

## **BAB II**

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

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

Penelitian ini menjelaskan teori-teori yang berhubungan dengan masalahmasalah yang dihadapi. Disesuaikan dengan permasalahan yang dianggap dalam penelitian ini yaitu beban kerja dan burnout terhadap kepuasan kerja karyawan yang berdampak pada kinerja karyawan. Sehingga dalam kajian Pustaka ini dapat mengemukakan secara menyeluruh teori-teori yang relevan dengan variable permasalahan yang terjadi. Teori-teori dalam penelitian ini memuat kajian ilmiah dari para ahli.

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

Manajemen merupakan proses kegiatan seseorang dalam mengatur, mengelola, dan mengendalikan sumber daya organisasi untuk menentukan, menginterpretasikan dan mencapai tujuan dari suatu kegiatan.

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

Manajemen berasal dari bahasa Inggris manajemen dengan kata kerja mengelola, yang biasa didefinisikan sebagai perawatan. Aply dalam Mulyati, et.,al (2022:5) menerjemahkan manajemen sebagai "seni orang dalam menyelesaikan sesuatu". Manajemen adalah ilmu dan seni mengelola proses secara efektif dan efisien menggunakan manusia dan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan tertentu. Manajemen sering diartikan sebagai ilmu, petunjuk, dan profesi.

Manajemen dapat diartikan sebagai bekerja baik secara individu ataupun berkelompok, dengan memanfaatkan sumber daya organisasi untuk menentukan, menginterpretasikan, dan mencapai tujuan-tujuan perusahaan / organisasi. Seseorang yang memimpin, mengelola dan mengatur proses manajemen adalah manajer. Dalam sebuah organisasi manajemen sangat dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi dan juga tujuan individu yang ada di dalam organisasi tersebut.

Menurut Henry Fayol dalam Gesi, et., al, (2019:53), bahwa: “Manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengawasan/kontrol terhadap sumber daya yang ada agar mencapai tujuan secara efektif dan efisien”.

Sedangkan, menurut Manullang (2018:2), bahwa: “Manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu”

Dan menurut Ibrahim (dalam Wiranti, 2021:105), bahwa: “Manajemen merupakan proses yang khas yang terdiri dari tindakan perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber-sumber lain”.

Dan pendapat lain menurut Hasibuan (2017:1) bahwa: “Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.”

Berdasarkan ketiga pendapat para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu ilmu dan seni dalam menerapkan proses kegiatan yang mengatur dan mengelola segala aktivitas perusahaan atau organisasi baik dari segi perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengawasan/kontrol terhadap sumber daya yang ada agar mencapai tujuan secara efektif dan efisien yang berkesinambungan secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan.

#### **2.1.1.2. Fungsi Manajemen**

Menurut Aditama (2020:10), fungsi manajemen adalah elemen-elemen dasar yang selalu ada dan berada di dalam proses manajemen yang menjadi patokan bagi manajer dalam melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan perusahaan. Fungsi dalam manajemen dikenal dengan *Planning*, *Organizing*, *Actuating*, dan *Controlling* (POAC). Fungsi manajemen diantaranya sebagai berikut:

##### 1. Fungsi Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan proses yang mendefinisikan tujuan dari organisasi, membuat strategi yang akan digunakan untuk mencapai tujuan dari organisasi, serta mengembangkan rencana aktivitas kerja organisasi. Dalam mengawali setiap aktivitas pada sebuah pekerjaan dalam organisasi bisnis, dibutuhkan fungsi perencanaan sebagai tahapan pertama untuk menentukan arah dan tujuan organisasi ke depannya.

##### 2. Fungsi Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian didefinisikan sebagai proses kegiatan penyusunan atau alokasi sumber daya organisasi dalam bentuk struktur organisasi sesuai dengan

tujuan perusahaan yang tertuang di dalam visi dan misi perusahaan dan sumber daya organisasi.

3. Fungsi Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan merupakan proses implementasi dari segala bentuk rencana, konsep, ide dan gagasan yang telah disusun sebelumnya dalam rangka mencapai tujuan, yaitu visi dan misi perusahaan

4. Fungsi Pengendalian (*Control*)

Pengendalian erupakan salah satu fungsi manajemen untuk melakukan pengendalian terhadap kinerja dalam suatu perusahaan. Dalam hal ini memastikan bahwa apa yang sudah direncanakan, disusun, dan dijalankan berjalan sesuai dengan prosedur yang telah dibuat atau tidak. Fungsi pengendalian ini akan memonitor kemungkinan ditemukannya penyimpangan dalam pelaksanaan, sehingga bisa segera terdeteksi lebih dini untuk dapat dilakukan Upaya pencegahan dan perbaikan.

## **2.2. Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu bidang yang terdapat dalam manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam sebuah perusahaan atau organisasi. Manajemen sumber daya manusia kunci utama dalam sebuah perusahaan atau organisasi untuk meningkatkan efektivitas sumber daya manusia dalam organisasi.

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

Sumber daya manusia (SDM) dalam sebuah perusahaan atau organisasi merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan di samping faktor lain seperti modal. Oleh karena itu, SDM harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi sebagai salah satu fungsi dalam perusahaan yang dikenal manajemen sumber daya manusia (MSDM). Banyak para ahli mengemukakan definisi mengenai sumber daya manusia, diantaranya:

Menurut Hanim & Baskoro (2023:234-235), bahwa: “Manajemen sumber daya manusia adalah proses yang digunakan untuk mengelola sumber daya manusia dalam organisasi dengan tujuan untuk mencapai kinerja yang efektif dan efisien”.

Pendapat lain mengenai manajemen sumber daya manusia menurut Hasibuan dalam Fachrurazi, (2021:14), bahwa: “Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.”

Sedangkan, menurut Samsudin dalam Fachrurazi, (2021:14), bahwa: “Manajemen sumber daya manusia merupakan aktivitas-aktivitas yang dilaksanakan agar sumber daya manusia dalam organisasi dapat didayagunakan secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan”.

Berdasarkan pendapat ketiga para ahli di atas bahwa manajemen sumberdaya manusia merupakan ilmu dan seni dalam proses mengatur, mengelola sumberdaya manusia dalam menjaga hubungan dan peranan tenaga kerja, serta

aktivitas-aktivitas sumberdaya manusia dalam organisasi sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan, karyawan, & masyarakat dengan efektif dan efisien.

### **2.2.2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia memiliki fungsi dan tugas tertentu, fungsi itulah yang akan mengatur sumber daya manusia yang ada di sebuah perusahaan. Menurut Hasibuan dalam Fachrurazi, (2021:15), menjelaskan fungsi-fungsi manajemen sebagai berikut:

1. Perencanaan (*Planning*)

Merencanakan tenaga kerja secara efektif dan efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam mewujudkan tujuan.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Menyusun suatu organisasi dengan mendesain struktur dan hubungan antara tugas-tugas yang harus dikerjakan oleh tenaga kerja yang dipersiapkan

3. Pengarahan (*Directing*)

Kegiatan mengarahkan semua karyawan agar mau bekerjasama dan bekerja secara efektif dan efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

4. Pengendalian (*Controlling*)

Kegiatan mengendalikan semua karyawan agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana.

5. Pengadaan Tenaga Kerja (*Procurement*)

Proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.

6. Pengembangan (*Development*)

Proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.

7. Kompensasi (*Compensation*).

Pemberian balas jasa langsung (*direct*), dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada karyawan, sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan. agar tercipta kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan.

8. Pengintegrasian (*Integration*)

Kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan.

9. Pemeliharaan (*Maintenance*)

Kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan agar mereka mau bekerja sama sampai pension. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan yang berdasarkan sebagian besar kebutuhan karyawannya.

10. Kedisiplinan (*Dicipline*)

Keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan norma-norma sosial.

11. Pemutusan Hubungan Tenaga Kerja (*Separation*)

Putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Pemutusan hubungan kerja ini dapat disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pension, dan sebab-sebab lainnya.

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

Segala bentuk aktivitas ataupun kegiatan manusia tentu tidak mungkin ada yang tanpa maksud. Begitupun juga dengan adanya manajemen sumber daya manusia, sangat mustahil dilakukan tanpa maksud tertentu. Manajemen sumber daya manusia dilakukan dengan berbagai tujuan, dari tujuan yang utama, umum sampai khusus. Tujuan utama diadakannya manajemen sumber daya manusia adalah untuk memperbaiki kualitas kehidupan kerja, meyakinkan organisasi telah memenuhi aspek-aspek legal (Fachrurazi et., al, 2021:18).

Tujuan umum dari adanya manajemen sumber daya manusia adalah untuk memastikan bahwa perusahaan atau organisasi mampu mencapai keberhasilan melalui kinerja manusia (Fachrurazi et., al, 2021:19). Sistem ini dapat menjadi sumber kapabilitas organisasi yang memungkinkan perusahaan atau organisasi dapat belajar dan menggunakan kesempatan untuk peluang baru. Selain itu, manajemen sumber daya manusia dipandang sangat perlu agar dapat mengoptimalkan kegunaan (produktivitas) semua pekerja dalam sebuah organisasi.

Selain tujuan umum, menurut Henry Simamora dalam Fachrurazi et., al, (2021:20), tujuan manajemen sumber daya manusia juga dibedakan menjadi 4 tujuan, yaitu:

1. Tujuan Sosial

Manajemen sumber daya manusia bertujuan agar bertanggung jawab secara sosial dan etis terhadap kebutuhan dan tantangan Masyarakat, serta meminimalkan dampak negative tuntutan itu terhadap organisasi. Manajemen ini juga diharapkan dapat meningkatkan kualitas Masyarakat dan membantu memecahkan masalah sosial.

## 2. Tujuan Organisasional

Manajemen sumber daya manusia untuk memiliki sasaran formal organisasi yang dibuat untuk membantu organisasi mencapai tujuannya. Melalui tujuan ini, manajemen sumber daya manusia berkewajiban meningkatkan efektifitas organisasional dengan cara meningkatkan produktivitas, mendayagunakan tenaga kerja secara efisien dan efektif, mengembangkan dan mempertahankan kualitas kehidupan kerja, mengelola perubahan dan mengkomunikasikan kebijakan. Dan yang paling penting adalah, untuk membantu organisasi mencapai tujuan yang telah ditargetkan.

## 3. Tujuan Fungsional

Manajemen sumber daya manusia bertujuan untuk mempertahankan kontribusi departemen SDM pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Dengan adanya tujuan fungsional ini, departemen SDM harus menghadapi peningkatan pengelolaan SDM yang kompleks dengan cara memberikan konsultasi yang berimbang dengan kompleksitas tersebut.

## 4. Tujuan Pribadi

Manajemen sumber daya manusia berperan serta untuk mencapai tujuan pribadi dari setiap anggota organisasi yang hendak dicapai melalui aktivitasnya di dalam organisasi. Oleh karena itu, aktivitas SDM yang dibentuk oleh pihak manajemen harus focus pada pencapaian keharmonisan antara pengetahuan,

kemampuan, kebutuhan dan minat karyawan dengan persyaratan pekerjaan dan imbalan yang ditawarkan oleh manajemen sebuah organisasi.

