yang dilakukan dalam organisasi tertentu. Konflik peran menciptakan harapan yang tidak dapat diwujudkan atau dipuaskan. Jika hal itu terjadi pada karyawan maka dapat dipastikan karyawan akan mengalami

ketidakjelasan mengenai apa yang harus dikerjakan. Pengukuran variabel tuntutan peran terdiri dari:

- 1) Kesiapan karyawan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan
 - 2) Perbedaan antara atasan dengan karyawan berkaitan dengan tugas harus dilaksanakan
 - 3) Keterbatasan waktu dalam melaksanakan pekerjaan
 - 4) Beban pekerjaan yang berat
3. Tuntutan Pribadi

Tuntutan pribadi merupakan stres kerja yang berkaitan dengan tekanan yang diciptakan oleh karyawan lain. Kurangnya dukungan sosial dari rekan kerja dan hubungan antar pribadi yang buruk dapat menimbulkan stres yang cukup besar, terutama diantara karyawan dengan kebutuhan sosial yang tinggi. Pengukuran variabel tuntutan pribadi terdiri dari:

- 1) Hubungan dengan supervisor
- 2) Hubungan dengan sesama karyawan
- 3) Hubungan dengan keluarga
- 4) Pengawasan yang dilakukan supervisor (atasan)
- 5) Keahlian pengawas dalam mengawasi pekerjaan

2.2.2 Beban Kerja

Menurut Rodhank 1989 dalam (Niswati 2021) Beban kerja adalah sebuah proses atau kegiatan yang terlalu banyak dan menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang. Hal ini dapat menimbulkan penurunan kinerja pegawai yang disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan yang tinggi, volume kerja yang banyak dan sebagainya. Intensitas beban kerja yang besar dapat menciptakan stres kerja, sebaliknya intensitas beban kerja yang terlalu rendah dapat menimbulkan rasa bosan atau kejenuhan. Sedangkan menurut Suprihanto 2003 dalam (Niswati 2021) beban kerja merupakan besaran pekerjaan yang dipikul oleh suatu jabatan atau unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Jika kemampuan pekerja jauh lebih tinggi daripada tuntutan pekerjaan akan menimbulkan rasa bosan dan sebaliknya, jika kemampuan pekerja lebih rendah daripada tuntutan pekerjaan, maka akan menimbulkan kelelahan yang berlebihan.

Robin 2005 dalam (Niswati 2021) menyatakan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi beban kerja antara lain :

1. Faktor Lingkungan Psikis

Faktor Lingkungan Fisik merupakan lingkungan dari pekerja itu sendiri. Kondisi fisik pada lingkungan kerja dapat berpengaruh terhadap kepuasan serta kenyamanan kerja, hal ini meliputi :

- 1) Rancangan ruang kerja, yaitu kesesuaian dalam memposisikan susunan kursi, meja serta fasilitas kantor lainnya.
- 2) Rancangan pekerjaan, yaitu proses menentukan peralatan pekerjaan yang digunakan, metode atau prosedur apa saja yang digunakan untuk menjalankan tugas-tugasnya.
- 3) Kondisi lingkungan kerja, yaitu bagaimana kondisi pencahayaan di lingkungan pekerja tersebut apakah pencahayaannya sudah cukup atau belum. Penerangan yang baik dapat memberikan kepuasan dalam bekerja dan tentunya akan meningkatkan produktivitas. Tingkat kebisingan juga perlu diperhatikan, suara bising dapat mengganggu konsentrasi karyawan, maka dari itu suara bising harus dikurangi demi kenyamanan para karyawan.
- 4) Sirkulasi udara, yaitu bagaimana kondisi suhu udara pada lingkungan pekerja apakah sesuai atau tidak. Selain itu sirkulasi udara yang baik juga diperlukan untuk meningkatkan kenyamanan para pekerja dalam bekerja.

