

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN & HIPOTESIS**

#### **2.1. Kajian Pustaka**

Kajian pustaka berisi pemaparan teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan yang ada di dalam penelitian. Dalam kajian pustaka dijelaskan mengenai teori-teori yang digunakan dalam pemecahan masalah pada penelitian yaitu yang berkaitan dengan dukungan sosial, kejenuhan kerja, dan kinerja tenaga keperawatan.

##### **2.1.1. Manajemen**

Manajemen merupakan alat atau wadah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Keinginan dan tujuan organisasi dapat terwujud dengan mudah melalui manajemen yang baik. Manajemen berasal dari kata *to manage* yang berarti mengatur. Manajemen mengatur semua unsur manajemen yang terdiri atas *man, money, method, machines, materials*, dan *market* dengan tujuan agar unsur-unsur tersebut lebih berdaya guna dan berhasil dalam mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan.

##### **2.1.1.1. Pengertian Manajemen**

Manajemen dapat diartikan sebagai seni, ilmu, dan proses dalam menyelesaikan sesuatu yang terkait dengan pencapaian tujuan. Manajemen adalah seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain, kemampuan dan keterampilan dalam mengelola sesuatu sangat penting untuk mencapai tujuan.

Manajemen adalah ilmu pengetahuan yang berusaha memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja sama untuk menghasilkan sesuatu yang bermanfaat.

Manajemen juga menekankan pada konsep-konsep, teori-teori, dan teknik pengelolaan. Manajemen dapat digunakan untuk mengelola waktu agar pekerjaan menjadi lebih terencana. Manajemen adalah proses yang dilakukan untuk mewujudkan tujuan organisasi melalui rangkaian kegiatan berupa perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian orang-orang atau sumber daya manusia serta sumber daya lainnya yang ada di dalam organisasi. Adapun beberapa pengertian manajemen yang dikemukakan oleh beberapa ahli, di antaranya adalah sebagai berikut:

Menurut Hasibuan (2018:1) pengertian manajemen adalah sebagai berikut:

“Manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur proses dalam memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien guna mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.”

Sedangkan menurut G. R. Terry (dalam R. Supomo dan Eti Nurhayati, 2019:2):

*“Management is a distinct process consisting of planning, organizing, actuating, and controlling, performed to determine and accomplish stated objectives by the use of human beings and other resources.”*

“Manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.”

Stephen P. Robbins (dalam R. Supomo dan Eti Nurhayati, 2019:2) menyatakan bahwa:

*“Management is a coordinate the organization towards accomplishing organizational, goals. Activities are completed efficiently and effectively by others.”*

“Manajemen adalah proses mengkoordinasikan aktivitas-aktivitas dalam organisasi guna tercapainya tujuan organisasi. Aktivitas-aktivitas tersebut diselesaikan secara efektif dan efisien melalui orang lain.”

Pengertian lainnya dikemukakan oleh Harold Koontz dan Cyril O’Donnell (dalam R Supomo dan Eti Nurhayati, 2019:2):

*“Management is an activity to achieve a certain goal through the activities of other people. Managers coordinate the activities of other people consisting of planning, organizing, staffing, directing, and controlling.”*

“Manajemen adalah usaha untuk mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Dengan demikian, manajer mengadakan koordinasi atas sejumlah aktivitas orang lain yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penempatan, pengarahan, dan pengendalian.”

Berdasarkan definisi-definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien melalui serangkaian kegiatan seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

#### **2.1.1.2. Fungsi-fungsi Manajemen**

Agar proses manajemen dapat diterapkan dengan baik, setiap manajer harus melaksanakan seluruh fungsi-fungsi manajemen secara berurutan. Secara lebih rinci berikut ini merupakan fungsi-fungsi manajemen menurut G. R. Terry (dalam Hasibuan, 2018:3), di antaranya yaitu:

1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah memilih dan menghubungkan fakta serta membuat dugaan atau ramalan mengenai masa yang akan datang, merumuskan untuk menggambarkan dan menyusun aktivitas yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah penentuan, pengelompokan, dan penyusunan serangkaian kegiatan yang diperlukan untuk mencapai tujuan, penempatan orang-orang (pegawai) dalam kegiatan tersebut, penyediaan faktor-faktor fisik yang cocok dengan keperluan kerja, dan penunjukan hubungan wewenang yang dilimpahkan kepada setiap orang dalam pelaksanaan setiap kegiatan yang diharapkan.

3. Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan adalah mendorong semua anggota kelompok agar memiliki keinginan untuk berusaha dengan keras dalam mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan pengorganisasian yang diberikan oleh pimpinan.

4. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan adalah proses penentuan apa yang harus dicapai (*standard*), menilai apa yang sedang dilakukan atau pelaksanaan, dan melakukan perbaikan-perbaikan agar pelaksanaan tersebut sesuai dengan rencana sehingga selaras dengan standar yang telah ditetapkan.

Adapun fungsi-fungsi manajemen yang dikemukakan oleh para ahli lainnya, antara lain sebagai berikut:

1. Harold Koontz Cyril O'Donnell menyatakan bahwa fungsi-fungsi manajemen terdiri dari:
  - a. Perencanaan (*Planning*)
  - b. Pengorganisasian (*Organizing*)
  - c. Penyusunan pegawai (*Staffing*)
  - d. Pengarahan (*Directing*)
  - e. Pengawasan (*Controlling*)
2. John F. Mee mengemukakan bahwa fungsi-fungsi manajemen adalah:
  - a. Perencanaan (*Planning*)
  - b. Pengorganisasian (*Organizing*)
  - c. Pemberian motivasi (*Motivating*)
  - d. Pengawasan (*Controlling*)
3. Henry Fayol berpendapat bahwa fungsi-fungsi manajemen adalah sebagai berikut:
  - a. Perencanaan (*Planning*)
  - b. Pengorganisasian (*Organizing*)
  - c. Pemberian komando/perintah (*Commanding*)
  - d. Pengoordinasian (*Coordinating*)
  - e. Pengawasan (*Controlling*)

### **2.1.2. Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen terdiri dari enam unsur (6M) yaitu *men*, *money*, *method*, *materials*, *machines*, dan *market*. Unsur *men* (manusia) berkembang menjadi suatu bidang ilmu manajemen yang dikenal dengan manajemen sumber daya manusia.

Manusia adalah salah satu aset utama yang paling penting dalam organisasi sehingga harus dipelihara dengan baik. Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi karena manusia berperan sebagai perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan yang diharapkan. Sumber daya manusia memberikan pengaruh yang besar bagi kesuksesan suatu organisasi serta berperan dalam tercapainya tujuan organisasi.

#### **2.1.2.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia didefinisikan sebagai suatu proses pengembangan, menerapkan dan menilai kebijakan-kebijakan, prosedur-prosedur, metode-metode, dan program-program yang berhubungan dengan individu karyawan dalam organisasi. Manajemen sumber daya manusia adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia yang merupakan tenaga kerja pada organisasi. Manajemen sumber daya manusia berfokus pada masalah tenaga kerja yang diatur oleh urutan fungsi-fungsinya, agar efektif dan efisien dalam mewujudkan tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Adapun beberapa pengertian manajemen sumber daya manusia dikemukakan oleh para ahli, di antaranya yaitu sebagai berikut:

Hasibuan (2018:10) menyatakan bahwa:

“Manajemen sumber daya manusia merupakan seni dan ilmu yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya perusahaan, karyawan, dan masyarakat.”

Michael J. Jucius (dalam Hasibuan, 2018:11) juga mengutarakan bahwa:

*“Personnel management is the field of management which has to do with planning, organizing, and controlling various operative function of*

*procuring, developing, maintaining, and utilizing a labor force, such that the; (1) objectives for which the company is established are attained economically and effectively; (2) objectives of all levels of personal are served to the highest possible degree; and (3) objectives of the community are duly considered and served.”*

“Manajemen sumber daya manusia adalah lapangan manajemen yang bertalian dengan perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian bermacam-macam fungsi pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, dan pemanfaatan tenaga kerja sedemikian rupa sehingga; (1) tujuan untuk apa perkumpulan didirikan dapat dicapai secara efisien dan efektif; (2) tujuan semua pegawai dilayani sampai tingkat yang optimal; dan (3) tujuan masyarakat diperhatikan dan dilayani dengan baik.”

Berbeda dengan beberapa pendapat di atas, Edwin B. Flippo (dalam R. Supomo dan Eti Nurhayati, 2019:7) menyatakan bahwa:

*“Personnel management is the planning, organizing, directing and controlling of the procurement, development, compensation, integration, maintenance, and separation of human resources to the end that individual, organizational and societal objectives are accomplished.”*

“Manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian dari pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemberhentian karyawan dengan maksud terwujudnya tujuan perusahaan, individu, karyawan, dan masyarakat.”

Pengertian lainnya diutarakan oleh John B. Miner dan Mary Green Miner (dalam Hasibuan, 2018:11) yaitu:

*“Personnel management may be defined as the process of developing, applying, and evaluating policies, procedures, methods, and programs relating to the individual in the organization.”*

“Manajemen sumber daya manusia adalah didefinisikan sebagai suatu proses pengembangan, menerapkan, dan menilai kebijakan-kebijakan, prosedur-prosedur, metode-metode, dan program-program yang berhubungan dengan karyawan dalam organisasi.”

Berdasarkan definisi-definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah seni dan ilmu yang mengatur dan mengelola serangkaian kegiatan atau serangkaian proses yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja atau sumber daya manusia meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemutusan hubungan kerja agar terwujudnya tujuan perusahaan dan sumber daya manusia secara lebih efektif dan efisien.

#### **2.1.2.2. Fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Hasibuan (2018:21) menyatakan bahwa fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian. Adapun fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia yang secara lebih rinci dijelaskan sebagai berikut:

##### **1. Perencanaan (*Human Resources Planning*)**

Perencanaan sumber daya manusia atau *human resources planning* adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif dan efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan sumber daya manusia dilakukan dengan menetapkan program kepegawaian meliputi pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan yang akan membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

## 2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian atau *organizing* adalah kegiatan untuk mengorganisasi seluruh karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi. Organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.