### **2.3. Beban Kerja**

Beban kerja merupakan volume atau jumlah hasil kerja atau catatan tentang hasil pekerjaan yang dihasilkan oleh sejumlah karyawan atau pekerja dalam suatu bagian tertentu.

#### **2.3.1. Pengertian Beban Kerja**

Beban kerja adalah frekuensi atau jumlah kegiatan rata-rata dari masing-masing pekerjaan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja bagi setiap karyawan perlu diperhatikan, agar karyawan dapat bekerja secara maksimal sehingga karyawan bisa mencapai target yang diberikan. Berikut ini, definisi beban kerja, menurut beberapa ahli diantaranya:

Menurut Tarwaka dalam Hasyim, (2020:187), bahwa: “Beban kerja adalah kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu”.

Pendapat lain menurut Hemawan (2022: 173), bahwa: “Beban kerja adalah serangkaian tugas yang harus diselesaikan oleh unit organisasi atau pemegang perusahaan dalam jumlah waktu tertentu menggunakan Teknik analisis pekerjaan dan Teknik analisis beban kerja lainnya untuk mempelajari lebih lanjut tentang produktivitas dan efektivitas pekerjaan mereka”.

Dan sedangkan, menurut Rivai dalam Safitri & Astutik, (2019:13) bahwa: “Beban kerja adalah tuntutan pekerjaan yang dilaksanakan sehari-hari oleh

karyawan atau pekerja dalam jumlah kapasitas tertentu dan dianggap sebagai beban”

Berdasarkan pendapat para ahli yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja merupakan tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan oleh para karyawan atau pekerja dengan jumlah atau frekuensi tertentu, dan dengan jumlah kapasitas waktu tertentu.

### **2.3.2. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja**

Menurut Manuabu dalam Abang et., al, (2019:229) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja yang mana faktor tersebut dibagi menjadi dua bagian, yaitu faktor internal dan eksternal. Penjelasan dari kedua faktor tersebut adalah sebagai berikut:

#### 1. Faktor eksternal:

- a) Tugas-tugas yang dilakukan baik yang bersifat fisik seperti sikap kerja dan alur kerja. Sedangkan tugas-tugas yang bersifat mental seperti kompleksitas pekerjaan atau tingkat kesulitan pekerjaan yang mempengaruhi tingkat emosi pekerja, tanggung jawab terhadap pekerjaan, jauhnya jarak ke tempat kerja dll.
- b) Organisasi kerja seperti lamanya waktu kerja, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang.
- c) Lingkungan kerja adalah lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja psikologis

#### 2. Faktor internal

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri akibat dari reaksi beban kerja eksternal. Reaksi tubuh disebut strain, berat ringannya strain dapat dinilai baik secara obyektif maupun subyektif. Faktor internal meliputi:

- a) Somatis (jenis kelamin, umur, kondisi kesehatan).
- b) Kondisi psikis (motivasi, persepsi, keinginan dan kepuasan)

Berdasarkan pendapat diatas disimpulkan bahwa beban kerja berupa beban kerja fisik dan beban kerja psikologis beban kerja fisik dapat berupa beratnya pekerjaan yang harus dipikul olehkaryawan, Sedangkan beban kerja psikologis dapat berupa sejauh mana tingkat keahlian dan prestasi kerja yang dimiliki individu dengan individu lainnya.

### **2.3.3. Dampak yang Diakibatkan Oleh Beban Kerja**

Menurut Diana (2019) beban kerja yang berlebihan bagi seorang karyawan, akan menyebabkan hal-hal sebagai berikut:

#### **1. Kualitas kerja menurun**

Beban kerja yang terlalu berat dan tidak sesuai dengan kemampuan yang dimiliki oleh karyawan atau tenaga kerja akan mengakibatkan menurunnya kualitas kerja, karena karyawan akan merasa kewalahan dan kelelahan yang berakibat menurunnya konsentrasi atau focus, pengawasan diri, dan akurasi kerja. Dampaknya hasil kerja yang diberikan tidak akan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan.

#### **2. Keluhan pelanggan**

Keluhan pelanggan timbul diakibatkan oleh pelanggan yang merasa tidak puas dengan hasil kerja yang diberikan atau hasil kerja (respon) yang tidak sesuai dengan harapan para pelanggan.

### 3. Kenaikan tingkat absensi

Karyawan atau pekerja yang memiliki beban kerja terlalu banyak akan merasa kelelahan dan hingga akhirnya sakit. Hal ini akan berdampak pada tingkat kehadiran atau absensi dari seorang karyawan. Ketidakhadiran karyawan atau pekerja akan mempengaruhi kinerja organisasi.

#### **2.3.4. Dimensi dan Indikator Beban Kerja**

Menurut Tarwaka dalam Safitri & Astutik, (2019:13) terdapat dimensi beban kerja, diantaranya yaitu:

1. Beban Waktu, menunjukkan jumlah waktu yang tersedia dalam perencanaan, pelaksanaan dan monitoring tugas atau kerja. Adapun indikator-indikator atau pengukuran beban waktu yaitu:
  - a. Beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu
  - b. Waktu istirahat.
2. Beban mental, yaitu banyaknya usaha mental atau tugas-tugas yang harus dikerjakan, Adapun indikator-indikator atau pengukuran beban mental yaitu:
  - a. Volume (ukuran) pekerjaan,
  - b. Tanggung jawab pekerjaan yang besar,
  - c. Tingkat kesulitan pekerjaan yang dihadapi, dan
  - d. Tingkat resiko pekerjaan.

3. Beban Fisik, yaitu yang menunjukkan kebingungan, frustasi dan konsentrasi dalam melaksanakan pekerjaan (fokus/tidak fokus). Adapun indikator-indikator atau pengukuran beban fisik yaitu:
  - a. Karyawan kebingungan terkait tugas yang diberikan
  - b. Karyawan merasa frustasi akibat tuntutan tugas yang cukup tinggi
  - c. Karyawan kurang konsentrasi (fokus/tidak fokus) dalam melaksanakan pekerjaan

#### **2.4. Burnout**

*Burnout* merupakan fenomena cukup baru di dalam bidang ilmu psikologi. Pemahaman tentang konsep *burnout* ini sebenarnya telah ada sejak lama, tetapi pada tahun 1974 permasalahan *burnout* baru menjadi bahan kajian oleh para ahli psikologi. Istilah *burnout* pertama kali diperkenalkan oleh Herbert Freudenberger. Herbert Freudenberger dalam Priansa (2019:258) memberikan sebuah ilustrasi mengenai orang yang mengalami *burnout* seperti sebuah gedung yang terbakar habis (*burnedout*). Sebuah gedung yang pada awalnya berdiri dengan tegak dengan berbagai aktivitas yang terjadi didalamnya, setelah terbakar yang nampak hanyalah kerangkanya saja. Demikian pula dengan seseorang yang terkena *burnout*, dari luar nampak utuh tapi didalamnya kosong dan penuh dengan masalah seperti Gedung.

##### **2.4.1. Pengertian *Burnout***

*Burnout* merupakan fenomena yang telah ada sejak lama. *Burnout* ini merupakan penyakit psikologis yang ditandai dengan unsur kelelahan, sinisme, dan

inefisiensi (Maulidah, et., al, 2022:109). Berikut adalah pengertian *burnout* yang dikemukakan para ahli diantaranya sebagai berikut:

Menurut Maslach dalam Jeikawati et.,all ,( 2023:352), menyatakan bahwa: “*Burnout* adalah sebagai suatu sindrom kelelahan secara emosioanl dan sinisme dengan frekuensi yang sering pada individu yang pekerjaannya berhubungan dengan idnidvidu lainnya”.

Sedangkan menurut Yusuf (2019:129), menyatakan bahwa: “*Burnout* adalah konidisi dimana individu merasa kehilanagan energi baik secara fisik maupun psikis yang disebabkan oleh situasi kerja yang tidak mendukung serta tujuan dari pekerjaan yang tidak tercapai.”

Pendapat lain menurut Hariyadi dalam Anandani & Rahmasari, (2023:105), bahwa: “*Burnout* adalah suatu kondisi seseorang mengalami kelelahan yang diakibatkan oleh intensitas kerja yang berlebihan dimana pegawai bekerja terlalu lama serta terlalu banyak sehingga mengabaikan kebutuhannya sebagai karyawan.”

Sedangkan, menurut Nadiva & Cahyadi (2022:223), bahwa: “*Burnout* adalah suatu keadaan dimana seseorang tidak lagi menikmati pekerjaan mereka dan kurang antusias untuk melanjutkan pekerjaanya.”

Berdasarkan pendapat para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa *burnout* merupakan suatu kondisi dimana seorang karyawan mengalami kejenuhan serta kelelahan yang diakibatkan oleh intensitas kerja yang berlebihan dimana pegawai bekerja terlalu lama yang menyebabkan kurang antusias untuk melanjutkan pekerjaanya.

#### 2.4.2. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi *Burnout*

Terdapat 6 (enam) faktor yang dapat mempengaruhi terjadinya *burnout* pada seorang karyawan Maslach & Leiter dalam Nelma, (2019: 15-16), diantaranya:

##### 1. Beban Kerja

Beban kerja berlebih dapat menyebabkan berkurangnya kapasitas seseorang untuk memenuhi tuntutan pekerjaan. Beban kerja berlebih menyebabkan seseorang memiliki waktu istirahat yang lebih sedikit untuk dapat mengembalikan energi dalam bekerja.

##### 2. Kontrol

Terdapat korelasi yang kuat antara kurangnya kontrol dalam pekerjaan dengan tingginya *burnout*. Disisi lain, ketika seseorang diberikan ruang lebih besar untuk melakukan kontrol terhadap pekerjaan dan ruang untuk mempengaruhi pihak otoritas agar pekerjaan yang dilakukannya dapat efektif berdampak positif terhadap kondisi psikis pekerja sehingga mengurangi *burnout*.

##### 3. Imbalan

Kurangnya imbalan yang didapat oleh seseorang dalam bekerja (baik imbalan yang berupa pengakuan, penghargaan, finansial, serta keuntungan sosial) dapat menyebabkan *burnout*. Hal ini disebabkan munculnya rasa kurang dihargai oleh pihak otoritas baik kurang dihargai secara personal maupun rasa kurang berharga yang muncul akibat pekerjaan yang dilakukan kurang dianggap memiliki nilai yang penting.

##### 4. Komunitas

Komunitas memiliki pengaruh terhadap munculnya *burnout* melalui interaksi yang tidak sehat dengan rekan kerja. Hal ini ditandai dengan kurangnya dukungan sesama rekan kerja, kurang rasa percaya, serta konflik yang tidak terselesaikan.

5. Keadilan

Rasa keadilan muncul ketika keputusan yang diambil dianggap adil. Sinisme dan kemarahan muncul ketika seseorang merasa diperlakukan secara tidak adil dan tidak terhormat.

6. Nilai-nilai.

Ketika ada perbedaan antara nilai-nilai personal dengan nilai-nilai yang berada di tempat kerja membuat seseorang terjebak dalam situasi antara pekerjaan yang ia inginkan (yang sesuai dengan nilai-nilai personal) dan pekerjaan yang harus ia lakukan (mengikuti nilai-nilai di tempat kerja). Kondisi ini dapat menyebabkan *burnout* bila terjadi terus menerus.