2. Faktor Lingkungan Psikis

Lingkungan psikis ditempat kerja dapat berdampak positif dan negatif, hal ini berkaitan dengan hubungan sosial dan keorganisasian para pekerja. Kondisi psikis yang mempengaruhi kepuasan kerja seorang individu terdiri dari: pekerjaan yang berlebihan dan keterbatasan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Namun pekerjaan yang berlebihan belum tentu dapat menimbulkan stres. Sistem pengawasan yang buruk atau tidak efisien, seperti ketidakstabilan suasana politik, kurangnya feedback prestasi kerja, dan ketidaksesuaian dalam pemberian wewenang serta tanggung jawab. Pekerjaan yang memiliki tanggungjawab besar tapi tidak diimbangi dengan pemberian wewenang yang besar pula akan menimbulkan ketidakpuasan.

Definisi dari beban kerja yang dituturkan oleh ahli, pada beban kerja terdapat indikator didalamnya. Menurut (Azhar 2018) terdapat empat indikator beban kerja diantaranya adalah:

1. Target yang harus dicapai : Hasil kerja yang harus diselesaikan pada waktu yang sudah ditetapkan

2. Kondisi Pekerjaan : Pandangan yang dimiliki oleh pemegang jabatan memiliki seperti dalam pengambilan keputusan.
3. Penggunaan waktu : waktu yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan
4. Standar Pekerjaan: kesan yang dimiliki oleh pemegang beban kerja mengenai tugasnya.

Dalam beban kerja terdapat dua jenis didalamnya, yaitu beban kerja kuantitatif dan beban kerja kualitatif Tarwaka 2004 dalam (Wasiman 2018).

1) Beban Kerja Kuantitatif

Beban fisik ataupun mental yang mengharuskan seseorang untuk mengerjakan banyak hal dalam pekerjaannya yang memungkinkan menjadi sumber utama stress kerja. Selain itu, unsur penyebab dari beban kerja kuantitatif ini yaitu desakan waktu seperti adanya deadline ketika melakukan suatu pekerjaan. Hal ini dapat menimbulkan kesalahan dalam pengerjaan tugas karena adanya tekanan waktu yang diberikan dan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan.

2) Beban Kerja Kualitatif.

Beban kerja yang terjadi karena tuntutan pekerjaan yang banyak melebihi batas kemampuan dan teknis pekerja. Beban kerja dapat menyebabkan pekerja menjadi tidak produktif dan dapat menjadi desktruktif bagi karyawan. Apabila terus berlanjut maka dapat menimbulkan kelelahan mental serta dapat membentuk reaksi emosional yang berlebih.

2.2.3 Turnover Intention

Keinginan (Intention) adalah niat yang timbul pada individu untuk melakukan sesuatu. Sementara *turnover* merupakan berhentinya seseorang karyawan dari tempatnya bekerja secara sukarela atau pindah dari tempat kerja ke tempat kerja yang lain. Dengan demikian, *Turnover Intention* (intensi keluar) adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya Zeffane 1994 dalam (Tika 2016). Menurut (Ningsih 2019) *Turnover Intention* adalah kecenderungan sikap yang dimiliki oleh karyawan untuk mencari pekerjaan baru ditempat lain atau adanya rencana untuk meninggalkan perusahaan dalam masa tiga bulan yang akan datang, enam bulan yang akan datang, satu tahun yang akan datang, dan dua tahun yang akan datang.

Faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya *Turnover Intention* terdiri dari:

1. Faktor lingkungan yang terdiri dari:
 - 1) Tanggung jawab kekerabatan terhadap lingkungan. Semakin besar rasa tanggung jawab tersebut semakin rendah *turnover intention*.
 - 2) Kesempatan kerja. Semakin banyak kesempatan kerja tersedia dibursa kerja, semakin besar *Turnover Intention*-nya.
2. Faktor individual yang terdiri dari:
 - 1) Kepuasan kerja. Semakin besar kepuasannya maka semakin kecil intensi *Turnover* nya.
 - 2) Komitmen terhadap lembaga. Semakin loyal karyawan terhadap lembaga, semakin kecil *Turnover Intention*-nya.
 - 3) Perilaku mencari peluang/lowongan kerja. Semakin besar upaya karyawan mencari pekerjaan lain, semakin besar *Turnover Intention*-nya.
 - 4) Niat untuk tetap tinggal. Semakin besar niat karyawan untuk mempertahankan pekerjaannya, semakin kecil *Turnover Intention*-nya.
 - 5) Pelatihan umum/peningkatan kompetensi. Semakin besar tingkat transfer pengetahuan dan ketrampilan diantara karyawan, semakin kecil *Turnover Intention* nya.
 - 6) Kemauan bekerja keras. Semakin besar kemauan karyawan untuk bekerja keras, semakin kecil *Turnover Intention*-nya.
 - 7) Perasaan negatif atau positif terhadap pekerjaannya.