## 3. Pengarahan (*Directing*)

Pengarahan atau *directing* adalah kegiatan mengarahkan seluruh karyawan agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Pengarahan dilakukan oleh pimpinan dengan menugaskan bawahan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik.

## 4. Pengendalian (*Controlling*)

Pengendalian atau *controlling* adalah kegiatan mengendalikan seluruh karyawan agar menaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana. Apabila terdapat penyimpangan atau kesalahan, diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana. Pengendalian karyawan meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku, kerja sama, pelaksanaan, pekerjaan, dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

## 5. Pengadaan (*Procurement*)

Pengadaan atau *procurement* adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.

#### 6. Pengembangan (*Development*)

Pengembangan atau *development* adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa yang akan datang.

#### 7. Kompensasi (*Compensation*)

Kompensasi atau *compensation* adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan. Kompensasi memiliki prinsip adil dan layak. Adil diartikan sesuai dengan prestasi kerjanya, layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan primernya serta berpedoman pada batas upah minimum pemerintah dan berdasarkan internal dan eksternal konsistensi.

#### 8. Pengintegrasian (*Integration*)

Pengintegrasian atau *intergration* adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Perusahaan memperoleh laba dan karyawan dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya. Pengintegrasian merupakan hal yang penting dan sulit dalam manajemen sumber daya manusia, karena mempersatukan dua kepentingan yang bertolak belakang.

#### 9. Pemeliharaan (*Maintenance*)

Pemeliharaan atau *maintenance* adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan

program kesejahteraan yang berdasarkan kebutuhan sebagian besar karyawan serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.

#### 10. Kedisiplinan

Kedisiplinan adalah fungsi manajemen sumber daya manusia yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal. Kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran untuk menaati peraturan-peraturan perusahaan dan norma-norma sosial.

#### 11. Pemberhentian (*Separation*)

Pemberhentian atau *separation* adalah putusanya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Pemberhentian disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun, dan sebab-sebab lainnya.

#### **2.1.2.3. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia**

Sofyandi (dalam R. Supomo & Eti Nurhayati, 2019:11) menjelaskan bahwa tujuan manajemen sumber daya manusia tidak hanya diperlukan untuk memberikan gambaran tujuan dari manajemen puncak, akan tetapi merupakan penyeimbang tantangan-tantangan yang ada dan harus dihadapi oleh organisasi yang meliputi fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia. Kegagalan dalam menetapkan tujuan dapat membahayakan kinerja organisasi bahkan kelangsungan hidup organisasi. Keberadaan manajemen sumber daya manusia juga bertujuan untuk mengatur sikap, perilaku, dan kinerja sumber daya manusia agar mampu memberikan kontribusi yang optimal sehingga sasaran dan tujuan organisasi atau perusahaan dapat tercapai.

Manajemen sumber daya manusia memiliki empat tujuan yang terdiri dari tujuan organisasional, tujuan fungsional, tujuan sosial, dan tujuan personal yang secara lebih rinci dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Tujuan Organisasional

Tujuan organisasional ditujukan untuk dapat mengenal keberadaan manajemen sumber daya manusia dalam memberikan kontribusi pada pencapaian efektivitas organisasi. Walaupun secara formal suatu departemen sumber daya manusia diciptakan untuk dapat membantu para manajer, namun para manajer tetap bertanggung jawab terhadap kinerja karyawannya. Keberadaan departemen yang satu ini untuk membantu para manajer dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi. Departemen sumber daya manusia membantu para manajer dalam menangani hal-hal yang berhubungan dengan sumber daya manusia.

#### 2. Tujuan Fungsional

Tujuan fungsional ditujukan untuk mempertahankan kontribusi departemen pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Sumber daya manusia menjadi tidak berharga jika manajemen sumber daya manusia memiliki kriteria yang lebih rendah dari tingkat kebutuhan organisasi.

#### 3. Tujuan Sosial

Tujuan sosial ditujukan untuk merespons kebutuhan-kebutuhan dan tantangan-tantangan masyarakat melalui tindakan meminimalisasi dampak negatif terhadap organisasi. Kegagalan organisasi dalam menggunakan sumber dayanya bagi keuntungan masyarakat dapat menyebabkan hambatan-hambatan.

#### 4. Tujuan Personal

Tujuan personal ditujukan untuk membantu karyawan dalam pencapaian tujuannya, setidaknya tujuan-tujuan yang dapat meningkatkan kontribusi individual terhadap organisasi.

##### **2.1.3. Dukungan Sosial**

Manusia sebagai makhluk sosial yang hidup bermasyarakat memerlukan dukungan sosial dari orang-orang yang ada di sekitarnya. Manusia yang mendapatkan dukungan dari lingkungan sekitarnya dapat menghadapi segala sesuatu menjadi lebih mudah terutama pada saat mengalami kejadian-kejadian sulit yang menegangkan. Individu yang memiliki relasi baik dengan orang lain dan mendapatkan dukungan penuh dari orang di sekitarnya cenderung memiliki mental dan fisik yang baik, merasa tenang, diperhatikan, dicintai, lebih percaya diri, dan tidak mudah mengalami stres.

##### **2.1.3.1. Pengertian Dukungan Sosial**

Dukungan sosial digambarkan dengan hadirnya orang-orang tertentu yang mampu memberikan nasehat, motivasi, arahan, dan menunjukkan jalan keluar ketika individu mengalami masalah dan mengalami kesulitan dalam pekerjaan. Manusia adalah makhluk sosial yang membutuhkan orang lain dalam kehidupan mereka. Kehadiran dan dukungan orang lain memberikan dampak besar dalam hidup seseorang. Dukungan sosial yang diberikan dapat berupa dukungan emosional, dukungan instrumental, dukungan penghargaan, dan dukungan informatif. Adapun beberapa pengertian dukungan sosial yang dikemukakan oleh para ahli, di antaranya adalah sebagai berikut:

Laura A. King (2018:334) menyatakan bahwa:

*“Social support is information and feedback received by an individual from other individuals that makes individuals feel loved, cared, valued, respected and considered as part of a group that communicates with each other and has shared responsibilities.”*

“Dukungan sosial atau dikenal dengan *social support* adalah informasi dan umpan balik (*feedback*) yang diterima oleh seseorang dari orang lain yang membuat seseorang merasa bahwa diri mereka dicintai, dipedulikan, berharga, dan dihormati dan dianggap sebagai bagian dari kelompok yang saling berkomunikasi dan memiliki tanggung jawab bersama.”

Sementara itu, Gottlieb (dalam Smet, 2020:135) berpendapat bahwa:

*“Social support is defined as verbal or non-verbal information, means, assistance, real or behavior given by persons familiar with the subject in their social environment or in the form of attendance and matters that may provide an emotional advantage or effect on the behavior recipient.”*

“Dukungan sosial terdiri atas informasi atau nasehat verbal dan/atau nonverbal, bantuan nyata atau tindakan yang diberikan melalui adanya keakraban sosial antara pemberi dengan penerima dukungan sosial dan memberikan keuntungan emosional serta memberikan pengaruh pada penerima dukungan sosial.”

Pengertian lainnya dikemukakan oleh Sarafino (dalam Smet, 2020:136) yaitu:

*“Social support refers to the comfort, appreciation, attention, or assistance provided to individuals by individuals or other groups.”*

“Dukungan sosial mengacu pada kesenangan yang dirasakan, penghargaan, kepedulian, dan bantuan yang diberikan kepada orang lain dari orang-orang atau kelompok-kelompok lainnya.”

Adapun Cohen dan Wills (dalam Umayyah, 2018:3) mengutarakan bahwa:

*“Social support defined as the help and supports one gets from interacting with others.”*

“Dukungan sosial adalah bantuan dan dukungan yang diperoleh seseorang melalui interaksi dengan orang lain.”

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial adalah pemberian dukungan berupa informasi, nasihat, dan bantuan nyata yang diberikan oleh individu atau kelompok kepada individu atau kelompok lainnya yang ditandai dengan adanya keakraban sosial antara pemberi dukungan dengan penerima dukungan sehingga penerima dukungan merasakan dicintai, dipedulikan, dihormati, dan dihargai keberadaannya.

#### **2.1.3.2. Dampak Dukungan Sosial**

Adanya dukungan sosial yang didapat melalui hubungan interpersonal sangat berarti bagi individu dalam mengatasi situasi yang menegangkan dan tidak diinginkan. Anggota-anggota yang terlibat dalam hubungan interpersonal tersebut meliputi keluarga, teman dekat, rekan kerja, dan tenaga profesional seperti dokter dan psikolog.

Xanthopoulos dan Daniel (dalam King, 2017:334) menyatakan bahwa dukungan sosial memberikan dampak positif bagi penerimanya, di antaranya adalah sebagai berikut:

##### **1. Bantuan yang Bersifat Nyata (*Tangible Assistance*)**

Penerima dukungan mendapatkan bantuan nyata berupa pemberian barang dan jasa dari keluarga dan teman pada saat menghadapi situasi yang penuh dengan tekanan. Melalui pemberian bantuan tersebut, penerima dukungan sosial merasa dipedulikan oleh orang-orang di sekitarnya dan merasa lebih mudah dalam menghadapi situasi yang tidak diinginkan.

## 2. Pemberian Informasi (*Information*)

Dukungan dapat dilakukan melalui pemberian saran dan merekomendasikan tindakan atau rencana untuk membantu individu yang tengah mengalami tekanan agar dapat mengatasinya dengan lebih baik. Pada saat bekerja, individu dapat memberikan perhatian kepada individu lainnya yang disibukkan oleh pekerjaan yang menumpuk dan dapat memberikan saran mengenai cara mengelola waktu atau memilih tugas yang sebaiknya diprioritaskan.