### **2.4.3. Dampak dari *Burnout***

Menurut Freudenberger dan Richelson dalam Imelda Talahatu (2018) ketika karyawan atau mereka mengalami *burnout* dapat diidentifikasi sebagai berikut, diantaranya:

1. Kelelahan yang merupakan proses kehilangan energi diseryai keletihan. Kedaan ini merupakan gejala utama *burnout*. Individu tersebut akan merasa bahwa selama ini tidak pernah lelah, walaupun aktifitas yang dijalani padat.

2. Lari dari kenyataan, ini adalah alat yang digunakan individu untuk menangkal penderitaan yang dialami. Pada saat individu tersebut merasa kecewa dengan kenyataan yang tidak sesuai harapannya, mereka menjadi tidak peduli terhadap permasalahan yang ada, agar dapat menghindari kekecewaan yang lebih parah, seperti misalnya sebagai karyawan tidak melakukan tanggung jawab atas pekerjaannya karena tidak senang dengan kepemimpinan atasannya.
3. Kebosanan dan sinisme, ketika individu tersebut mengalami kekecewaan, sulit bagi mereka untuk tertarik lagi pada kegiatan yang mereka tekuni. Mereka mulai mempertanyakan makna kegiatan, merasa bosan dan berpandangan sinis terhadap kegiatan tersebut.
4. Tidak sabar dan mudah tersinggung, hal ini terjadi karena selama individu mampu melakukan segalanya dengan cepat dan ketika itu pula mengalami kelelahan untuk menyelesaikannya dengan cepat.
5. Merasa hanya dirinya yang dapat menyelesaikan semua permasalahan. Disini, individu tersebut mempunyai satu keyakinan bahwa hanya dirinya yang dapat melakukan sesuatu dengan baik.
6. Merasa tidak dihargai, usaha yang semakin keras namun tidak dibarengi dengan kemampuan yang cukup sehingga hasil yang diperoleh tidak memuaskan dan timbul perasaan tidak dihargai dan dihargai oleh orang lain.
7. Mengalami disorientasi, individu merasa dirinya terpisah dari lingkungannya, karena tidak mengerti bagaimana situasinya menjadi kacau dan tidak sesuai dengan harapan. Ketika berbincang-bincang dengan orang lain, individu ini sering kali kehilangan katakata yang akan diucapkan.

8. Keluhan psikosomatis, individu seringkali mengeluh sakit kepala, mual-mual, diare, ketegangan otot, dan gangguan fisik lainnya.
9. Curiga tanpa alasan, ketika sesuatu hal tidak berjalan sebagaimana mestinya, kecurigaan muncul dalam diri individu tersebut, menurutnya hal ini dibuat oleh orang lain.
10. Depresi, yang perlu diperhatikan adalah depresi dalam konteks *burnout* yang bersifat sementara, khusus dan terbatas. Individu dapat merasa tertekan di tempat kerja, tetapi dapat bersenda gurau dan tertawa saat tiba di rumah.
11. Penyangkalan, selalu menyangkal kenyataan yang dihadapinya. Penyangkalan ini ada dua macam yaitu penyangkalan terhadap kegagalan yang dialami dan penyangkalan terhadap rasa takut yang dirasakannya.

#### **2.4.4. Dimensi dan Indikator *Burnout***

Dimensi & indikator variable *burnout* menurut Maslach dalam Jeikawati et.,all , (2023:353) dibagi menjadi 3 bagian, diantaranya:

1. Kelelahan Emosional (*Emotional Exhaustion*), seseorang yang mengalami *burnout* akan mengalami kelelahan emosi dan kewalahan saat menghadapi pekerjaannya dan aktivitas yang dijalani setiap harinya. Adapun indikator-indikator atau pengukuran kelelahan emosional, yaitu:
  - a. Timbul perasaan frustrasi, putus asa, sedih, tidak berdaya, tertekan, apatis terhadap pekerjaan
  - b. Karyawan merasa terbelenggu oleh tugas-tugas dalam pekerjaan sehingga karyawan merasa tidak mampu memberikan pelayanan secara psikologis yang maksimal.

2. Depersonalisasi (*Depersonalization*), adalah pengembangan perasaan sinis dan tak berperasaan terhadap orang lain. Proses penyeimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan individu. Adapun indikator-indikator atau pengukuran depresionalisasi, yaitu:
  - a. Timbul sikap sinis terhadap rekan kerja ataupun atasan dan
  - b. Kecenderungan untuk menarik diri dengan berkurangnya absen kerja.
3. Penurunan Penapaian Personal (*Low of Personal Accomplishment*), terjadinya penurunan pencapaian atau prestasi karyawan. Adapun indikator-indikator atau pengukuran penurunan pencapaian personal, yaitu:
  - a. Merasa tidak puas terhadap hasil pekerjaan diri sendiri maupun kehidupan,
  - b. Karyawan menunjukkan dengan perasaan tidak mampu melaksanakan tugas-tugas profesional maupun hal-hal personal
  - c. Berkurangnya produktivitas dalam melakukan kerjanya.

## **2.5. Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja merupakan suatu kondisi dimana seseorang mengalami perasaan senang, yang dihasilkan oleh individu dalam menyelesaikan tugas untuk mendapatkan nilai serta pengalaman yang berharga buat individu dan perlu diperhatikan atau di awasi.

### **2.5.1. Pengertian Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja merupakan hal yang sangat perlu diperhatikan oleh perusahaan kepada karyawannya sendiri. Keterlibatan karyawan dalam suatu perusahaan sendiri tidak lepas dari kepuasa karyawan terhadap posisi serta tugas

yang dimiliki sehingga dapat memberikan nilai positif terhadap organisasi. Mutu kerja karyawan secara langsung mempengaruhi kinerja perusahaan. Oleh sebab itu, karyawan wajib diawasi serta dijaga kualitas karyawan agar meningkat. Salah satu hal yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kualitas karyawan adalah dengan memperhatikan taraf kepuasan kerja karyawan (Hartini, et., al. 2023:325). Berikut ini definisi kepuasan kerja menurut para ahli diantaranya:

Menurut Smith et., al dalam Rini & Setiawan, (2019:172), bahwa: “Serangkaian perasaan senang atau tidak senang dan emosi seorang karyawan atau pegawai yang berkenaan dengan pekerjaannya sehingga merupakan penilaian karyawan terhadap perasaan menyenangkan, positif atau tidak terhadap pekerjaannya”.

Sedangkan menurut Colquitt dalam Guntur, (2022:138), bahwa: “Kepuasan kerja adalah tingkat atau perasaan menyenangkan yang diperoleh dari penilaian pekerjaan seseorang atau pengalaman kerja.”

Pendapat lain menurut Milton dalam Safitri & Astutik, (2019:16), bahwa: “Kepuasan kerja adalah keadaan emosional positif atau menyenangkan yang dihasilkan dari penilaian karyawan berdasarkan pengalaman kerjanya.”

Dan sedangkan menurut Handoko dalam dalam Safitri & Astutik, (2019:16), bahwa: “Kepuasan kerja adalah karyawan yang mengalami keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dalam memandang pekerjaan mereka.”

Berdasarkan pendapat para ahli, bahwa dapat disimpulkan kepuasan kerja merupakan suatu keadaan atau kondisi karyawan mengalami perasaan senang atau tidak menyenangkan atas hasil kinerja mereka terhadap pekerjaannya sendiri.

### 2.5.2. Teori-teori Tentang Kepuasan Kerja

Menurut Wxley dan Yukl dalam Nurwati (2021:235-264), teori-teori tentang kepuasan kerja ada 3 (tiga) macam, yang banyak dikenal yaitu:

#### 1. Teori Perbandingan Intrapersonal (*Discrepancy Theory*)

Kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan oleh individu merupakan hasil dari perbandingan atau kesenjangan yang dilakukan oleh diri sendiri terhadap berbagai macam hal yang sudah diperolehnya dari pekerjaan dan yang menjadi harapannya. Kepuasan akan dirasakan oleh individu tersebut bila perbedaan atau kesenjangan antara standar pribadi individu dengan apa yang diperoleh dari pekerjaan kecil, sebaliknya ketidakpuasan akan dirasakan oleh individu bila perbedaan atau kesenjangan antara standar pribadi individu dengan apa yang diperoleh dari pekerjaan besar.

#### 2. Teori Keadilan (*Equity Theory*)

Seseorang akan merasa puas atau tidak puas tergantung apakah ia merasakan adanya keadilan atau tidak atas suatu situasi. Perasaan equity atau inequity atas suatu situasi diperoleh seseorang dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain yang sekelas, sekantor, maupun di tempat lain.

#### 3. Teori Dua – Faktor (*Two Factor Theory*)

Prinsip dari teori ini adalah bahwa kepuasan dan ketidakpuasan kerja merupakan dua hal yang berbeda. Menurut teori ini, karakteristik pekerjaan dapat dikelompokkan menjadi dua kategori, yang satu dinamakan Dissatisfier atau hygiene factors dan yang lain dinamakan satisfier atau motivators. Satisfier atau motivators adalah faktor-faktor atau situasi yang dibuktikannya sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari prestasi, pengakuan, wewenang,

tanggungjawab dan promosi. Dikatakan tidak adanya kondisi-kondisi ini bukan berarti membuktikan kondisi sangat tidak puas, tetapi kalau ada, akan membentuk motivasi kuat yang menghasilkan prestasi kerja yang baik. Oleh sebab itu aktor ini disebut sebagai pemuas. Hygiene factors adalah faktor-faktor yang terbukti menjadi sumber kepuasan, terdiri dari gaji, insentif, pengawasan, hubungan pribadi, kondisi kerja dan status. Keberadaan kondisi-kondisi ini tidak selalu menimbulkan kepuasan bagi karyawan, tetapi ketidakterdapatannya dapat menyebabkan ketidakpuasan bagi karyawan.

### **2.5.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Memelihara kepuasan kerja karyawan merupakan bentuk mengelola SDM dengan baik, tentunya diperlukan pengetahuan mengenai faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Berikut ini beberapa pendapat menurut para ahli tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja diantaranya:

Menurut As'ad dalam dalam Nurwati, (2021:245) menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah:

#### **1. Faktor Psikologi**

Merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan pegawai, yang meliputi: minat; ketentraman dalam bekerja, sikap terhadap kerja, bakat, dan keterampilan.

#### **2. Faktor Sosial**

Merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial, baik antara sesama pegawai, dengan atasannya maupun pegawai yang berbeda jenis pekerjaannya.

### 3. Faktor Fisik

Merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik pegawai, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu udara, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan pegawai, umur dan sebagainya.

### 4. Faktor Finansial

Merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan pegawai, yang meliputi sistem dan besarnya gaji atau upah, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan sebagainya.

Berdasarkan pendapat para ahli bahwa dapat disimpulkan bahwa bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai dalam organisasi dapat bersumber terdapat faktor ekstrinsik dan intrinsik yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja yang dirasakan oleh seseorang. Faktor intrinsik adalah faktor yang berasal dari dalam diri dan dibawa oleh setiap karyawan sejak mulai bekerja di tempat pekerjaannya dan faktor ekstrinsik menyangkut hal-hal yang berasal dari luar diri karyawan, antara lain kondisi fisik lingkungan kerja, interaksinya dengan karyawan lain, dan gaji yang diterima.