Menurut Mobley 1986 dalam (Jaelani 2021) menyebutkan beberapa faktor yang menjadi penyebab keinginan pindah kerja (*Turnover Intention*) adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik Individu

Organisasi adalah wadah yang memiliki tujuan yang ditentukan secara bersama oleh orang-orang yang terlibat didalamnya. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka diperlukan adanya interaksi yang berkesinambungan dari unsur-unsur organisasi. Karakter individu yang mempengaruhi keinginan pindah kerja antara lain seperti umur, pendidikan, status perkawinan.

2. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja dapat meliputi lingkungan fisik maupun sosial. Lingkungan fisik meliputi keadaan suhu, cuaca, konstruksi, bangunan, dan lokasi pekerjaan. Sedangkan

lingkungan sosial meliputi sosial budaya di lingkungan kerjanya, dan kualitas kehidupan kerjanya.

3. Kepuasan Kerja.

Pada tingkat individual, kepuasan merupakan variabel psikologi yang paling sering diteliti dalam suatu model intention to leave. Aspek kepuasan yang ditemukan berhubungan dengan keinginan individu untuk meninggalkan organisasi meliputi kepuasan akan gaji dan promosi, kepuasan atas supervisor yang diterima, kepuasan dengan rekan kerja, dan kepuasan akan pekerjaan dan isi kerja.

4. Komitmen Organisasi

Perkembangan selanjutnya dalam studi intention to leave memasukkan konstruk komitmen organisasional sebagai konsep yang turut menjelaskan proses tersebut sebagai bentuk perilaku, komitmen organisasional dapat dibedakan dari kepuasan kerja. Komitmen mengacu pada respon emosional (affective) individu kepada keseluruhan organisasi, sedangkan kepuasan mengarah pada respon emosional atas aspek khusus dari pekerjaan.

2.2.4 Burnout

Istilah burnout syndrome pertama kali diperkenalkan oleh seorang psikolog bernama Herbert J. Freudenberger. Burnout syndrome berdasarkan pengalamannya Bersama para sukarelawan yang bekerja dalam sebuah klinik. Freudenberger dan beberapa sukarelawan mulai merasakan penurunan emosional disertai gejala yang saat ini dikenal sebagai burnout syndrome Freudenberger, 1974 dalam (Wessels 2013). Beberapa tanda perilaku dari burnout syndrome yaitu karyawan mulai mudah marah, mudah menangis, mulai muncul perilaku mencurigakan diikuti dengan perasaan bahwa mereka merasa menjadi korban Freudenberger, 1974 dalam (Wessels 2013). Hasil akhir dari proses burnout syndrome berupa *Turnover* yaitu meliputi antusiasme, stagnasi, frustrasi, apatis, dan tahap terakhir adalah intervensi. Tahap intervensi merupakan tahap dimana para karyawan memutuskan untuk meninggalkan organisasi, beralih dari pekerjaan dan menyesuaikan tanggung jawab pekerjaan.

Menurut Maslach 1993 dalam (Adi 2021) Burnout adalah sindrom psikologis yang terdiri atas tiga dimensi yaitu kelelahan emosi, depersonalisasi, dan penurunan prestasi pribadi maupun rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri dalam melakukan tugasnya sehari-hari. Ketika seseorang mengalami kelelahan maka mereka akan merasakan energinya seperti terkuras habis dan ada perasaan “kosong” yang tidak dapat teratasi lagi.

Burnout syndrome berbeda dengan stress. Karyawan yang mengalami burnout syndrome akan merasa kehilangan motivasi dan putus asa, sedangkan ketika seseorang mengalami stress maka cenderung bertindak emosional secara berlebihan. Stress berkepanjangan dapat berpotensi menjadi burnout syndrome, sedangkan kondisi burnout syndrome yang dialami oleh seseorang belum tentu disebabkan oleh stress.