## 3. Dukungan Emosional (*Emotional Support*)

Dalam situasi yang menekan, individu sering kali merasakan sakit secara emosional dan memiliki kemungkinan untuk menumbuhkan kejenuhan, depresi, merasa cemas, serta kehilangan penghargaan diri. Teman dan keluarga dapat meyakinkan individu yang tengah merasakan situasi tersebut bahwa dirinya merupakan orang yang berharga dan dicintai. Melalui kepedulian tersebut, individu dapat menghadapi situasi yang penuh tekanan tersebut dengan penuh keyakinan.

Menurut Kementerian Sosial Republik Indonesia, adanya dukungan sosial memberikan dampak positif bagi penerima dukungan sosial, di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Mencegah dan mengurangi stres dan depresi,
2. Mencegah keterasingan dan kesendirian,
3. Meningkatkan kebahagiaan dan kesenangan,
4. Menjaga kesehatan mental dan kesehatan fisik,
5. Meningkatkan keterlibatan penerima dukungan sosial pada kegiatan sosial,

6. Mencegah penelantaran,
7. Mencegah tindakan kekerasan.

### **2.1.3.3. Dimensi Dukungan Sosial**

Sarafino (dalam Smet, 2020:136) membedakan dukungan sosial ke dalam empat dimensi yaitu dukungan emosional, dukungan penghargaan, dukungan instrumental, dan dukungan informatif yang secara lebih rinci dijelaskan sebagai berikut:

#### **1. Dukungan Emosional**

Dukungan emosional merupakan dukungan yang meliputi rasa empati, kepedulian, dan perhatian terhadap orang lain. Mendengarkan dan memberikan perhatian terhadap masalah yang sedang dihadapi oleh individu dapat menciptakan rasa nyaman dan merasa dicintai sehingga memudahkan individu dalam menyelesaikan masalah tersebut. Dukungan emosional diperoleh melalui adanya interaksi dengan lingkungan sosial seperti rekan kerja dan keluarga.

#### **2. Dukungan Penghargaan**

Dukungan penghargaan adalah dukungan yang diberikan melalui pemberian rasa hormat dan menghargai orang lain, memberikan dorongan dan persetujuan terhadap ide dan perasaan individu.

#### **3. Dukungan Instrumental**

Dukungan instrumental merupakan dukungan yang diberikan melalui bantuan secara langsung, biasanya dilakukan oleh rekan kerja berupa bantuan dalam menyelesaikan pekerjaan pada individu yang merasakan kesulitan akibat pekerjaan yang menumpuk dan berlebih.

#### 4. Dukungan Informatif

Dukungan informatif merupakan dukungan melalui pemberian saran, nasehat, petunjuk, dan umpan balik kepada individu.

#### **2.1.4. Kejenuhan Kerja**

Diperkenalkan oleh seorang psikolog klinis yaitu Freudenberger pada tahun 1974, istilah kejenuhan kerja atau *burnout* pertama kali muncul sebagai permasalahan sosial yang berkembang pada masyarakat. Fenomena kejenuhan kerja atau dikenal dengan istilah *burnout* menjadi salah satu fenomena yang sering muncul dan ditakuti oleh perusahaan, terutama bagi departemen sumber daya manusia yang mengelola pegawai secara langsung. Kejenuhan kerja merupakan kondisi yang mengganggu karena individu dapat merasakan kehilangan minat, semangat dan motivasi untuk bekerja sehingga menyebabkan penurunan kinerja. Perusahaan harus mampu mengatasi dan mencegah terjadinya kejenuhan kerja pada karyawan agar tidak ada kendala dan dapat dengan mudah mencapai tujuan yang diharapkan.

#### **2.1.4.1. Pengertian Kejenuhan Kerja**

Kejenuhan kerja yang dialami oleh individu di perusahaan menyebabkan sakit fisik seperti sakit kepala, demam, dan sakit punggung. Juga mengalami kelelahan emosi seperti rasa bosan, mudah marah dan tersinggung, bersikap sinis, gelisah, putus asa, sedih, tertekan, serta tidak berdaya dalam menyelesaikan pekerjaan. Kejenuhan kerja menyebabkan individu mengalami kelelahan mental seperti sikap tidak peduli pada lingkungan, sikap negatif terhadap orang lain, menilai dirinya rendah, putus asa dengan kehidupan, dan merasa tidak berharga.

Adapun beberapa ahli yang mengemukakan pendapatnya mengenai pengertian kejenuhan kerja, di antaranya adalah sebagai berikut:

Menurut Maslach (dalam Priansa, 2017:259):

*“Burnout is an emotional condition when working with an excessive workload which causes individuals to distance themselves psychologically and avoid getting involved with the surrounding environment. The workload consists of working hours, the number of individuals to be served, responsibilities carried out, and work that exceeds individual capabilities.”*

*“Burnout merupakan ketegangan emosional yang dirasakan oleh individu saat bekerja akibat beban kerja yang berlebihan sehingga menyebabkan adanya perilaku individu untuk menarik diri secara psikologis dan menghindari untuk terlibat dengan lingkungan sekitar. Beban kerja tersebut meliputi jam kerja, jumlah individu yang harus dilayani, tanggung jawab yang dipikul, dan pekerjaan yang melampaui kemampuan individu.”*

Mathis dan Jackson (dalam Priansa, 2017:259) mengutarakan bahwa:

*“Burnout is a condition felt by individuals who have jobs with long work durations, long work durations can become a burden and stress, then it can become burnout.”*

*“Kejenuhan kerja adalah kondisi yang cenderung dirasakan oleh individu yang memiliki pekerjaan dengan durasi kerja yang lama, durasi pekerjaan yang lama dapat menjadi beban dan stres yang menyebabkan kejenuhan kerja.”*

Sementara menurut Freudenberger (dalam Priansa, 2017:259):

*“Burnout merupakan suatu bentuk kelelahan yang diakibatkan karena seseorang bekerja terlalu intens, memiliki dedikasi dan komitmen yang tinggi, bekerja terlalu banyak dan terlalu lama, serta memandang kebutuhan dan keinginan pribadi sebagai hal kedua.”*

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kejenuhan kerja atau dikenal dengan istilah *burnout* adalah suatu kondisi yang dialami oleh individu di mana individu tersebut merasakan kelelahan secara fisik maupun mental akibat durasi kerja yang terlalu lama, beban kerja yang berlebihan

dan stres yang parah dalam jangka waktu yang lama. Apabila dibiarkan kondisi tersebut dapat mempengaruhi kualitas hidup individu, penurunan kesehatan, dan penurunan kinerja, tentunya hal ini tidak sesuai dengan harapan perusahaan atau organisasi yang mengharapkan agar tenaga kerja dapat terus bekerja dengan optimal dan menciptakan hasil kerja yang terus meningkat dari waktu ke waktu.

#### **2.1.4.2. Faktor-faktor Kejenuhan Kerja**

Menurut Maslach dan Leiter (dalam Priansa, 2017:266) terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi terjadinya kejenuhan kerja pada individu yaitu *work overloaded, lack of work control, rewarder of work, breakdown in community, treated fairly, dan dealing with conflict value*. Faktor-faktor kejenuhan kerja tersebut secara lebih rinci dijelaskan sebagai berikut:

##### *1. Work Overloaded*

Beban kerja yang melebihi batas kemampuan individu yang dapat menyebabkan individu merasa kelelahan. Apabila dibiarkan akan menyebabkan kejenuhan kerja dan timbulnya masalah kronik pada kesehatan seperti susah tidur, sakit kepala, tekanan darah tinggi, serta rentan terhadap flu dan batuk atau penyakit lainnya. Penurunan kondisi tersebut dapat berdampak pada berkurangnya semangat dalam bekerja.

##### *2. Lack of Work Control*

Kurangnya kemampuan dalam mengatur prioritas pekerjaan sehari-hari, memilih pekerjaan yang akan dilakukan, dan mengambil keputusan dalam menggunakan sumber daya agar menjadi sumber daya yang berkualitas menyebabkan *burnout*.

### 3. *Rewarder of Work*

Upah kerja menjadi masalah krisis pada lingkungan kerja apabila perusahaan atau institusi kurang mampu memberikan *reward* yang sesuai kepada karyawannya. Setiap individu pasti berharap bahwa pekerjaan yang dilakukan akan memberikan material berupa uang, penghargaan, dan keamanan dalam bekerja.

### 4. *Breakdown in Community*

Perselisihan antar komunitas, komunitas yang bekerja akan semakin berkurang akibat kehilangan kenyamanan kerja dan terlalu fokus pada keuntungan jangka pendek tanpa mempertimbangkan orang lain. Dampak dari perselisihan di tempat kerja akan mengakibatkan penurunan energi sehingga tidak dapat bekerja secara efektif.

### 5. *Treated Fairly*

Diperlakukan secara adil artinya memperlakukan dan menerima perbedaan antara satu individu dengan individu yang lain. Tempat kerja dianggap adil jika memiliki tiga elemen yaitu kepercayaan, keterbukaan, dan respek. Dalam suatu organisasi, seseorang harus mempercayai orang lain untuk menyelesaikan suatu proyek, mengomunikasikan secara terbuka tujuan yang akan dicapai, dan menunjukkan sikap respek satu sama lain. Apabila ketiga elemen tersebut tidak terlaksana maka hubungan di tempat kerja tidak akan terjalin dengan baik.

### 6. *Dealing with Conflict Values*

Konflik nilai merupakan masalah utama yang sering terjadi di lingkungan kerja. Konflik dalam pekerjaan melibatkan kesenjangan antara individu dengan

perusahaan, seperti individu harus melakukan sesuatu yang tidak sesuai dengan nilai yang ada dalam dirinya untuk memenuhi tujuan perusahaan.