#### 2.5.4. Dampak Kepuasan dan Ketidakpuasan Kerja

Menurut Sri Nurwati (2021:235-264), terdapat dampak kepuasan dan ketidakpuasan kerja, diantaranya yaitu:

##### 1. Produktivitas atau Kinerja (Unjuk Kerja)

Lawler dan Porter dalam Nurwati (2021:235-264) mengatakan bahwa produktivitas yang tinggi menyebabkan peningkatan dari kepuasan kerja hanya jika tenaga kerja mempersepsikan bahwa ganjaran intrinsik dan ganjaran ekstrinsik yang diterima kedua-duanya adil dan wajar dan diasosiasikan dengan unjuk kerja yang unggul. Jika tenaga kerja tidak mempersepsikan ganjaran intrinsik dan ekstrinsik yang berasosiasi dengan unjuk kerja, maka kenaikan dalam unjuk kerja tidak akan berkorelasi dengan kenaikan dalam kepuasan kerja.

##### 2. Ketidakhadiran atau *Turnover*

Porter & Steers dalam Nurwati (2021:235-264) mengatakan bahwa ketidakhadiran dan berhenti bekerja merupakan jenis jawaban yang secara kualitatif berbeda. Ketidakhadiran lebih bersifat spontan sifatnya dan dengan demikian kurang mungkin mencerminkan ketidakpuasan kerja. Lain halnya dengan berhenti bekerja atau keluar dari pekerjaan, lebih besar kemungkinannya berhubungan dengan ketidakpuasan kerja. Menurut Robbins dalam Nurwati (2021:235-264) ketidakpuasan kerja pada tenaga kerja atau karyawan dapat diungkapkan ke dalam berbagai macam cara. Misalnya, selain meninggalkan pekerjaan, karyawan dapat mengeluh, membangkang, mencuri barang milik organisasi, menghindari sebagian dari tanggung jawab pekerjaan mereka.

Terdapat empat cara dalam mengungkapkan ketidakpuasan karyawan, diantaranya:

1. Keluar (*Exit*):

Ketidakpuasan kerja yang diungkapkan dengan meninggalkan pekerjaan. Termasuk mencari pekerjaan lain.

2. Menyuarakan (*Voice*):

Ketidakpuasan kerja yang diungkap melalui usaha aktif dan konstruktif untuk memperbaiki kondisi termasuk memberikan saran perbaikan, mendiskusikan masalah dengan atasannya.

3. Mengabaikan (*Neglect*):

Kepuasan kerja yang diungkapkan melalui sikap membiarkan keadaan menjadi lebih buruk, termasuk misalnya sering absen atau datang terlambat, upaya berkurang, kesalahan yang dibuat makin banyak.

4. Kesetiaan (*Loyalty*):

Ketidakpuasan kerja yang diungkapkan dengan menunggu secara pasif sampai kondisinya menjadi lebih baik, termasuk membela perusahaan terhadap kritik dari luar dan percaya bahwa organisasi dan manajemen akan melakukan hal yang tepat untuk memperbaiki kondisi.

5. Kesehatan

Meskipun jelas bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan kesehatan, hubungan kausalnya masih tidak jelas. Diduga bahwa kepuasan kerja menunjang tingkat dari fungsi fisik mental dan kepuasan sendiri merupakan tanda dari kesehatan. Tingkat dari kepuasan kerja dan kesehatan mungkin

saling mengukuhkan sehingga peningkatan dari yang satu dapat meningkatkan yang lain dan sebaliknya penurunan yang satu mempunyai akibat yang negatif.

Lalu menurut Priansa (2019:294), terdapat beberapa dampak dari kepuasan kerja diantaranya:

1. Kinerja
2. *Organizational Citizenship Behavior*
3. Perilaku Menghindar
4. *Burnout*
5. Kesehatan Mental dan Fisik
6. Perilaku Kontraproduktif
7. Kepuasan Hidup

#### **2.5.5. Dimensi dan Indikator Kepuasan Kerja**

Menurut Smith et.,al dalam Astuti & Iverizkinawati (2019:28), terdapat dimensi & indikator kepuasan kerja:

1. Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, sumber kepuasan kerja dan sebagian dari unsure yang memuaskan dan paling penting yang diungkapkan oleh banyak penelitian adalah pekerjaan yang memberikan status. Adapun indikator-indikator atau pengukuran kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, yaitu:
  - a. Karyawan akan menunjukkan perasaan senang atau menyukai pekerjaan-pekerjaan
  - b. Karyawan akan menggunakan keterampilan dan kemampuannya serta menawarkan beragam tugas

2. Kepuasan terhadap pembayaran/gaji, dengan gaji / upah yang diterima, orang dapat memahami kebutuhan hidup sehari-hari, dan dengan melihat tingkat upah yang diterimanya. Adapun indikator-indikator atau pengukuran kepuasan terhadap gaji, yaitu:
  - a. Karyawan akan merasa puas terhadap gaji yang dihasilkan dari pekerjaannya
  - b. Karyawan akan bekerja keras untuk meraih bonus-bonus dari atasannya
  - c. Karyawan merasa terlindungi dengan tunjangan-tunjangan yang memberikan kesejahteraan karyawan
3. Kepuasan terhadap promosi, mencerminkan perasaan pekerja tentang kebijakan promosi perusahaan dan pelaksanaannya. Adapun indikator-indikator atau pengukuran kepuasan terhadap promosi, yaitu:
  - a. Karyawan puas terhadap kerja keras dengan mendapatkan promosi jabatan
  - b. Karyawan memiliki rasa bangga terhadap penghargaan yang diberikan
4. Kepuasan terhadap supervisi/pimpinan, pengawasan oleh atasan. Adapun indikator-indikator atau pengukuran kepuasan terhadap pimpinan, yaitu:
  - a. Atasan memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku pada karyawan
  - b. Atasan memberikan motivasi kepada karyawan
  - c. Atasan menghargai para bawahan atau karyawannya
5. Kepuasan terhadap teman kerja, Adapun indikator-indikator atau pengukuran kepuasan terhadap rekan kerja, yaitu:
  - a. Karyawan merasa senang dapat dukungan rekan kerja atau kelompok
  - b. Karyawan merasa diterima dan dibantu dalam memperlancar penyelesaian tugasnya

## **2.6. Kinerja**

Kinerja merupakan serangkaian kegiatan atau perilaku yang biasanya bagian dari pekerjaan karyawan untuk memberikan kontribusi baik secara positif maupun negatif sehingga dapat mencapai tujuan organisasi.

### **2.6.1. Pengertian Kinerja**

Kinerja karyawan dalam suatu perusahaan merupakan faktor pendukung keberhasilan sebuah perusahaan dalam mencapai tujuan. Untuk memperoleh kinerja karyawan yang tinggi perusahaan harus memelihara sumber daya manusia yang dimiliki. Berikut ini definisi kinerja menurut para ahli, diantaranya:

Menurut Gibson dalam Nurwati,(2021:237), bahwa: “Kinerja adalah hasil dari pekerjaan antar individu atau kelompok yang berkaitan dengan tujuan organisasi, seperti kualitas, efisiensi, dan kinerja lain dari efektivitas”

Pendapat lain menurut Mangkunegara dalam Nurwati, (2021:237), bahwa: “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.”

Sedangkan menurut Colquitt et., al dalam Nurwati, (2021:237), bahwa: “Kinerja adalah nilai serangkaian perilaku pekerja yang memberikan kontribusi baik secara positif maupun negative ada penyelesaian tujuan organisasi.”

Berdasarkan pendapat para ahli mengenai definisi kinerja, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan kemampuan seorang karyawan dalam menyelesaikan aktivitas atau kegiatan pekerjaan yang dilihat dari hasil kerja secara

kualitas dan kuantitas yang dicapai untuk membantu perusahaan mencapai tujuan organisasi.

### **2.6.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kinerja**

Untuk dapat mengelola SDM dengan baik, tentunya diperlukan pengetahuan mengenai faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai sehingga bisa dilakukan langkah-langkah dalam rangka pencapaian kinerja pegawai yang maksimal yang akhirnya bermuara pada kinerja organisasi keseluruhan. Berikut ini beberapa faktor-faktor kinerja menurut Kasmir dalam Rahmadani & Sampeliling, (2023:78) diantaranya:

#### 1. Motivasi kerja.

Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika pegawai memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya, maka pegawai akan terdorong untuk melakukan sesuatu dengan baik. Dengan adanya motivasi kerja, akan dapat meningkatkan keberhasilan pelaksanaan tugas.

#### 2. Kepemimpinan.

Kepemimpinan adalah perilaku seorang pimpinan dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan sesuatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya. Perilaku pimpinan yang menyenangkan, mengayomi, mendidik dan membimbing tentu akan membuat pegawai senang dan mengikuti apa yang diperintahkan. Pimpinan juga perlu memiliki kemampuan untuk memotivasi bawahannya agar bekerja dengan baik, serta memberi contoh agar bawahan mencontoh hal yang baik dari pimpinan

### 3. Budaya Organisasi.

Budaya Organisasi adalah kebiasaan atau norma yang berlaku dan dimiliki oleh organisasi atau perusahaan. Kebiasaan dan norma yang berlaku tersebut diterima secara umum dan dipatuhi oleh seluruh anggota suatu organisasi atau perusahaan.

### 4. Kepuasan kerja.

Kepuasan Kerja adalah perasaan senang atau gembira seseorang, sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan. Baik perasaan senang/gembira dan suka untuk bekerja atau tidak menyukai pekerjaan yang dilakukan, maka akan mempengaruhi hasil pekerjaan. Untuk itu, pihak organisasi perlu mengetahui sejauhmana kepuasan kerja pegawai terhadap kebijakan organisasi.

#### **2.6.3. Tujuan Penilaian Kinerja**

Menurut Tannady (2018), tujuan dengan adanya penilaian kinerja ini adalah sebagai berikut:

- a. Menentukan berbagai keputusan didalam manajemen sumberdaya manusia, seperti promosi, mutase dan PHK atau pemberhentian karyawan
- b. Melakukan identifikasi kebutuhan akan pelatihan dan pengembangan dari setiap karyawan
- c. Sebagai alat validasi atas program seleksi pengembangan yang telah dilakukan
- d. Sebagai alat umpan balik kepada pekerja atas hasil kerjanya
- e. Sebagai dasar menentukan keputusan remunerasi dan kompensasi.