Burnout syndrome merupakan sindrom kelelahan emosional dan sinisme yang sering kali terjadi terhadap seseorang yang bekerja. Burnout syndrome yang terjadi merupakan suatu respon terhadap stressor antar personal terkait dengan pekerjaan. Burnout syndrome terdiri dari tiga dimensi yaitu sebagai berikut:

1. Emotional Exhaustion (Kelelahan Emosional)

Dimensi pertama dalam burnout syndrome yaitu kelelahan emosional dimana perawat merasa tidak ingin sepenuhnya memberikan pelayanan secara psikologis. Ketika perawat merasakan kelelahan emosional, mereka tetap merasa Lelah meskipun sudah istirahat cukup dan kurang bersemangat dalam melakukan aktivitas. Perawat yang mengalami burnout syndrome akan menghindari atau mengulur waktu jika menghadapi pekerjaan yang harus melakukan kontak dengan pasien. Kelelahan emosional ditandai dengan kelelahan yang berkepanjangan baik secara fisik, mental, maupun emosional. Ketika pekerja merasakan kelelahan (exhaustion), mereka cenderung berperilaku overextended baik secara emosional maupun fisik, tidak mampu menyelesaikan masalah mereka, tetap merasa Lelah meski sudah istirahat yang cukup, dan kurang energi dalam melakukan aktivitas Depersonalization (Depersonalisasi).

Dimensi kedua dalam burnout syndrome yaitu depersonalisasi yang ditandai dengan sikap sinis, cenderung menarik diri dari lingkungan kerja. Dimensi ini disebut dengan depersonalisasi yaitu memisahkan diri dari orang lain, menunjukkan emosi yang dingin, menunjukkan reaksi negatif terhadap perilaku orang lain, misalnya memperlakukan pasien dengan kurang baik dan mudah marah. Ketika perawat cenderung dingin, menjaga jarak, cenderung tidak ingin terlibat dengan lingkungan kerjanya. Depersonalisasi juga merupakan cara untuk terhindar dari rasa kecewa. Perilaku negatif seperti ini dapat memberikan dampak yang serius pada efektifitas kerja (Leiter & Maslach, 2004).

2. Personal Accomplishment (Capaian Diri)

Dimensi ketiga adalah capaian diri karyawan yang mengalami penurunan sehingga menunjukkan perasaan negatif, tidak senang dan kurang puas terhadap pekerjaannya. Capaian diri yang menurun juga ditunjukkan dengan hasil evaluasi diri yang buruk, rendahnya hubungan antar personal, kehilangan semangat, penurunan produktivitas, dan kurangnya kemampuan beradaptasi. Penurunan capaian diri juga ditandai dengan perasaan tidak berdaya, merasa semua tugas yang diberikan berat. Ketika perawat merasa tidak efektif, mereka cenderung mengembangkan rasa tidak mampu. Setiap pekerjaan terasa sulit dan tidak bisa dikerjakan, rasa percaya diri berkurang. Pekerja menjadi tidak percaya dan orang lain tidak percaya dengannya (Adi 2021).

Burnout syndrome telah menjadi fenomena psikologis yang cenderung bekerja melawan peningkatan kinerja seseorang, efektivitas dan keluaran organisasi. Pekerjaan yang penuh tekanan membutuhkan upaya individu dan organisasi untuk mengatasi burnout syndrome. (Bektas 2018) menyebutkan individual effort factor dan organizational effort factor merupakan faktor yang mempengaruhi burnout syndrome. Faktor-faktor tersebut dapat diidentifikasi sebagai faktor intrinsik dan ekstrinsik. Upaya individu merupakan faktor intrinsik dan upaya organisasi merupakan faktor ekstrinsik.

1. Karakteristik Individu.

Sumber dari dalam diri individu merupakan salah satu penyebab timbulnya burnout. Faktor kepribadian pada dasarnya merupakan sebuah karakteristik psikologi dan perilaku yang dimiliki individu. Menurut Proccer 2013 dalam (Adi 2021) locus of control mengacu pada keyakinan seseorang dalam kontrol dirinya dalam peristiwa kehidupan, dan pemecahan masalah. Locus of control terbagi menjadi dua yaitu internal locus of control dan eksternal locus of control. Individu yang percaya pada kemampuan mereka untuk mempengaruhi hasil diklasifikasikan sebagai individu yang memiliki locus of control internal. Individu yang percaya bahwa hasil adalah fungsi dari kekuatan eksternal diluar kontrol locus of control eksternal.

2. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja dapat menentukan kemungkinan munculnya burnout seperti beban kerja yang berlebihan, konflik peran, jumlah individu yang harus dilayani, tanggung jawab yang harus dipikul, pekerjaan rutin yang dilakukan terusmenerus dan yang bukan rutin, ambiguitas peran, dukungan sosial dari rekan kerja yang tidak memadai, dukungan sosial dari

atasan tidak memadai, kontrol yang rendah terhadap pekerjaan dan kurangnya stimulasi dalam pekerjaan. Lingkungan kerja terbagi menjadi 2 yaitu:

1. Lingkungan kerja fisik menurut (Sedarmayanti 2019) yaitu semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja dimana dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung.
2. Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Lingkungan kerja non fisik merupakan lingkungan kerja yang dapat membangun suatu iklim dan suasana kerja yang bisa membangkitkan rasa kekeluargaan untuk mencapai tujuan bersama (Andarini, 2018).

(Freudenberger dan Richelson 2018) menyatakan bahwa terdapat 11 gejala yang terlihat pada penderita burnout, yaitu:

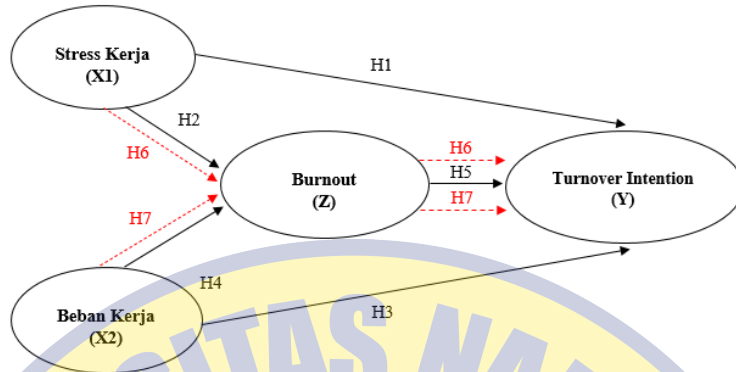
1. Kelelahan yang merupakan proses kehilangan energi disertai keletihan
2. Lari dari kenyataan merupakan alat untuk menyangkal penderitaan yang dialami
3. Kebosanan dan sinisme, kondisi penderita merasa tidak tertarik lagi akan kegiatan yang dikerjakannya, bahkan timbul rasa bosan dan pesimis akan bidang pekerjaan tersebut.
4. Emosional, hal ini dikarenakan selama ini individu mampu mengerjakan pekerjaannya dengan cepat dengan menurunnya kemampuan mengerjakan pekerjaan secara cepat, akan menimbulkan gelombang emosional pada diri sendiri.
5. Merasa yakin akan kemampuan dirinya, selalu menganggap dirinya sebagai yang terbaik.
6. Merasa tidak dihargai.
7. Disorientasi.
8. Masalah psikosomatis.
9. Curiga tanpa alasan yang jelas
10. Depresi.

2.3 Kerangka Berpikir

2.3.1 Kerangka Konseptual

Gambar 2.1

Kerangka Konseptual



Sumber : Penulis, 2024

Keterangan :

Variabel Bebas (X1 dan X2) : Stress Kerja dan Beban Kerja

Variabel Dependen (Y) : Turnover Intention

Variabel Mediasi (Z) : Burnout

2.3.2 Hipotesis Penelitian

- H1 : Stress Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Turnover Intention
- H2 : Stress Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Burnout
- H3 : Beban Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Turnover Intention
- H4 : Beban Kerja berpengaruh secara signifikan terhadap Burnout
- H5 : Burnout berpengaruh secara signifikan terhadap Turnover Intention
- H6 : Stress Kerja berpengaruh terhadap Turnover Intention melalui Burnout
- H7 : Beban Kerja berpengaruh terhadap Turnover Intention melalui Burnout