#### **2.1.4.3. Dampak Kejenuhan Kerja**

Potter (dalam Priansa, 2018:268) menyatakan bahwa apabila individu dibiarkan mengalami kejenuhan kerja maka dapat berkembang menjadi kondisi yang serius dan memberikan dampak sebagai berikut:

##### **1. Emosi Negatif**

Individu yang mengalami kejenuhan kerja akan merasakan adanya emosi negatif seperti frustrasi, marah, depresi, ketidakpuasan, dan kegelisahan. Meskipun emosi negatif ini merupakan bagian normal dari kehidupan dan lingkungan pekerjaan akan tetapi dapat mengakibatkan kondisi yang kronis jika dibiarkan.

##### **2. Frustrasi**

Individu yang mengalami kejenuhan kerja akan memiliki perasaan frustrasi pada sebagian waktu bekerja dan dalam melaksanakan pekerjaannya. Mereka cenderung menyalahkan diri sendiri dengan menunjukkan rasa frustrasi atas kegagalan yang mereka alami. Frustrasi dapat menyebabkan kecemasan, malas beraktivitas, pikiran menjadi kacau, emosi tidak stabil, menarik diri dari lingkungan, bahkan dapat memicu adanya tindakan menyakiti dan melukai diri.

##### **3. Depresi**

Kejenuhan yang dibiarkan terlalu lama dapat mengakibatkan depresi, akibatnya individu merasakan kelelahan emosional dan spiritual secara berlebihan serta tidak memiliki energi untuk menyelesaikan pekerjaan.

#### 4. Cadangan Emosional Terkurus

Cadangan emosional pada individu yang mengalami kejenuhan cenderung terkuras, kualitas hubungannya memburuk, dan ketahanan fisik mengalami penurunan. Individu yang mengalami *burnout* berada dalam keadaan tegang dan stres akut, serta rentan mengalami penyakit lainnya seperti sakit kepala, insomnia, sakit punggung, flu dan batuk, serta timbulnya perasaan bersalah.

#### 5. Penurunan Kinerja

Kejenuhan kerja akan memberikan dampak seperti hilangnya energi, kesehatan yang semakin memburuk, serta hilangnya kondisi prima dalam bekerja sehingga mengalami penurunan kinerja. Kinerja yang menurun mengakibatkan bekerja menjadi kurang menguntungkan dan peningkatan pada ketidakhadiran.

#### **2.1.4.4. Dimensi Kejenuhan Kerja**

Menurut Mathis dan Jackson (dalam Priansa, 2018:270) terdapat tiga dimensi yang berkaitan dengan kejenuhan kerja yaitu kelelahan emosional (*emotional exhaustion*), depersonalisasi (*depersonalization*), dan *reduced personal accomplishment*. Ketiga dimensi kejenuhan kerja tersebut secara lebih rinci dijelaskan sebagai berikut:

##### 1. Kelelahan Emosional (*Emotional Exhaustion*)

Kelelahan emosional terjadi ketika individu merasa terkuras secara emosional akibat banyaknya tuntutan pekerjaan. Kelelahan emosional ditandai dengan munculnya perasaan frustrasi, putus asa, tidak berdaya, tertekan, mudah marah tanpa alasan, mudah tersinggung, dan merasa tidak mampu menyelesaikan pekerjaan.

## 2. Depersonalisasi (*Depersonalization*)

Depersonalisasi adalah proses mengatasi ketidakseimbangan antara tuntutan dan kemampuan yang dilakukan oleh individu untuk mengatasi kelelahan emosional. Depersonalisasi ditandai dengan adanya sikap negatif, kasar, menjaga jarak dan mengurangi kontak dengan klien, menjauhkan diri dari lingkungan sosial, cenderung tidak peduli dengan lingkungan sekitar, serta tidak peduli dan bersikap sinis kepada klien.

## 3. *Reduced Personal Accomplishment*

Ditandai dengan adanya perasaan tidak puas terhadap diri sendiri, pekerjaan, bahkan kehidupan, serta merasa tidak pernah memberikan manfaat. Hal ini juga mengacu pada penilaian yang rendah terhadap kompetensi diri dan pencapaian keberhasilan diri dalam pekerjaan. *Reduced personal accomplishment* juga muncul akibat rasa bersalah telah memperlakukan klien secara negatif padahal dituntut untuk selalu memiliki perilaku positif seperti penyabar, penuh perhatian, hangat, humoris, dan memiliki rasa empati.

### **2.1.5. Kinerja**

Berdasarkan etimologinya, kinerja berasal dari kata *performance*. *Performance* berasal dari kata *to perform* yang apabila dihubungkan dengan kinerja memiliki arti melakukan, memenuhi atau menjalankan sesuatu, melaksanakan suatu tanggung jawab, dan melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang. Sehingga dapat diartikan bahwa kinerja adalah pelaksanaan dan penyempurnaan suatu pekerjaan sesuai dengan tanggung jawabnya sehingga dapat mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan.

### 2.1.5.1. Pengertian Kinerja

Kinerja atau disebut dengan *job performance* merupakan tingkat keberhasilan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kinerja merupakan perwujudan dari bakat atau kemampuan yang dimiliki oleh karyawan. Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dalam mengemban tugas dan pekerjaan. Kinerja karyawan yang tinggi akan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan suatu organisasi.

Adapun pengertian kinerja lainnya yang dikemukakan oleh beberapa ahli, di antaranya adalah sebagai berikut:

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2020:9) yang dimaksud dengan kinerja adalah:

“Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh individu dalam periode waktu tertentu dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.”

Lijan Poltak Sinambela (2018:5) mengemukakan bahwa:

“Kinerja adalah kemampuan individu dalam melakukan suatu keahlian tertentu, kinerja diperlukan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan individu dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.”

Sementara Benardin dan Russel (dalam Priansa, 2020:270) mengungkapkan bahwa:

“Kinerja adalah hasil yang diproduksi oleh fungsi pekerjaan atau kegiatan-kegiatan pekerjaan tertentu selama periode waktu tertentu. Hasil kerja tersebut merupakan hasil dari kemampuan, keahlian, dan keinginan yang dicapai.”

Menurut Darmawan (2020:3) pengertian kinerja adalah sebagai berikut:

*“Job Performance is the achievement of employee work after or during completing tasks and responsibilities through effort and adjusted to what has been set by the company for the achievement of objectives.”*

“Kinerja adalah pencapaian hasil kerja karyawan setelah atau selama menyelesaikan tugas dan tanggung jawab melalui usaha yang disesuaikan dengan aturan yang telah ditetapkan oleh organisasi demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.”

Deadrick dan Gardner’s (dalam Darmawan, 2020:3) mengutarakan bahwa:

*“Job performance is a breakdown of the achievement of results based on job functions, how many time periods are specified.”*

“Kinerja adalah rincian pencapaian hasil kerja berdasarkan fungsi pekerjaan dalam beberapa periode waktu yang telah ditentukan.”

Cardy (dalam Darmawan, 2020:3) juga menyatakan pendapatnya mengenai kinerja yaitu:

*“Job performance is the result and what has been achieved through effort and behavior that is adjusted to the goals of the organization and the employee as the controller.”*

“Kinerja adalah hasil dan apa yang telah dicapai melalui usaha dan perilaku yang disesuaikan dengan tujuan organisasi dengan karyawan sebagai pengendali dan penentu tercapainya tujuan organisasi.”

Adapun pengertian kinerja tenaga keperawatan yang disampaikan Suriana (dalam Hidayat dan Uliyah, 2018:4) yaitu:

“Kinerja tenaga keperawatan adalah hasil kerja yang dicapai oleh perawat dalam melaksanakan tugas-tugas asuhan keperawatan sehingga menghasilkan *output* yang baik kepada klien dalam kurun waktu tertentu.

Kinerja tenaga keperawatan yang baik ditandai dengan tingginya tingkat kepuasan dan *zero complain* dari klien.”

Sedangkan Melisa (dalam Adnyaswari dan Adnyani, 2017:2477) menyatakan bahwa:

“Kinerja tenaga keperawatan adalah hasil kerja dari seorang perawat yang dapat dirasakan langsung oleh klien atau pasien dan apabila kinerja perawat buruk maka dapat menyebabkan penurunan mutu pelayanan.”

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang diperoleh melalui serangkaian kegiatan pada suatu pekerjaan dalam kurun waktu tertentu yang dilakukan oleh seseorang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja tenaga keperawatan adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang tenaga keperawatan melalui pelaksanaan asuhan keperawatan kepada klien atau pasien yang ditandai dengan kepuasan dari klien serta tidak adanya keluhan atau *complain* yang disampaikan oleh klien.

#### **2.1.5.2. Faktor-faktor Kinerja**

Menurut Kasmir (dalam Jufrizen, 2021:12) berikut beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja, yaitu:

##### **1. Kemampuan dan Keahlian**

Kemampuan dan keahlian yang dimiliki oleh seorang karyawan akan mempengaruhi kinerjanya. Tingginya tingkat kemampuan dan keahlian yang dimiliki oleh karyawan dapat berdampak pada pekerjaan yang berjalan dengan lancar dan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Kemampuan dan keahlian

yang rendah akan berdampak pada kinerja yang kurang baik dan akan menghambat tercapainya tujuan.

## 2. Pengetahuan

Dengan menguasai berbagai pengetahuan yang berkaitan dengan pekerjaan yang sedang dilakukan maka karyawan akan lebih mudah dalam menyelesaikan pekerjaan.

## 3. Rancangan Kerja

Rancangan kerja dapat mempermudah karyawan dalam melakukan pekerjaan dan menghasilkan kinerja yang baik. Dengan adanya rancangan kerja maka karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu sesuai dengan target yang ditentukan.

## 4. Kepribadian atau Karakter

Kepribadian atau karakter yang dimiliki oleh individu mempengaruhi kinerjanya. Individu dengan kepribadian atau karakter yang baik dapat melakukan pekerjaannya dengan benar dan penuh dengan tanggung jawab sehingga pekerjaan dapat terselesaikan dengan hasil yang baik. Akan tetapi, individu dengan kepribadian atau karakter yang kurang baik dinilai tidak bersungguh-sungguh dan tidak memiliki tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga hasil dari pekerjaan tersebut kurang baik.