#### 2.6.4. Dimensi dan Indikator Kinerja

Menurut Mangkunegara dalam Anandita et.,al, (2020:728-729), terdapat dimensi dan indikator kinerja, diantaranya:

1. Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan. Adapun indikator-indikator atau pengukuran kualitas kerja, yaitu:
  - a. Hasil atau output karyawan dalam bekerja telah sesuai standar perusahaan
  - b. Karyawan memiliki ketrampilan yang baik dalam bekerja
2. Kuantitas kerja adalah seberapa lama seseorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Adapun indikator-indikator atau pengukuran kuantitas kinerja, yaitu:
  - a. Karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan cepat
  - b. Karyawan mampu mengerjakan lebih 1 dari tugas yang diberikan

Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-
3. Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh pegawai mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan. Adapun indikator-indikator atau pengukuran pelaksanaan tugas, yaitu:
  - a. Karyawan bekerja dengan ketelitian tinggi
  - b. Karyawan mampu mengerjakan pekerjaan dengan hasil yang tepat
4. Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban pegawai untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan. Adapun indikator-indikator atau pengukuran tanggung jawab, yaitu:
  - a. Karyawan memiliki tanggung jawab yang besar terhadap pekerjaannya
  - b. Karyawan menerima pekerjaan dan mengerjakannya dengan penuh rasa tanggung jawab

Lalu terdapat dimensi & indikator yang digunakan dalam PT. Kereta Api Indonesia Daop II Bandung untuk menjadi pengukuran penilaian kinerja karyawan teknisi lokomotif, yaitu ada 9 dimensi kinerja karyawan, diantaranya:

1. Ketepatan waktu dalam bekerja
  - a. Karyawan tepat waktu dalam masuk kerja dan selesai kerja
  - b. Karyawan mampu menyelesaikan tugas dengan tepat waktu dan cepat
  - c. Karyawan mampu mengatur waktu sehingga dapat menghasilkan efisiensi dalam bekerja
2. Tanggung Jawab
  - a. Karyawan memiliki tanggung jawab yang besar terhadap pekerjaannya
  - b. Karyawan menerima pekerjaan dan mengerjakan dengan penuh rasa tanggung jawab
3. Kerja Sama
  - a. Karyawan mampu berkomunikasi, menerima perintah dan menjalankannya dari atasan
  - b. Karyawan mampu bekerja dan berkolaborasi secara teamwork dengan rekan kerja
4. Kepemimpinan
  - a. Memberikan dan menjaga motivasi anggota lain
  - b. Mampu mengefisienkan dan mengatasi hambatan dengan cepat
5. Prakarsa
  - a. Karyawan mampu mengambil keputusan yang baik dalam menghadapi sesuatu

- b. Karyawan memiliki inisiatif dalam mengerjakan tugas tanpa menunggu perintah dari atasan
6. Kejujuran
- a. Karyawan memiliki sifat jujur dan ketulusan dalam bekerja
  - b. Karyawan tidak menyalahgunakan wewenang yang diberikan kepadanya
7. Kualitas Kerja
- a. Hasil atau output karyawan dalam bekerja telah sesuai standar perusahaan
  - b. Karyawan memiliki ketrampilan yang baik dalam bekerja
8. Kuantitas Kerja
- a. Karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan cepat
  - b. Karyawan mampu mengerjakan lebih 1 dari tugas yang diberikan
9. Keterampilan kerja
- a. Kecakapan dalam menguasai pekerjaan
  - b. Kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan
  - c. Ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan
  - d. Kepercayaan diri dalam menyelesaikan pekerjaan
  - e. Komitmen terhadap pekerjaan

## **2.7. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu yang digunakan penulis adalah sebagai dasar dalam penyusunan penelitian. Tujuannya adalah untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu, sekaligus sebagai perbandingan dan gambaran yang dapat mendukung kegiatan penelitian berikutnya yang sejenis.

Aadapun hasil-hsil dari penelitian terdahulu yang dijadikan perbandingan tidak terlepas dari topik penelitian. Hal ini dikarenakan agar memberikan kemudahan kepada peneliti untuk membandingkan pada proses penelitian serta terdapat kesesuaian terhadap topik yang diambil. Kajian yang digunakan yaitu mengenai Beban Kerja dan *Burnout* Terhadap Kepuasan Kerja yang Berdampak pada Kinerja. Berikut ini adalah tabel perbandingan penelitian terdahulu yang mendukung penelitian penulis:

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

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Apriana, Edris, & Sutono (2021)  Pengaruh Beban Kerja dan <i>Burnout</i> Terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pegawai Dinas Pemberdayaam Masyarakat dan Desa Kabupaten Rembang)  E-Jurnal Studi Manajemen Bisnis Vol. 01 No. 01	Hasil dari penelitian ini adalah Beban kerja dan <i>burnout</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.	Menggunakan Variabel: Beban Kerja, <i>Burnout</i> , Kinerja Karyawan, dan Kepuasan Kerja	1. Memiliki perbedaan dalam waktu dan tempat penelitian 2. Jumlah responden atau objek penelitian berbeda
2	Fahira, et.,al (2022)  Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Hotel Rangkayo Basa Kota Padang  Juranal Kajian Pariwisata dan	Hasil dari penelitian ini adalah beban kerja berpengaruh negative terhadap kepuasan kerja. Sedangkan lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja	Menggunakan Variabel: Beban Kerja,, dan Kepuasan Kerja	1. Memiliki perbedaan dalam waktu dan tempat penelitian 2. Jumlah responden atau objek penelitian berbeda 3. Variabel lingkungan kerja

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	Bisnis Perhotelan. Volume 3 No.1			
3	Wachid Hasyim (2020)  Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Kasryan PT. Yaskawa Electric Indonesia  E-Journal EKOMABIS: Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis Volume 01 Issue 02	Hasil dari penelitian ini adalah beban kerja secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, sedangkan kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.	Menggunakan variable: Beban Kerja, Kepuasan Kerja	1. Memiliki perbedaan dalam waktu dan tempat penelitian 2. Jumlah responden atau objek penelitian berbeda 3. Variabel Kompensasi
4	Pramono & Priyono (2023)  Pengaruh Beban kerja dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Dampaknya Terhadap Komitmen Organisasional Studi Pada PT. POS Erlangga Semarang  Management Studies and Entrepreneurship Journal Volume 4, No 3	Hasil dari penelitian ini adalah beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi, sedangkan kompensasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. dan komitmen organisasi	Menggunakan variable: Beban Kerja, Kepuasan Kerja	1. Memiliki perbedaan dalam waktu dan tempat penelitian 2. Jumlah responden atau objek penelitian berbeda 3. Variabel Kompensasi, dan komitmen organisasi
5	Baruna et,al (2023)  Pengaruh Konflik Kerja, Beban Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Tirta Investama Bali Di Denpasar  Widya Amrita: Jurnal Manajemen,	Hasil dari penelitian ini adalah konflik kerja dan beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, sedangkan budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.	Menggunakan variable: Beban Kerja, Kepuasan Kerja	1. Memiliki perbedaan dalam waktu dan tempat penelitian 2. Jumlah responden atau objek penelitian berbeda 3. Variabel Konflik kerja, dan budaya organisasi

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	Kewirausahaan dan Pariwisata Juli 2023, Vol. 3 No. 7			
6	Sari (2018)  Pengaruh <i>Quality Of Work Life</i> (Qwl) dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas di Kijang  Jurnal Bahtera Inovasi Vol. 1 No.2	Hasil dari penelitian ini adalah beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, sedangkan work life balance berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.	Menggunakan variable: Beban Kerja, Kepuasan Kerja	1. Memiliki perbedaan dalam waktu dan tempat penelitian 2. Jumlah responden atau objek penelitian berbeda 3. Variabel Qaulity work life balance
7	Sari & Rahyuda (2019)  <i>The Effect of Work Loads on Job Satisfaction Mediated By Job Stress</i>  <i>SSRG International Journal of Economics and Management Studies Volume 6 Issue 8</i>	Hasil dari penelitian ini adalah beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, sedangkan beban kerja berpengaruh positif terhadap stress kerja. dan stress kerja berpengaruh negative terhadap kepuasan kerja	Menggunakan variable: Beban Kerja, Kepuasan Kerja	1. Memiliki perbedaan dalam waktu dan tempat penelitian 2. Jumlah responden atau objek penelitian berbeda 3. Variabel Job stress
8	Wirastuti, et., all (2020)  <i>The Effect of Workload and Quality Work Life on the Performance of Police Members in Indonesian Police Headquarters Korlantas with Job Satisfaction as Intervening Variables</i>  <i>IJOASER (International Journal on</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa work load berpengaruh terhadap kepuneagtif asan kerja dan kinerja. Sedangkan worklife balance dan job satisfaction berpengaruh positif dan signifikan berpengaruh terhadap prestasi kerja.	Menggunakan variable: Beban Kerja, Kinerja, Kepuasan Kerja	1. Memiliki perbedaan dalam waktu dan tempat penelitian 2. Jumlah responden atau objek penelitian berbeda 3. Variabel <i>Work life balance</i>

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	<i>Advanced Science, Education, and Religion) Volume 3, Number 3</i>			
9	<p>Narimawati &amp; Nopiani (2022)</p> <p><i>The Effect of Work Life Balance, Burnout and Workload on Job Satisfaction at Transportation Service Companies in Bandung City</i></p> <p><i>JEMBA: Journal Of Economics, Management, Business, And Accounting. Volume 2, Nomor 2.</i></p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa <i>worklife balance</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Dan <i>burnout</i> berpengaruh negative terhadap kepuasan kerjan</p>	<p>Menggunakan variable: <i>Work Load, Burnout, Job Satisfaction,</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki perbedaan dalam waktu dan tempat penelitian</li> <li>2. Jumlah responden atau objel penelitian berbeda</li> <li>3. Menggunakan variabel <i>worklife balance</i></li> </ol>
10	<p>Sastrawan et., all (2022).</p> <p><i>The Effect Of Work Load And Burnout On Performance Employees With Mediation Job Satisfaction At Klungkung Regional General Hospital</i></p> <p><i>JUSTBEST: Journal of Suistainable Business and Management Volume 2, Nomor 2.</i></p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai dan signifikan. <i>Burnout</i> berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai</p>	<p>Menggunakan variable: <i>Work Load, Burnout, Performnace Employees, Job Satisfaction</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki perbedaan dalam waktu dan tempat penelitian</li> <li>2. Jumlah responden atau objek penelitian berbeda</li> </ol>
11	<p>Setyanti, et., al (2022)</p> <p><i>The Influence of Burnout, Workload and Work-Life Balance on Job Satisfaction</i></p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa <i>burnout</i> dan beban kerja berpengaruh negaitf dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, sedangkan <i>worklife balance</i></p>	<p>Menggunakan variable: <i>Work Load, Burnout, Performnace Employees,</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki perbedaan dalam waktu dan tempat penelitian</li> <li>2. Jumlah responden atau objel penelitian berbeda</li> </ol>