## 5. Motivasi Kerja

Motivasi kerja adalah dorongan yang berada dalam diri individu untuk melakukan suatu pekerjaan. Individu yang memiliki dorongan kuat dari dalam

diri maupun dari luar dirinya akan terpacu untuk melakukan suatu pekerjaan dengan baik dan menghasilkan kinerja yang baik pula.

#### 6. Kepemimpinan

Kepemimpinan yaitu perilaku seorang pemimpin dalam mengelola, mengatur, dan memberikan perintah pada bawahan untuk melakukan suatu pekerjaan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Pemimpin yang dapat menciptakan hubungan baik dengan bawahannya akan mendorong bawahan untuk melakukan pekerjaan yang diperintahkan oleh pimpinan serta menghasilkan kinerja yang baik sesuai dengan yang diinginkan.

#### 7. Gaya Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan yaitu sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memberikan perintah kepada bawahannya.

#### 8. Budaya Organisasi

Budaya organisasi yaitu norma-norma atau kebiasaan-kebiasaan yang berlaku dalam sebuah organisasi yang harus dipatuhi oleh seluruh anggota organisasi. Budaya organisasi yang baik akan berdampak pada pengaruh karyawan dalam bekerja, budaya organisasi yang baik mampu meningkatkan kinerja karyawannya.

#### 9. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja yaitu perasaan senang yang dirasakan oleh individu setelah dan sebelum melakukan pekerjaannya. Jika individu senang untuk melakukan pekerjaannya maka akan menghasilkan kinerja yang baik. Tetapi, jika individu

tidak senang dan kurang suka untuk melakukan pekerjaannya maka akan berdampak pada penurunan kinerja.

#### 10. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah kondisi atau situasi di sekitar tempat kerja berupa sarana dan prasarana, *layout*, ruangan, dan hubungan antar sesama rekan kerja. Lingkungan kerja yang kondusif tanpa adanya gangguan dalam pekerjaan dapat meningkatkan kinerja individu.

#### 11. Loyalitas

Loyalitas adalah kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja di dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Kesetiaan tersebut ditunjukkan melalui adanya kesungguhan dalam menyelesaikan pekerjaan meskipun perusahaan sedang berada dalam kondisi yang kurang baik. Bentuk kesetiaan lainnya dapat ditunjukkan dengan menjaga dan tidak membicarakan rahasia dan kelemahan perusahaan kepada pihak lain.

#### 12. Komitmen

Komitmen merupakan sebuah kepatuhan karyawan terhadap janji-janji yang telah dibuatnya dan menaati peraturan serta kebijakan perusahaan. Melalui komitmen karyawan akan berusaha untuk memenuhi janji dan kesepakatan yang telah dibuat.

#### 13. Disiplin Kerja

Disiplin kerja yaitu usaha karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan sungguh-sungguh. Karyawan yang disiplin dalam bekerja dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu sesuai dengan perintah dari pimpinan.

Sutermeister (dalam Priansa, 2017:51) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja terdiri atas motivasi, kemampuan, pengetahuan, keahlian, pendidikan, pengalaman, pelatihan, minat, sikap kepribadian, kondisi-kondisi fisik dan kebutuhan fisiologis, kebutuhan sosial, serta kebutuhan egoistik.

Manulang (dalam Adnyaswari dan Adnyani, 2017:2483) menyatakan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja, di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Faktor personal/individual seperti pengetahuan, keterampilan (*skill*), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen.
2. Faktor kepemimpinan seperti kualitas dalam memberikan dukungan dan dorongan, semangat, serta arahan yang diberikan pimpinan kepada karyawannya.
3. Faktor tim seperti kualitas dukungan sosial atau dukungan dan semangat yang diberikan kepada rekan satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan, serta keeratan yang terjalin dengan anggota tim.
4. Faktor sistem seperti sistem kerja, fasilitas kerja, proses organisasi, dan budaya kerja dalam organisasi.
5. Faktor kontekstual (situasional) seperti tekanan yang timbul menjadi stres dan kejenuhan, serta perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Selain beberapa pendapat di atas, Potter (dalam Priansa, 2017:269) menyatakan bahwa kinerja seseorang juga dipengaruhi oleh *burnout* atau kejenuhan kerja. Tingkat kejenuhan kerja yang tinggi dapat menyebabkan penurunan yang cukup besar dalam kualitas kinerja.

### 2.1.5.3. Dimensi Kinerja

Anwar Prabu Mangkunegara (2017:70) mengemukakan bahwa kinerja memiliki beberapa dimensi, di antaranya adalah sebagai berikut:

#### 1. Kualitas Kerja

Kualitas kerja berkaitan dengan proses pekerjaan sampai dengan hasil kerja yang dapat diukur dari tingkat efisiensi dan efektivitas individu dalam melaksanakan suatu pekerjaan yang didukung oleh sumber daya lainnya. Dalam hal ini kuantitas kerja seorang tenaga keperawatan dilihat dari kerapian, ketelitian, dan keandalan dalam melayani klien atau pasien.

#### 2. Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja merupakan satuan jumlah atau batas maksimal yang harus dicapai oleh individu dengan periode waktu yang telah ditentukan oleh pimpinan. Kuantitas kerja tenaga keperawatan dapat diukur melalui ketepatan waktu, kehadiran, hasil kerja yang diperoleh, dan kepuasan kerja.

#### 3. Kerja Sama

Kerja sama ditandai dengan sikap dan perilaku setiap individu yang menjalin hubungan kerja sama dengan pimpinan atau rekan kerja untuk menyelesaikan pekerjaan secara bersama-sama. Kerja sama dapat dilihat melalui jalinan kerja sama dan kekompakan tenaga keperawatan.

#### 4. Tanggung Jawab

Tanggung jawab merupakan hasil yang terkait dengan hasil pekerjaan yang telah diselesaikan dan harus dipertanggung jawabkan oleh para individu apabila hasilnya belum sesuai dengan harapan pimpinan. Dalam hal ini tenaga

keperawatan harus memiliki rasa tanggung jawab dalam mengambil keputusan ketika menyelesaikan pekerjaan.

## 5. Inisiatif

Inisiatif merupakan segala bentuk gerakan yang berasal dari dalam diri individu untuk melakukan pekerjaan dan mengatasi masalah. Inisiatif pada tenaga keperawatan dapat diukur melalui kemandirian dan kemampuan dalam bekerja.

## 2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai dasar acuan dalam penyusunan penelitian dari berbagai penelitian sebelumnya dan bertujuan untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu juga sebagai perbandingan dan gambaran yang dapat mendukung kegiatan penelitian. Fokus penelitian terdahulu yang digunakan sebagai dasar acuan pada penelitian ini adalah yang berkaitan dengan dukungan sosial, kejenuhan kerja, dan kinerja. Berikut merupakan tabel yang menunjukkan penelitian terdahulu yang meliputi judul penelitian, nama peneliti, sumber, tahun, hasil dari penelitian terdahulu, persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilaksanakan:

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Judul Penelitian, Peneliti, Sumber, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Pengaruh Dukungan Sosial dan <i>Burnout</i> Terhadap Kinerja Perawat Rawat Inap RSUP Sanglah  Nyoman Adinda Adnyaswari dan I Gusti Ayu Dewi Adnyani	Dukungan sosial berpengaruh positif terhadap kinerja perawat, semakin tinggi dukungan sosial yang diberikan maka kinerja perawat akan mengalami peningkatan.	Persamaannya terletak pada variabel dukungan sosial, <i>burnout</i> atau kejenuhan kerja, dan kinerja perawat.	Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian.

No	Judul Penelitian, Peneliti, Sumber, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 6, No. 5, 2017	<i>Burnout</i> berpengaruh negatif terhadap kinerja perawat, semakin tinggi tingkat <i>burnout</i> yang dialami maka kinerja perawat akan mengalami penurunan.		
2	<p>Pengaruh Stres Kerja, <i>Burnout</i>, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat RSD Mangusada Kabupaten Badung</p> <p>I Putu Surya Bagiada dan I Gusti Salit Ketut Netra</p> <p>E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Vol. 8, No. 5, 493-524, 2019</p>	<p>Stres kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja perawat, semakin tinggi stres kerja yang dialami maka kinerja perawat semakin menurun. <i>Burnout</i> memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja, semakin tinggi <i>burnout</i> yang dialami maka kinerja perawat semakin menurun. Motivasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, semakin tinggi motivasi maka kinerja perawat akan semakin meningkat.</p>	Persamaannya terletak pada variabel <i>burnout</i> dan kinerja perawat.	Perbedaannya terletak pada variabel stres kerja dan motivasi kerja. Perbedaan lainnya terletak pada lokasi penelitian.
3	<p>Pengaruh <i>Burnout</i> dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Moderasi pada Perawat RSUD Dr. Moewardi Surakarta</p> <p>Jesslyn Valentina, Y. Djoko Suseno, dan Erni Widajanti</p> <p>Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Vol. 14, Edisi Khusus Maret, 132-142, 2020</p>	<i>Burnout</i> berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, <i>burnout</i> akan berdampak buruk pada kinerja. Konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Motivasi memoderasi <i>burnout</i> dan konflik kerja terhadap kinerja perawat RSUD Dr. Moewardi Surakarta.	Persamaannya terletak pada variabel <i>burnout</i> atau kejenuhan kerja dan kinerja perawat.	Perbedaannya terletak pada variabel konflik kerja dan motivasi kerja sebagai variabel moderasi. Perbedaan lainnya terletak pada lokasi penelitian.

No	Judul Penelitian, Peneliti, Sumber, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
4	<p>Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja, dan Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Perawat di Puskesmas Sebatik</p> <p>Meylin Rahmawati dan Irwana</p> <p>Jurnal Ekonomi, Vol. XI, No. 2, 2020</p>	<p>Stres kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja perawat. Kepuasan kerja tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja perawat. Dukungan sosial memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja perawat.</p>	<p>Persamaannya terletak pada variabel dukungan sosial dan kinerja perawat.</p>	<p>Perbedaannya terletak pada variabel stres kerja dan kepuasan kerja. Perbedaan lainnya terletak pada lokasi penelitian.</p>
5	<p>Pengaruh <i>Burnout</i> Terhadap Kinerja Perawat di Instalasi <i>Intensive Care</i> RSUD Kardinah Tegal</p> <p>Indita Wilujeng Astiti dan Etlidawati</p> <p>Jurnal Keperawatan Muhammadiyah September, 2020</p>	<p><i>Burnout</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perawat.</p>	<p>Persamaannya terletak pada variabel <i>burnout</i> atau kejenuhan kerja dan kinerja perawat.</p>	<p>Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian.</p>
6	<p>Analisis Beban Kerja dan Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Umum Bethesda Gunungsitoli dengan Kejenuhan Perawat sebagai Variabel Intervening</p> <p>Maria Damaianty Pasaribu, Prihatin Lumbanraja, dan Endang Sulistya Rini</p> <p>Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan (Menkeu), Vol. 10, No. 3, 2021</p>	<p>Beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kejenuhan kerja. Dukungan sosial memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kejenuhan kerja. Beban kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja melalui kejenuhan. Dukungan sosial memiliki pengaruh positif terhadap kinerja melalui kejenuhan. Kejenuhan memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja.</p>	<p>Persamaannya terletak pada variabel dukungan sosial, kejenuhan kerja, dan kinerja perawat.</p>	<p>Perbedaannya terletak pada variabel beban kerja dan kejenuhan kerja sebagai variabel intervening. Perbedaan lainnya adalah lokasi penelitian.</p>
7	<p>Pengaruh Kejenuhan Kerja dan Stres kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Suatu</p>	<p>Kejenuhan kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja,</p>	<p>Persamaannya terletak pada variabel</p>	<p>Perbedaannya terletak pada variabel stres</p>

No	Judul Penelitian, Peneliti, Sumber, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	<p>Studi pada Pegawai Bagian Instalasi Gizi RSUD Kab. Ciamis)</p> <p>Yudi Irawan, Elin Herlina, dan Marlina Nur Lestari</p> <p><i>Business Management and Entrepreneurship Journal</i>, Vol. 2, No. 4, 2020</p>	<p>semakin rendah kejenuhan kerja maka kinerja semakin meningkat. Stres kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja, semakin rendah stres maka kinerja semakin meningkat.</p>	<p>kejenuhan kerja dan kinerja.</p>	<p>kerja dan lokasi penelitian.</p>
8	<p>Pengaruh Pekerjaan Keluarga dan Dukungan Sosial serta Kecerdasan Emosional Terhadap Stres Kerja dan Kinerja Perawat Wanita di RSD dr. Soebandi Jember</p> <p>Avira Rizqiana Yulia</p> <p>BISMA Jurnal Bisnis Manajemen, Vol. 11, No. 1, Hal 76-90, 2017</p>	<p>Konflik Pekerjaan Keluarga berpengaruh signifikan terhadap stres kerja. Konflik pekerjaan keluarga berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Dukungan sosial berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap stres kerja. Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja.</p>	<p>Persamaannya terletak pada variabel dukungan sosial dan kinerja perawat.</p>	<p>Perbedaannya terletak pada variabel pekerjaan keluarga, kecerdasan emosional, dan stres kerja, serta pada lokasi penelitian.</p>
9	<p><i>Burnout</i> Mempengaruhi Kinerja Perawat di RS Panti Waluya Malang</p> <p>Yanti Rosdiana, Neni Maemunah, dan Arie Jefri Ka'arayeno</p> <p><i>Nursing News: Jurnal Ilmiah Keperawatan</i> Vol. 6, No. 1, 2022</p>	<p>Terdapat pengaruh yang signifikan antara <i>burnout</i> atau kejenuhan kerja dengan kinerja perawat di RS Panti Waluya Sawahan Kota Malang.</p>	<p>Persamaannya terletak pada variabel <i>burnout</i> atau kejenuhan kerja dan kinerja perawat.</p>	<p>Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian.</p>
10	<p>Dukungan Sosial, Beban Kerja, dan Pemberian Insentif Terhadap Kinerja Perawat RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara</p> <p>Ratna Suryani, Dina Saktia-</p>	<p>Dukungan sosial memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja. Beban kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja. Pemberian</p>	<p>Persamaannya terletak pada variabel dukungan sosial dan kinerja perawat.</p>	<p>Perbedaannya terletak pada variabel beban kerja dan pemberian insentif, serta</p>

No	Judul Penelitian, Peneliti, Sumber, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	ningsih, dan Siti Maesaroh  MEDIKONIS: Jurnal Media Komunikasi dan Bisnis, Vol. 12, No. 2, 2021	insentif tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja. Secara simultan dukungan sosial, beban kerja, dan pemberian insentif memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja perawat.		pada lokasi penelitian.
11	<i>The Impact of Social Support on Job Performance: The Empirical Study of Mediating and Moderating</i>  Yuan-Deen Lee, Chiu Chuan Lin, Min-Tzu Chen, dan Chen-Fen Huang  <i>The International Journal of Organizational Innovation</i> , Vol. 10, No. 1, 2017	Dukungan sosial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Dukungan sosial tidak memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap <i>expatriate adjustment</i> . <i>Expatriate adjustment</i> memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Dukungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi. Komitmen Organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.	Persamaannya terletak pada variabel dukungan sosial dan kinerja.	Perbedaannya terletak pada variabel <i>expatriate adjustment</i> , komitmen organisasi, dan lokasi penelitian.
12	<i>Job Burnout and Employee Performance in Hospitality Industry: The Role of Social Capital</i>  Dhyah Harjanti dan Faiz Akbar Todani  Jurnal Teknik Industri, Vol. 21, No. 1, 15-24, 2019	<i>Social capital</i> memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja. <i>Social capital</i> memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kejenuhan kerja. Kejenuhan kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja.	Persamaannya terletak pada variabel <i>job burnout</i> atau kejenuhan kerja dan kinerja.	Perbedaannya terletak pada variabel <i>social capital</i> dan lokasi penelitian.
13	<i>Burnout, Professional Self-Efficacy and life satisfaction</i>	Hubungan antara kejenuhan kerja,	Persamaannya terletak pada	Perbedaannya terletak pada

No	Judul Penelitian, Peneliti, Sumber, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	<p><i>as Predictors of Job Performance in Health Care Workers: The Mediating Role of Work Engagement</i></p> <p>Deisy Bernales Turpo, Roy Ouispe Velasquez, Diony Flores Ticona Jacksaint Saintila, Percy G. Ruiz Mamani, Salomon Huanca-huire Vega, Mardel Morales Garcia, dan Wilter C. Morales Garcia</p> <p><i>Journal of Primary Care &amp; Community Health</i>, Vol. 13, 1-9, 2022</p>	<p><i>professional self-efficacy</i>, kepuasan hidup, dan kinerja. <i>Professional self-efficacy</i> memiliki pengaruh positif terhadap keterlibatan kerja dan kepuasan hidup. Kejenuhan kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja.</p>	<p>variabel <i>burnout</i> atau kejenuhan kerja dan kinerja.</p>	<p>variabel <i>professional self-efficacy</i>, kepuasan hidup, keterlibatan kerja, dan lokasi penelitian.</p>
14	<p><i>Linking Social Support, Work Engagement, and Job Performance in Nursing</i></p> <p>Aizzat Mohd. Nasurdin, Tan Cheng Ling, dan Sabrina Naseer Khan</p> <p><i>International Journal Business and Society</i>, Vol. 19, No. 2, 363-386, 2018</p>	<p>Dukungan sosial terutama dukungan sosial dari teman sebaya memiliki pengaruh positif dan berpengaruh langsung terhadap kinerja. Dukungan sosial memiliki pengaruh terhadap keterlibatan kerja.</p>	<p>Persamaannya terletak pada variabel dukungan sosial dan kinerja.</p>	<p>Perbedaannya terletak pada keterlibatan kerja dan lokasi penelitian.</p>
15	<p><i>Impact of Job Satisfaction and Social Support on Job Performance Among Primary Care Providers in Northeast China: A Cross-Sectional Study</i></p> <p>Di Liu, Xu Yang, Wenlin Zhang, Qiaoran Tang, Yujin Xie, dan Lei Shi</p> <p><i>Frontiers in Public Health</i>, Vol. 10, 2020</p>	<p>Kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja. Dukungan sosial memiliki pengaruh positif terhadap kinerja.</p>	<p>Persamaannya terletak pada variabel dukungan sosial dan kinerja.</p>	<p>Perbedaannya terletak pada variabel kepuasan kerja dan lokasi penelitian.</p>
16	<p><i>The Relationship between Social Support and Job Performance of Social Workers</i></p> <p>Seyed Reza Javadian dan Atefeh Hosseini</p>	<p>Dukungan sosial berpengaruh positif terhadap kinerja. Semakin tinggi tingkat dukungan sosial yang diterima maka kinerja semakin</p>	<p>Persamaannya terletak pada variabel dukungan sosial dan kinerja.</p>	<p>Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian.</p>

No	Judul Penelitian, Peneliti, Sumber, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	<i>Social Behavior Research Health</i> , Vol. 4, Issue 1, 480-486, 2020	meningkat.		
17	Pengaruh Tingkat Kejenuhan Kerja Terhadap Perawat Wanita di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Royal Prima Tahun 2018  Dzul Akbar Insani, Sri Lestari Ramadhani Nasution, Suci Erawati, dan Rapael Ginting  Jurnal Mutiara Kesehatan Masyarakat, 3 (1), 71-79, 2018	Kejenuhan kerja berpengaruh terhadap kinerja perawat, semakin tinggi tingkat kejenuhan kerja maka kinerja semakin menurun.	Persamaannya terletak pada variabel kejenuhan kerja dan kinerja perawat.	Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian.
18	Kejenuhan Kerja pada Perawat di Ruang <i>Intensive Care</i> Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda  Gadis Halizasia dan Ardia Putra  Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Keperawatan, Vol. 2, No. 3, 2017	Kejenuhan kerja yang terjadi pada perawat dapat mempengaruhi kinerja perawat.	Persamaannya terletak pada variabel kejenuhan kerja dan kinerja.	Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian.
19	Pengaruh Kompensasi dan Persepsi Dukungan Organisasi Terhadap Komitmen Organisasi dan Kinerja Karyawan Rumah Sakit Balimed Karangasem  Putu Ria Purnami  Jagadhita: Jurnal Ekonomi & Bisnis, Vol. 4, No. 1, Hal 95-97, 2017	Kompensasi mempunyai pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap komitmen organisasi, semakin baik kompensasi maka komitmen karyawan semakin meningkat. Persepsi dukungan sosial organisasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen organisasi, semakin tinggi persepsi dukungan organisasi maka komitmen karyawan semakin	Persamaannya terletak pada variabel dukungan sosial dan kinerja.	Perbedaannya terletak pada variabel kompensasi dan komitmen organisasi, serta lokasi penelitian.