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	<i>Budapest International Research and Critish Institute – Journal (BIRCI-Journal) Voulme 5, No.1.</i>	berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan		3. Menggunakan variabel worklife balance
12	Prasetya, et., al (2020) <i>The Effect of Work Stress and Burnout on Job Satisfaction and Employee Performance: A Test of Conservation of Resources Theory</i> <i>ATLANTIS PRESS (Adavances in Economics, Business and Management Research) Volume 191 No.3</i>	Hasil Penelitian ini menunjukkan Stress kerja dan <i>burnout</i> berpengaruh negative dan signifikan terhadap kepuasan kerja, Dan Stress kerja dan <i>burnout</i> berpengaruh negative dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan	Menggunakan variable: <i>Burnout</i> , Kepuasan Kerja, dan kinerja karyawan	1. Memiliki perbedaan dalam waktu dan tempat penelitian 2. Jumlah responden atau objel penelitian berbeda 3. Menggunakan variabel work stress
13	Tokan (2023) <i>The Effect Of Workload, Burnout And Resilience On Job Satisfaction At PT. Financial Institution Rakyat Indonesia, East Flores Waiwerang Unit</i> <i>JURMA: Jurnal Riset Manajemen. Volume 1, No.3</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa <i>workload</i> dan <i>burnout</i> berpnegaruh negative terhadap kepuasan kerja karyawan, sedangkan <i>resilience</i> berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan.	Menggunakan variable: Beban Kerja, <i>Burnout</i> , Kepuasan kerja	1. Memiliki perbedaan dalam waktu dan tempat penelitian 2. Jumlah responden atau objek penelitian berbeda 3. Menggunakan variable resilience
14	Nurmalasari (2023) Pengaruh <i>Work-Life Balance</i> dan <i>Burnout</i> terhadap Kepuasan Kerja pada Driver Transportasi Online Platform Gojek Wilayah Bandung	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa work life balance berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Sedangkan dan <i>burnout</i> berpnegaruh	Menggunakan variable: <i>Burnout</i> , Kepuasan kerja	1. Memiliki perbedaan dalam waktu dan tempat penelitian 2. Jumlah responden atau objek penelitian berbeda

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	Bandung Conference Series: Business and Management Volum 2, Nomor 2	negative terhadap kepuasan kerja		3. Menggunakan variable work life balance
15	Pangemanan et., al (2018)  Pengaruh <i>Work- Life Balance</i> Dan <i>Burnout</i> Terhadap Kepuasan Kerja Pada PT. Jasa Raharja (Persero)  Jurnal Adminstrasi Bisnis Vokum 5, No 3	Hsil penelitian menunjukkan bahwa <i>worklife balance</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. dan burnout berpengaruh negative terhadap kepuasan kerja	Menggunakan variable: Beban Kerja, <i>Burnout</i> , Kepuasan Kerja	1. Memiliki perbedaan dalam waktu dan tempat penelitian 2. Jumlah responden atau objek penelitian berbeda 3. Menggunakan variable worklife balance
16	Rani, et.,all (2022)  Pengaruh <i>Work Life Balance</i> , Beban Kerja dan <i>Burnout</i> terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT Primatexco Indonesia  Seminar Nasional Hasil Riset (SNHR), ISBN: 978-623-90389-9-1	Hasil dari penelitian ini adalah <i>Work Life Balance</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan, Beban Kerja dan burnout berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan Kerja Karyawan	Menggunakan variable: Beban Kerja, <i>Burnout</i> , Kepuasan Kerja	4. Memiliki perbedaan dalam waktu dan tempat penelitian 5. Jumlah responden atau objek penelitian berbeda 6. Menggunakan variable worklife balance
17	Ridwan et., al, (2023)  Pengaruh <i>Work- Life Balance</i> dan <i>Burnout</i> terhadap Kepuasan Kerja Mahasiswa Paruh Waktu Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur  Bisman: Volume 3. Nomor 2, (2023)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa <i>worklife balance</i> positif terhadap kepuasan kerja, sedangkan burnout berpengaruh negatif dan tidak signifika terhadap kepuasan kerja	Menggunakan variable: <i>Burnout</i> , Kepuasan Kerja	1. Memiliki perbedaan dalam waktu dan tempat penelitian 2. Jumlah responden atau objek penelitian berbeda 3. Menggunakan variable worklife balance
18	Oganda et., al (2022)  Pengaruh <i>Burn Out</i> Dan Beban Kerja	Hasil dalam penelitian ini bahwa beban kerja dan <i>burnout</i> berpengaruh	Menggunakan variable: Beban kerja,	1. Memiliki perbedaan dalam waktu dan tempat penelitian

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bagian Operasional Cabang Stasiun Tiga Gajah  Jurnal Bisnis Unbara Volume 3 Nomor 2	negatif secara parsial. Dan beban kerja dan <i>burnout</i> secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja	<i>Burnout</i> , Kepuasan Kerja	2. Jumlah responden atau objek penelitian berbeda
19	Warda & Andriani (2023)  Pengaruh Beban Kerja dan <i>Bunrout</i> Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Harapan Sejahtera Karya Utama.  Jurnal Manajemen dan Bisnis, Volume 11, No. 2 (2023)	Hasil dalam penelitian ini bahwa beban kerja dan <i>burnout</i> berpengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan kerja. Dan beban kerja dan <i>burnout</i> secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja	Menggunakan variable: Beban kerja, <i>Burnout</i> , Kepuasan Kerja, dan kinerja karyawan	1. Memiliki perbedaan dalam waktu dan tempat penelitian 2. Jumlah responden atau objek penelitian berbeda
20	Rada Yuridha (2022)  Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Dan <i>Job Crafting</i> terhadap Kepuasan Kerja Karyawan  SIBATIK Jurnal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan. Volume 1, No.9 (2022)	Hasil penelitian ini beban kerja dan stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, dan <i>job crafting</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja	Menggunakan variable: beban kerja, kepuasan kerja	1. Memiliki perbedaan dalam waktu dan tempat penelitian 2. Jumlah responden atau objek penelitian berbeda 3. Menggunakan variable stress kerja
21	Ismiyanti Saputeri, Husnul Khotimah, & Joko Prananto (2023)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa yaitu, ada hubungan antara	Menggunakan variable: Beban Kerja, <i>Burnout</i>	1. Memiliki perbedaan dalam waktu dan tempat penelitian

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	Hubungan Beban Kerja Dengan Kejadian <i>Burnout</i> Pada Perawat  Jurnal Penelitian Perawat Profesional Volume 5, Nomor.3	beban kerja dengan kejadian burnout pada perawat covid-19 RSUD Dr. H. Koesnadi		2. Jumlah responden atau objek penelitian berbeda
22	Dwi Anindya Anandani & Diana Rahmasari (2023)  Hubungan Beban Kerja dengan <i>Burnout</i> pada Pegawai Perusahaan Startup  Jurnal Penelitian Psikologi Vol. 10, No.02	Hasil penelitian ini yang didapatkan menunjukkan bahwa hipotesis memiliki korelasi dengan burnout pada pegawai perusahaan startup	Menggunakan variable: Beban Kerja, <i>Burnout</i>	1. Memiliki perbedaan dalam waktu dan tempat penelitian 2. Jumlah responden atau objek penelitian berbeda
23	Anggraeni et.,al (2021)  Hubungan Beban Kerja Dengan Burnout Pada Perawat Ruang Isolasi Khusus (Rik) Rsud Kota Bandung Di Masa Pandemi Covid-19  Jurnal Keperawatan BSI Volume 9 Nomor 2	Hasil dalam penelitian ini adalah bahwa beban kerja dan burnout memiliki hubungan atau korelasi pada perawat RSUD Kota Bandung	Menggunakan variable: Beban Kerja, <i>Burnout</i>	1. Memiliki perbedaan dalam waktu dan tempat penelitian 2. Jumlah responden atau objek penelitian berbeda
24	Rian Falentiyo & Durotun Nasikah (2022)  Pengaruh <i>Work Life Balance</i> , <i>Burnout</i> , dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Karyawan BPKAD Kota Metro)  Jurnal Manajemen Diversifikasi	Hasil penelitian menunjukan <i>work life balance</i> dan lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja, <i>burnout</i> berpengaruh negative terhadap kepuasan kerja. Sedangkan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja	Menggunakan variable: <i>Burnout</i> , Kepuasan Kerja	1. Memiliki perbedaan dalam waktu dan tempat penelitian 2. Jumlah responden atau objek penelitian berbeda 3. Menggunakan variable <i>Work Life Balance</i> , Lingkungan Kerja

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	Vol.2, No.2			
25	<p>Chotamul Fajri, Adinda Amelya, Suworo, &amp; Sairin (2022)</p> <p>Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Indonesia Applicad</p> <p>JIIP – Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan Volume 5, Nomor.1</p>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan disiplin kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan	Menggunakan variable: Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Memiliki perbedaan dalam waktu dan tempat penelitian</li> <li>Jumlah responden atau objek penelitian berbeda</li> <li>Variabel Displin Kerja</li> </ol>
26	<p>Natalia C.P. Paparang, Wiliam A. Areros, Ventje Tatimu (2021)</p> <p>Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantro PT. Pos Indonesia di Manado</p> <p>E- Jurnal Productivity Volume 2, Nomor.2.</p>	Hasil penelitian ini menunjukkan Kepuasan Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Pegawai	Menggunakan variable: Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Memiliki perbedaan dalam waktu dan tempat penelitian</li> <li>Jumlah responden atau objek penelitian berbeda</li> </ol>
27	<p>Suardi (2019)</p> <p>Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Bank Mandiri, Tbk Kantor Cabang Pontianak</p> <p>JBEE : Journal Business Economics and Entrepreneurship Volume 1, No.2</p>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh dan signifikansi terhadap kinerja karyawan	Menggunakan variable: Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Memiliki perbedaan dalam waktu dan tempat penelitian</li> <li>Jumlah responden atau objek penelitian berbeda</li> </ol>
28	<p>Zuwely et., al (2020)</p> <p>Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Motivasi, dan</p>	Hasil penelitian menunjukkan ketiga variabel gaya kepemimpinan, motivasi,	Menggunakan variabel: Kinerja Karyawan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Memiliki perbedaan dalam waktu dan tempat penelitian</li> </ol>

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	<p>Pengembangan SDM terhadap Kinerja Karyawan</p> <p>Jurnal Ilmiah Esai Volume 14, No.1 (2020)</p>	<p>pengembangan SDM terhadap kinerja karyawan terdapat hubungan positif dan signifikan</p>		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Jumlah responden atau objek penelitian berbeda</li> <li>3. Menggunakan variabel gaya kepemimpinan, motivasi, dan pengembangan SDM</li> </ol>
29	<p>Tohardi et., al (2023)</p> <p>Model Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kinerja Guru Di SMP Negeri 3 Kecamatan Sepauk</p> <p>VOX EDUKASI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan. Volume 14, No. 2</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan mode kepemimpinan memiliki pengaruh positif bagi peningkatan kinerja</p>	<p>Menggunakan variabel: Kinerja Karyawan</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki perbedaan dalam waktu dan tempat penelitian</li> <li>2. Jumlah responden atau objek penelitian berbeda</li> <li>3. Menggunakan variabel gaya kepemimpinan,</li> </ol>
30	<p>Rahmadani &amp; Sampeliling (2023)</p> <p>Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan</p> <p>KINERJA: Jurnal Ekonomi dan Manajemen. Volume 20, No.1</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja dan kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan</p>	<p>Menggunakan variabel: Kepuasan Kerja, dan Kinerja Karyawan</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki perbedaan dalam waktu dan tempat penelitian</li> <li>2. Jumlah responden atau objek penelitian berbeda</li> <li>3. Menggunakan variabel lingkungan kerja</li> </ol>
31	<p>Sasongko et., al (2019)</p> <p>Pengaruh Faktor Internal dan Faktor Eksternal Terhadap Kinerja Sumberdaya Manusia Pada Pabrik Kontruksi Beton</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang paling dominan mempengaruhi terhadap kinerja karyawan adalah faktor internal</p>	<p>Menggunakan variabel: Kinerja Karyawan</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki perbedaan dalam waktu dan tempat penelitian</li> <li>2. Jumlah responden atau objek penelitian berbeda</li> <li>3. Menggunakan variabel faktor internal dan faktor eksternal</li> </ol>