No	Judul Penelitian, Peneliti, Sumber, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		meningkat. Kompensasi mempunyai pengaruh negatif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, semakin baik kompensasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Persepsi dukungan sosial organisasi memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja, semakin tinggi persepsi dukungan organisasi tidak berpengaruh pada kinerja karyawan.		
20	<p>Pengaruh Stres Kerja, Kelelahan Kerja, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat</p> <p>Mila Aulia dan Edi Komara</p> <p>MPD <i>Student Conference</i> (MSC), 2022</p>	Stres kerja tidak berpengaruh negatif terhadap kinerja perawat. Kelelahan atau kejenuhan kerja pada perawat berpengaruh negatif terhadap kinerja perawat. Motivasi kerja pada perawat berpengaruh positif terhadap kinerja perawat.	Persamaannya terletak pada variabel kelelahan atau kejenuhan kerja dan kinerja.	Perbedaannya terletak pada variabel stres kerja dan motivasi kerja, serta pada lokasi penelitian.
21	<p><i>Nurse' Experience with Burnout and The Role of Perceived Social Support</i></p> <p>Rizal Febri Yanto, Djudiyah, dan Nandy Agustin Syakarofath</p> <p>Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan, Vol. 10 (1), 2022</p>	Dukungan sosial pada perawat memiliki pengaruh terhadap kejenuhan pada perawat, semakin tinggi dukungan sosial maka semakin rendah kejenuhan yang dirasakan oleh perawat dan kinerja perawat akan semakin mengalami peningkatan.	Persamaannya terletak pada variabel dukungan sosial, kejenuhan kerja, dan kinerja.	Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian.

Sumber: Diolah oleh peneliti (2022)

### **2.3. Kerangka Pemikiran**

Uma Sekaran (dalam Sugiyono, 2021:95) menyatakan bahwa kerangka pemikiran adalah model konseptual mengenai bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang sudah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka pemikiran yang baik mampu menjelaskan secara teoritis bagaimana variabel yang akan diteliti saling bertautan. Pada penelitian ini dukungan sosial dan kejenuhan kerja dihubungkan dengan kinerja tenaga keperawatan. Kerangka pemikiran akan menjelaskan hubungan antara variabel yang akan diteliti.

#### **2.3.1. Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Tenaga Keperawatan**

Dukungan sosial dianggap sebagai salah satu fungsi ikatan sosial yang meliputi dukungan emosional, dorongan untuk mengungkapkan perasaan, pemberian informasi dan saran, serta pemberian bantuan material. Ikatan sosial tersebut menggambarkan kualitas dari hubungan interpersonal. Dukungan sosial memiliki pengaruh kuat terhadap hidup seseorang, tenaga keperawatan yang mendapatkan banyak dukungan dari lingkungan sekitar dapat menghadapi situasi pekerjaan yang menegangkan dengan lebih mudah. Hal ini memungkinkan tenaga keperawatan dapat dengan mudah menghadapi situasi yang menegangkan dalam pekerjaan sehingga tidak menyebabkan penurunan kinerja.

Rahmawati dan Irwana (2020) melakukan penelitian mengenai pengaruh stres kerja, kepuasan kerja, dan dukungan sosial terhadap kinerja perawat di Puskesmas Sebatik yang terdiri atas Puskesmas Aji Kuning, Puskesmas Lapri, Puskesmas Sungai Nyamuk, dan Puskesmas Sungai Taiwan. Penelitian yang dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 36 tenaga keperawatan

menunjukkan bahwa dukungan sosial berpengaruh positif terhadap kinerja tenaga keperawatan. Semakin tinggi dukungan sosial yang diterima oleh tenaga keperawatan maka kinerja tenaga keperawatan akan semakin meningkat. Semakin rendah dukungan sosial yang diterima oleh tenaga keperawatan maka kinerja tenaga keperawatan akan semakin menurun. Dukungan sosial terbanyak yang diterima oleh tenaga keperawatan adalah dukungan sosial yang berasal dari keluarga. Dukungan yang diterima berupa perhatian, penghargaan, bantuan langsung, dan bantuan tidak langsung yang menyebabkan peningkatan kepercayaan diri pada tenaga keperawatan sehingga dapat bekerja dengan penuh keyakinan dan kinerja mengalami peningkatan.

Penelitian yang dilakukan oleh Suryani, Saktianingsih, dan Maesaroh (2021) mengenai dukungan sosial, beban kerja, dan pemberian insentif terhadap kinerja perawat di RSUD Hj. Anna Lasmanah Banjarnegara menunjukkan hasil penelitian yaitu dukungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga keperawatan. Semakin tinggi dukungan sosial yang diterima maka kinerja tenaga keperawatan semakin mengalami peningkatan. Tetapi semakin rendah dukungan sosial yang diterima maka kinerja tenaga keperawatan semakin mengalami penurunan. Tenaga keperawatan diharapkan dapat menerima dukungan sosial penuh baik dari atasan, rekan kerja, maupun anggota keluarga. Dukungan sosial yang diterima membuat tenaga keperawatan merasa lebih percaya diri dan dihargai dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga kinerja tenaga keperawatan akan mengalami peningkatan.

Yulia (2017) juga melakukan penelitian mengenai pekerjaan-keluarga, dukungan sosial, dan kecerdasan emosional terhadap stres kerja dan kinerja perawat wanita di RSD dr. Soebandi Jember. Penelitian yang dilakukan kepada 120 orang tenaga keperawatan tersebut menunjukkan hasil yang menyatakan bahwa dukungan sosial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja tenaga keperawatan di RSD dr. Soebandi Jember. Artinya apabila dukungan sosial yang diterima tenaga keperawatan tinggi maka kinerja tenaga keperawatan akan meningkat. Apabila dukungan sosial yang diterima tenaga keperawatan rendah maka kinerja tenaga keperawatan akan menurun.

### **2.3.2. Pengaruh Kejenuhan Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Keperawatan**

Tenaga keperawatan merupakan salah satu profesi yang menuntut keterlibatan emosional yang tinggi dalam waktu yang lama dalam melayani klien. Adanya rasa tertekan dalam situasi yang menguras emosi dapat menyebabkan kejenuhan kerja pada tenaga keperawatan, ditandai dengan kondisi tenaga keperawatan yang mengalami kelelahan fisik, kelelahan mental, kelelahan emosional, sinisme, dan berkurangnya kemampuan untuk menyelesaikan masalah. Kejenuhan kerja juga menyebabkan penurunan kesehatan, frustrasi, bahkan depresi. Tentunya hal tersebut akan menyebabkan tenaga keperawatan kurang maksimal dalam bekerja sehingga berdampak pada penurunan kinerja.

Bagiada dan Netra (2019) melakukan penelitian mengenai pengaruh stres kerja, *burnout* dan motivasi kerja terhadap kinerja perawat RSD Mangusada Kabupaten Badung. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *burnout* atau dikenal dengan kejenuhan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja

tenaga keperawatan. Artinya semakin tinggi kejenuhan yang dialami oleh tenaga keperawatan maka kinerja tenaga keperawatan akan semakin menurun. Begitu pun sebaliknya, semakin rendah kejenuhan yang dialami oleh tenaga keperawatan maka kinerja tenaga keperawatan akan semakin meningkat.

Penelitian terdahulu lainnya yang dilakukan oleh Astiti dan Etlidawati (2020) mengenai pengaruh *burnout* terhadap kinerja perawat di instalasi *intensive care* RSUD Kardinah Tegal menunjukkan hasil penelitian serupa yaitu kejenuhan kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja tenaga keperawatan. Semakin tinggi kejenuhan kerja yang dirasakan maka kinerja tenaga keperawatan akan semakin menurun tetapi semakin rendah kejenuhan kerja yang dirasakan maka kinerja tenaga keperawatan akan semakin meningkat.

Adapun penelitian yang dilakukan oleh Aulia dan Komara (2022) mengenai stres kerja, kelelahan atau kejenuhan kerja, dan motivasi kerja terhadap kinerja perawat. Hasil dari penelitian yang dilakukan kepada 170 tenaga keperawatan sebagai responden, menyatakan bahwa kelelahan atau kejenuhan kerja (*burnout*) berpengaruh negatif terhadap kinerja tenaga keperawatan, semakin rendah *burnout* pada tenaga keperawatan maka kinerja tenaga keperawatan semakin meningkat dan semakin tinggi *burnout* pada tenaga keperawatan maka kinerja tenaga keperawatan semakin menurun.

### **2.3.3. Pengaruh Dukungan Sosial dan Kejenuhan Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Keperawatan**

Kurangnya dukungan sosial dari lingkungan sekitar mengakibatkan tenaga keperawatan kurang maksimal dalam bekerja. Mendapatkan dukungan berupa

dukungan emosional, dukungan penghargaan, dukungan instrumental dan dukungan informatif dari lingkungan sekitar dapat membuat tenaga keperawatan mampu menghadapi situasi tidak menyenangkan dalam bekerja dengan lebih mudah. Semakin banyak dukungan yang diterima oleh tenaga keperawatan maka kinerja tenaga keperawatan tersebut akan semakin baik. Sehingga perlu bagi tenaga keperawatan untuk mendapatkan dukungan penuh dari atasan dan rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan dan memberikan rangkaian asuhan keperawatan kepada klien, agar tenaga keperawatan mampu menghadapi pekerjaan yang melibatkan tuntutan emosional dengan lebih mudah dan percaya diri.

Kejenuhan kerja juga dapat mempengaruhi kinerja tenaga keperawatan, tenaga keperawatan yang mengalami kejenuhan kerja akan kehilangan minat dan motivasi dalam bekerja sehingga kinerjanya menjadi semakin menurun. Melayani banyak klien dengan berbagai jenis keluhan penyakit membuat tenaga keperawatan merasa terkuras secara emosi. Tenaga keperawatan yang terus berada dalam situasi yang menekan dan menguras emosi akan sangat rentan mengalami kejenuhan kerja. Semakin tinggi kejenuhan kerja yang dirasakan oleh tenaga keperawatan mengakibatkan kinerja tenaga keperawatan semakin menurun.

Dukungan sosial dapat melindungi seseorang dari efek kejenuhan kerja. Banyaknya dukungan yang diterima dapat mengembalikan minat dan motivasi tenaga keperawatan dalam bekerja. Tenaga keperawatan yang menerima banyak dukungan dapat lebih percaya diri dalam menyelesaikan pekerjaan yang sulit dan dapat dengan lebih mudah mengatasi situasi yang penuh dengan tekanan. Tenaga keperawatan yang mendapatkan dukungan penuh dari atasan dan rekan kerja juga

mampu memperoleh kinerja sesuai harapan rumah sakit dan terhindar dari penurunan kinerja.

Apabila pihak rumah sakit tidak bisa mengatasi kejenuhan kerja yang dialami oleh tenaga keperawatan sebagai tenaga kerja yang dominan dan memiliki jumlah terbanyak, maka rumah sakit tidak akan bisa bertahan dalam situasi persaingan yang kompetitif. Untuk mencegah terjadinya hal tersebut maka penting bagi tenaga keperawatan untuk mendapatkan perhatian dan dukungan penuh baik dari atasan maupun sesama rekan kerja sehingga terhindar dari kejenuhan kerja dan dapat mencegah terjadinya penurunan kinerja tenaga keperawatan. Tenaga keperawatan yang mendapatkan dukungan penuh dari atasan dan rekan kerja serta tidak mengalami kejenuhan kerja dapat memperoleh hasil kerja yang baik sesuai dengan harapan rumah sakit yang mengharapkan tenaga keperawatan memiliki kinerja yang terus mengalami peningkatan dari waktu ke waktu.

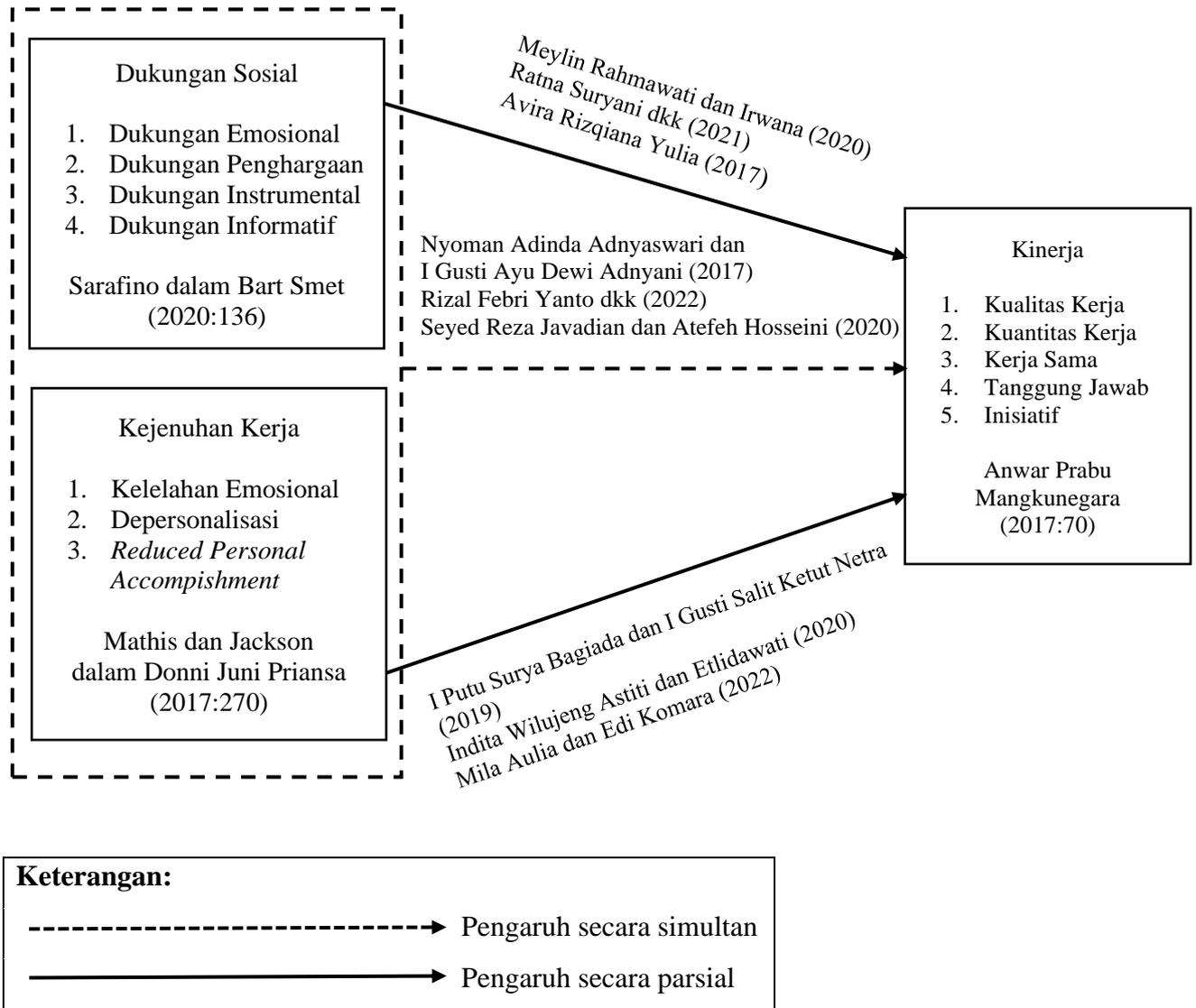
Penelitian yang dilakukan oleh Adnyaswari dan Adnyani (2017) mengenai dukungan sosial dan *burnout* terhadap kinerja perawat rawat inap RSUP Sanglah menunjukkan hasil yang menyatakan bahwa dukungan sosial memiliki pengaruh positif terhadap kinerja tenaga keperawatan pada bidang rawat inap RSUP Sanglah Denpasar. Artinya semakin tinggi dukungan sosial yang diberikan maka kinerja tenaga keperawatan akan semakin baik dan meningkat. *Burnout* memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja tenaga keperawatan pada rawat inap RSUP Sanglah Denpasar. Artinya semakin tinggi *burnout* yang dirasakan maka kinerja tenaga keperawatan akan semakin menurun. Dukungan sosial juga memiliki pengaruh negatif terhadap *burnout* pada tenaga keperawatan. Dukungan sosial dan *burnout*

secara simultan mempengaruhi kinerja tenaga keperawatan pada bidang rawat inap RSUP Sanglah Denpasar.

Yanto, Djudiyah, dan Syakarofath (2022) dalam penelitiannya yang membahas mengenai *nurse's experience with burnout and the role of perceived social support* atau membahas mengenai pengalaman perawat dengan kelelahan atau kejenuhan dan peran dukungan sosial yang dirasakan menyatakan bahwa dukungan sosial yang diterima oleh tenaga keperawatan dapat mengurangi kejenuhan kerja yang dirasakan oleh tenaga keperawatan. Semakin besar tingkat dukungan sosial yang diterima maka tingkat *burnout* yang dirasakan akan semakin menurun. Dukungan sosial yang diterima membantu tenaga keperawatan dalam mengatasi kejenuhan kerja sehingga kinerja tenaga keperawatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien akan semakin optimal bahkan mengalami peningkatan. Dukungan sosial dan kejenuhan kerja berpengaruh terhadap peningkatan kinerja tenaga keperawatan.

Javadian dan Hosseini (2020) melakukan penelitian mengenai *the relationship between social support and job performance of social workers* atau mengenai hubungan antara dukungan sosial dengan kinerja pekerja sosial. Tenaga keperawatan menjadi salah satu pekerja sosial yang memberikan pelayanan kemanusiaan kepada klien. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa dukungan sosial yang diterima oleh pekerja sosial dapat meningkatkan kinerja. Dukungan sosial dapat mencegah terjadinya kejenuhan kerja. Dukungan sosial dan kejenuhan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja.

Berdasarkan penjelasan di atas maka paradigma pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Gambar 2.1**

### **Paradigma Penelitian**

#### **2.4. Hipotesis Penelitian**

Sugiyono (2021:99) menyatakan bahwa hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang dinyatakan dalam bentuk

pernyataan. Berdasarkan penjelasan pada kerangka pemikiran di atas, berikut merupakan hipotesis dalam penelitian ini:

1. Hipotesis Penelitian Secara Simultan

Dukungan sosial dan kejenuhan kerja berpengaruh terhadap kinerja tenaga keperawatan.

2. Hipotesis Penelitian Secara Parsial

- a. Dukungan sosial berpengaruh terhadap kinerja tenaga keperawatan.
- b. Kejenuhan kerja berpengaruh terhadap kinerja tenaga keperawatan.