No	Nama Peneliti, Tahun dan Judul	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	REKAYASA SIPIL. Volume 11, No.3			
32	<p>Wiarnadi et., al (2019)</p> <p>Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada Bali Taman Lovina Resort &amp; Spa</p> <p>e-Jornal Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen. Volume 7, No. 1</p>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang paling dominan mempengaruhi kinerja karyawan adalah faktor internal	Menggunakan variabel: Kinerja Karyawan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki perbedaan dalam waktu dan tempat penelitian</li> <li>2. Jumlah responden atau objek penelitian berbeda</li> <li>3. Menggunakan variabel faktor internal dan faktor eksternal</li> </ol>
33	<p>Inaray et., al (2019)</p> <p>Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Amanah Finance di Manado</p> <p>Jurnal Berkala Ilmiah. Volume 16. No.2</p>	Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kepemimpinan dan motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan	Menggunakan variabel: Kinerja Karyawan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki perbedaan dalam waktu dan tempat penelitian</li> <li>2. Jumlah responden atau objek penelitian berbeda</li> <li>3. Menggunakan variabel kepemimpinan dan motivasi</li> </ol>
34	<p>Saputri &amp; Andayani (2019)</p> <p>Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Departemen Proudction Di PT. CLADTEK BI-METAL Manufacturing Batam</p> <p>Journal of Applied Business and Administration. Volume 2, No.2</p>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan dan motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan	Menggunakan variabel: Kinerja Karyawan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki perbedaan dalam waktu dan tempat penelitian</li> <li>2. Jumlah responden atau objek penelitian berbeda</li> <li>3. Menggunakan variabel kepemimpinan dan motivasi</li> </ol>

Sumber: Data penelitian dari berbagai sumber

Berdasarkan tabel 2.1 di atas, penelitian ini menggunakan variabel beban kerja, *burnout*, sebagai variabel bebas (*independent*), variabel kepuasan kerja sebagai variabel intervening, dan variabel kinerja karyawan sebagai variabel terikat (*dependent*). Persamaan dengan penelitian terdahulu di atas adalah yang juga melakukan penelitian menggunakan salah satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Perbedaan penelitian ini belum banyak peneliti yang menghubungkan variabel beban kerja, *burnout*, sebagai variabel bebas (*independent*), variabel kepuasan kerja sebagai variabel intervening, dan berdampak pada variabel kinerja karyawan sebagai variabel terikat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melihat dan mengetahui bagaimana pengaruhnya variabel bebas, variabel intervening, dan variabel terikat tersebut. Perbedaan selanjutnya dengan penelitian sebelumnya adalah pada kaitan pembahasan yang difokuskan pada variabel bebas yaitu variabel beban kerja, dan *burnout*, terhadap kepuasan kerja, yang berdampak pada kinerja karyawan dengan penjelasan deskriptif dan verifikatif serta tempat dan waktu penelitian yang berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang sudah dilakukan.

## **2.8. Kerangka Pemikiran**

Penelitian tentang kinerja karyawan sudah banyak dilakukan sebelumnya, pada penelitian ini kinerja guru dihubungkan dengan beban kerja, *burnout*, dan kepuasan kerja. Pada penelitian ini beban kerja dihubungkan dengan kepuasan kerja, *burnout* dihubungkan dengan kepuasan kerja, beban kerja dan *burnout* dihubungkan dengan kepuasan kerja, kepuasan kerja dengan kinerja guru. Oleh

karena itu kerangka pemikiran akan menjelaskan hubungan antara variabel-variabel yang akan diteliti.

### **2.8.1. Hubungan Beban Kerja dengan *Burnout***

Beban kerja merupakan suatu yang timbul akibat interaksi antara tuntutan lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, keterampilan serta persepsi dari pekerja. Beban kerja yang dibebankan kepada pegawai pada dasarnya harus sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pegawai yang mendapatkan beban kerja berlebihan (*workload*) akan mengalami kejenuhan dalam pekerjaan akibat banyaknya tugas serta tanggung jawab yang dibebankan. Kewalahan dan kelehan secara fisik maupun mental akibat beban kerja yang harus diterima merupakan faktor pemicu stress yang sangat berpotensi menyebabkan *burnout*. Berdasarkan teori Lavrova dan Levin (2018) bahwasanya terdapa dua faktor yang mempengaruhi sehingga terhadai hubungan *burnout* ini yaitu, faktort personal (usia, sifat, serta harapan) dan faktor situasional (tuntutan pekerjaan, bekerja yang berlebihan). Berdasarkan teori tersebut maka ketika seorang pekerja memiliki beban kerja yang berlebih dan tuntutan pekerjaan akan memicu *burnout* dalam diri seorang karyawan. Dan Hubungan Beban Kerja dengan *Burnout* telah diteliti sebelumnya oleh Anandani & Rahmasari (2023) terakait “Hubungan Beban Kerja dengan *Burnout* pada Pegawai Perusahaan Startup” bahwa dalam penelitiannya tersebut mereka meneliti pegawai perusahaan stratup yang berjumlah 59 orang dengan metode analis data kuantitatif dan analisis korelasi *pearson product moment*, dan dari hasil penelitian mengemukakan bahwa beban kerja memiliki korelasi dengan variabel *burnout*.

Dan didukung pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Saputeri, Khotimah, & Prananto (2023) terkait “Hubungan Beban Kerja Dengan Kejadian *Burnout* Pada Perawat”, dalam penelitiannya dilakukan dengan kuesioner NAS TLS dan Maslach *Burnout Inventory* yang disebarkan kepada 89 orang perawat, dan hasilnya mengungkapkan bahwa terdapat hubungan antara beban kerja dengan kejadian burnout pada perawat.

Lalu, dikuatkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggraeni, et., all (2021), terkait “Hubungan Beban Kerja Dengan *Burnout* Pada Perawat Ruang Isolasi Khusus (RIK) Rsud Kota Bandung Di Masa Pandemi Covid-19” bahwa dalam penelitiannya menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional* dan dengan melakukan penyebaran kuesioner beban kerja dan *Burnout Inventory Human Service Survey* (MBI-HSS) kepada 31 orang perawat, serta hasil dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa terdapat korelasi antara beban kerja dan burnout.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Anandani & Rahmasari (2023), Saputeri, Khotimah, & Prananto (2023), dan Anggraeni, et., all (2021), bahwa dalam hasil penelitian mereka menunjukkan beban kerja memiliki korelasi atau hubungan dengan burnout. Dan hal tersebut dapat menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam suatu perusahaan.

### **2.8.2. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja**

Penelitian mengenai beban kerja terhadap kepuasan kerja telah banyak dilakukan di beberapa perusahaan ataupun insudtri. Memperhatikan kepuasan kerja

secara keseluruhan sangat penting untuk mencegah terjadinya pemberian beban kerja yang terlalu tinggi. Beban kerja merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan karena tidak hanya berakibat negative kepada individu seperti menjadi stress kerja, kelelahan secara fisik, kelelahan secara mental, dan kelelahan secara waktu, namun juga berakibat pada perusahaan ataupun organisasi seperti menurunnya tingkat kehadiran (*absensi*), *turnover*, bahkan penurunan produktivitas kerja. Namun sebagian perusahaan ataupun organisasi tidak terlalu peduli dan tidak terlalu memperhatikan bahwa karyawan mengalami tuntutan pekerjaan yang tinggi. Berdasarkan teori As'ad dalam Nurwati, (2021:245), bahwa terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. salah satunya faktor fisik yaitu jenis pekerjaan serta beban kerja yang berlebihan dapat menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Dan Beban kerja merupakan salah satu faktor pemicu bagi karyawan merasakan kepuasan atau tidaknya terhadap suatu pekerjaan di perusahaan atau organisasi. Beban kerja yang berlebih atau tidak proporsional bagi karyawan akan menimbulkan permasalahan, hingga stress kerja yang akan menyebabkan terhadap ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaannya.

Kelebihan beban pekerjaan dalam melakukan suatu pekerjaan yang tidak sesuai bidang membuat karyawan merasa tidak puas bahkan mengalami stress yang mendalam dalam menghadapi pekerjaannya yang secara terus menerus. Untuk menunjukkan adanya pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja diperkuat dengan jurnal penelitian yang telah dilakukan oleh penelitian terdahulu.

Penelitian yang dilakukan oleh Setyanti, et.al (2020) dalam jurnalnya terkait pengaruh *burnout*, beban kerja, dan *worklife balance* terhadap kepuasan

kerja karyawan di Bank Jatim Jember. Penelitian dilakukan pada karyawan di Bank Jatim Jember dengan jumlah responden sebanyak 58 orang karyawan. Teknik analisis data yang digunakan adalah menggunakan regresi linear berganda. Hasil pengujian menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negative dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Jatim Jember.

Lalu didukung dalam penelitian yang dilakukan Sastrawan et.,al (2020), terkait “*The Effect Of Work Load And Burnout On Performance Employees With Mediation Job Satisfaction At Klungkung Regional General Hospital*”. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja dan beban kerja pada perawat. Untuk pengukuran beban kerja menggunakan kuesioner. Kuesioner diisi oleh 122 orang. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja perawat. Hal ini menandakan bahwa perawat mengalami beban kerja yang tinggi sehingga kepuasan kerja mereka menurun. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja dan beban kerja pada perawat.

Dan diperkuat oleh penelitian Narimawati & Nopiani (2022), terkait “*The Effect of Work Life Balance, Burnout and Workload on Job Satisfaction at Transportation Service Companies in Bandung City*”. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja dan beban kerja pada karyawan perusahaan jasa transportasi di Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, verifikatif dan kuantitatif dengan pengambilan sampel jenuh sebanyak 30 orang dan penggunaan analisis data regresi linier berganda dengan pengolahan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, yang dimana hal

ini menjadi pertanda bahwa ketika terjadi peningkatan beban kerja akan terjadi penurunan kepuasan kerja karyawan terhadap pekerjaan maupun hasil pekerjaannya.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh, Setyanti, et.,all (2020), Sastrawan et., al (2020), dan Narimawati & Nopiani (2022) dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara beban kerja dan kepuasan kerja, yang dimana apabila beban kerja yang dialami karyawan tinggi maka kepuasan kerja rendah begitu pula jika tingkat beban kerja pada karyawan rendah maka kepuasan kerja karyawan akan tinggi.

### **2.8.3. Pengaruh *Burnout* Terhadap Kepuasan Kerja**

Pekerjaan yang memberatkan dan menjenuhkan akan menimbulkan perasaan frustrasi sehingga mereka tidak merasa puas dengan pekerjaan mereka, kinerja yang mereka hasilkan pun tidak akan maksimal hal tersebut merupakan *burnout*. *Burnout* merupakan reaksi negatif emosi suatu individu atau seseorang saat mengalami stress berkepanjangan terhadap suatu pekerjaan dan lingkungan kerja. Ketika karyawan atau seseorang mengalami *burnout* yang diakibatkan kejenuhan maka akan berdampak pada ketidakpuasan terhadap kinerjanya. Berdasarkan teori As'ad dalam dalam Nurwati, (2021:245), bahwa terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. salah satunya faktor psikologi yaitu kejenuhan yang dirasakan oleh seorang karyawan dapat memicu terjadinya penurunan produktivitas kepuasan kerja karyawan.

Salah satu hal yang paling penting bagi suatu perusahaan atau organisasi yaitu menciptakan kepuasan kerja yang dipelihara secara konsisten bagi karyawan,

dengan selalu memberi perhatian lebih terhadap lingkungan dimana karyawan tersebut melaksanakan tugasnya yang berhubungan dengan rekan kerja, pimpinan, suasana kerja, dan hal-hal lain yang dapat mempengaruhi kemampuan seseorang dalam menjalankan pekerjaannya. Seseorang yang mengalami rasa jenuh dalam pekerjaannya akan menunjukkan kepuasan kerja yang dirasakan seseorang tersebut rendah. Kelelahan emosional yang dirasakan seseorang dan secara berkelanjutan akan berdampak pada produktifitas kerja yang dilakukan seseorang akan rendah dan dapat mempengaruhi rendahnya persepsi pada kepuasan kerjanya. Untuk menunjukkan adanya pengaruh *burnout* terhadap kepuasan kerja maka diperkuat dengan jurnala penelitian yang telah dilakukan penelitian terdahulu.

Penelitian yang dilakukan oleh Ridwan et.,al (2023) melakukan penelitian tentang “Pengaruh *Work-Life Balance* dan *Burnout* terhadap Kepuasan Kerja Mahasiswa Paruh Waktu Universitas Muhammadiyah Kalimantan Timur” dengan menggunakan alat ukur analisis kuesioner, yang diisi oleh 160 karyawan paruh waktu dan menggunakan metode regresi linear berganda. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa *burnout* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal ini menandakan bahwa tingkat kejenuhan yang dirasakan oleh karyawan itu tinggi maka akan terjadi penurunan kepuasan kerja karyawan.

Lalu Penelitian yang dilakukan oleh Nurmalasari (2023) terkait “Pengaruh *Work-Life Balance* dan *Burnout* terhadap Kepuasan Kerja pada *Driver Transportasi Online Platform Gojek* Wilayah Bandung”. Penelitian ini dilakukan untuk melihat tingkat kepuasan kerja karyawan dan *burnout* (kejenuhan) dari karyawan. Dalam penelitian ini menggunakan metode survei dengan jenis penelitian asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Dengan pengumpulan

data menggunakan kuesioner, observasi, dan studi Pustaka dan sampel sebanyak 100 responden. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa *burnout* berpengaruh negative dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Dan penelitian yang dilakukan oleh Rian Falentiyo & Durotun Nasikah (2022) yang berjudul “Pengaruh *Work Life Balance*, *Burnout*, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Karyawan BPKAD Kota Metro)” dengan menggunakan alat ukur penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner yang diisi 80 orang karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *burnout* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Maka dari itu ketika karyawan memiliki tingkat kejenuhan atau *burnout* yang tinggi akan terjadi penurunan terhadap tingkat kepuasan kerjanya.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ridwan et., al (2023), Nurmalasari (2023), dan Rian Falentiyo & Durotun Nasikah (2022), bahwa penelitian menunjukkan terdapat hubungan atau pengaruh *burnout* terhadap kepuasan kerja, dimana hasil penelitiannya menyatakan bahwa *burnout* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat *burnout* pada karyawan maka akan mempengaruhi rendahnya kepuasan kerja karyawan. Perasaan *burnout* ini muncul dari perasaan karyawan yang merasa hampa dan tidak puas terhadap pekerjaan yang ia jalani saat ini. Sehingga berpengaruh terhadap emosional karyawan yang dimunculi dengan rasa putus asa, sedih, dan stress terhadap pekerjaannya.

#### **2.8.4. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Kepuasan kerja dan kinerja karyawan merupakan hal penting yang harus diperhatikan perusahaan dalam mengelola karyawan yang bekerja. Kepuasan kerja karyawan harus diperhatikan oleh perusahaan karena kepuasan kerja dapat mempengaruhi kinerja yang membuat karyawan merasa ingin memberikan usaha terbaik dan ikut berjuang bersama untuk mencapai tujuan perusahaan.

Seorang karyawan dikatakan memiliki kepuasan kerja yang tinggi apabila memiliki perasaan yang positif terhadap pekerjaannya, sementara seorang karyawan dikatakan memiliki kepuasan yang rendah apabila memiliki perasaan yang negatif terhadap pekerjaannya. Tinggi rendahnya kepuasan kerja karyawan akan mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja karyawan tersebut. Berdasarkan teori kasmir dalam Rahmadani & Sampeliling, (2023:78), bahwasanya terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, salah satunya itu faktor kepuasan kerja karyawan. Ketika seorang karyawan mengalami penurunan kepuasan karyawan akan berdampak negative dan buruk terhadap kinerja seorang karyawan. Sehingga ketika seorang karyawan merasa tidak puas akan pekerjaannya akan terjadi penurunan produktivitas kinerja, karena ia merasa telah mengikuti aturan perusahaan tapi perusahaan tidak memberikan hal yang sebanding terhadap kinerja yang ia lakukan.

Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Fajri et., al (2022), terkait “Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Indonesia Applicad”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif, dengan sampel jenuh sebanyak 55

orang karyawan. Dan hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya bahwa ketika seorang karyawan memiliki rasa tingkat kepuasan kerja yang tinggi terhadap pekerjaan akan berpengaruh pada peningkatannya kinerja serta kualitas kinerja karyawan, dan akan berdampak baik bagi perusahaan. Perasaan puas pada seorang karyawan muncul ketika segala hak – hak karyawan sebagai pekerja telah terpenuhi dan akan berdampak pada peningkatan kinerja karyawan.

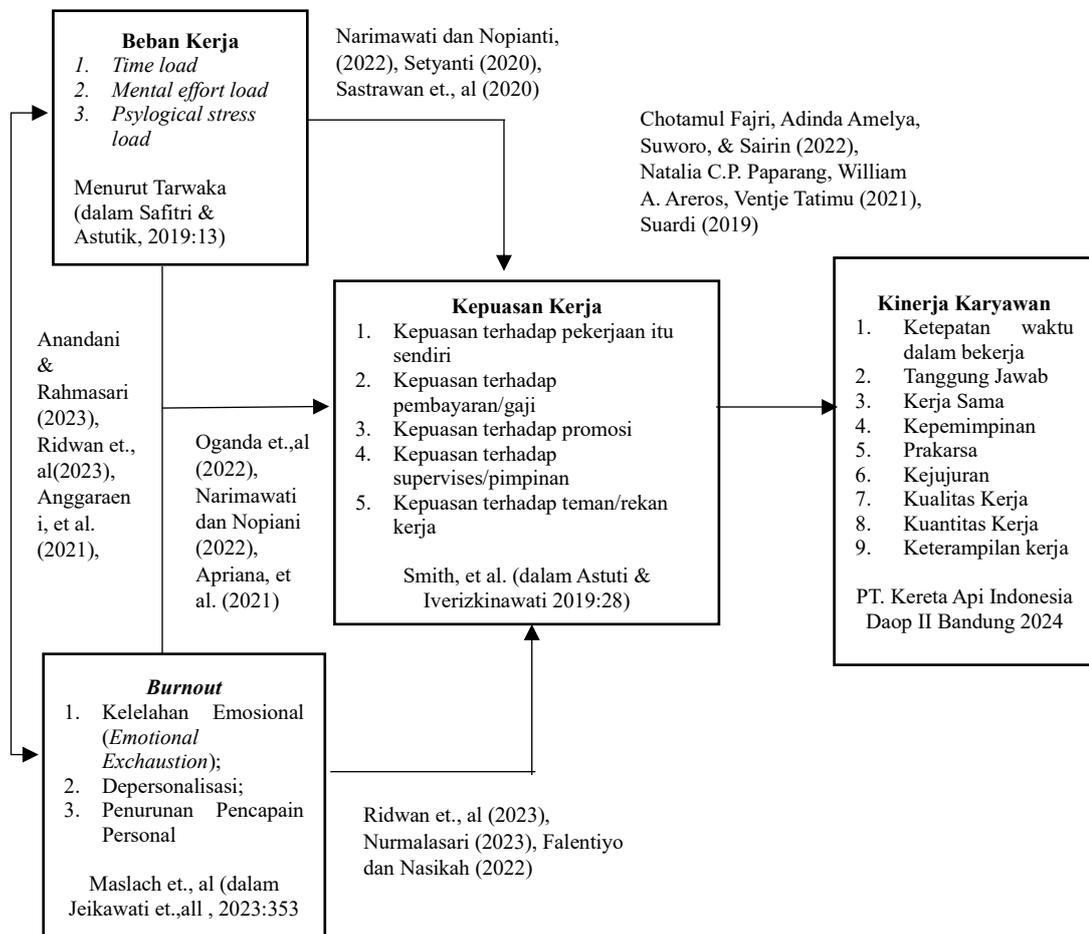
Didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Natalia C.P. Paparang, Wiliam A. Areros, Ventje Tatimu (2021) terkait “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor PT. Pos Indonesia di Manado”. Penelitian ini menyelidiki pengaruh tingkat kepuasan kerja seorang karyawan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dan hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap produktivitas dan kualitas kerja yang akan dihasilkan oleh karyawan.

Dan diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh, Suardi (2019) dalam jurnalnya terkait “Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada PT. Bank Mandiri, Tbk Kantor Cabang Pontianak”. Penelitian ini menyelidiki pengaruh tingkat kepuasan kerja seorang karyawan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan melakukan penyebaran kuesioner. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa

kepuasan kerja memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dan hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan secara maksimal sesuai dengan kinerja karyawan, untuk itu perusahaan terus meningkatkan keberhasilan karyawan dengan hal-hal yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan Natalia C.P. Paparang, Wiliam A. Areros, Ventje Tatimu (2021) & Suardi (2019) bahwa penelitian menunjukkan terdapat hubungan atau pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, dimana hasil penelitiannya menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan kerja pada karyawan maka akan mempengaruhi kemaksimalan kinerja karyawan. Dan begitupun sebaliknya semakin rendah tingkat kepuasan kerja, maka semakin rendah tingkat kinerja karyawan.

Berdasarkan pada uraian di atas yang terdapat pada penelitian terdahulu menunjukkan bahwa beban kerja dan *burnout* berpengaruh terhadap kepuasan kerja baik secara parsial dan simultan. Serta kepuasan kerja dapat berpengaruh terhadap kinerja. Peneliti mencoba untuk mengembangkan penelitian ini dengan melihat dari penelitian-penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh peneliti lain. Kemudian secara sistematis dapat digambarkan sebuah penelitian:



**Sumber: Data Diolah Peneliti (2023)**

**Gambar 2.1**  
**Paradigma penelitian**

## 2.9. Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:63) menyatakan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data atau kuesioner.

Berdasarkan kerangka pemikiran dan paradigma penelitian diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Terdapat Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja
- b. Terdapat Pengaruh *Burnout* Terhadap Kepuasan Kerja
- c. Terdapat Pengaruh Beban Kerja Dan *Burnout* Terhadap Kepuasan Kerja
- d. Terdapat Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan