

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. *Burnout*

1. Pengertian *Burnout*

Menurut Maslach (2005) *burnout* adalah perasaan yang lebih dari sedih atau memiliki hari yang buruk. Ini adalah situasi yang terjadi secara menahun yang berhubungan dengan sebuah pekerjaan, dan bisa menyebabkan situasi yang sangat krisis di dalam hidup. *Burnout* adalah sindrom kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan prestasi pribadi yang dapat terjadi antara individu-individu yang melakukan "orang-karya" dari beberapa jenis. Ini adalah respon terhadap ketegangan emosional kronis yang berurusan secara ekstensif dengan manusia lain, terutama ketika mereka kesulitan atau mengalami masalah.

Dengan demikian, *burnout* dapat dianggap sebagai salah satu jenis stres kerja. Meskipun memiliki beberapa efek buruk yang sama seperti respon stress lain, apa yang unik tentang *burnout* adalah bahwa stres muncul dari interaksi sosial antara pemberi dan penerima. *Burnout* memberikan dampak yang berkepanjangan terhadap kehidupan. Kesehatan fisik dan mental akan sangat terganggu, bahkan bisa menyebabkan seseorang menjadi sakit atau depresi.

Menurut Cherniss (dalam Sukamto, 1998) menggambarkan *burnout* sebagai penarikan diri secara psikologis dari pekerjaan yang dilakukan sebagai reaksi atas stres dan ketidakpuasan terhadap situasi kerja yang berlebihan atau

berkepanjangan. Pines dan Aronson (1988) mengungkapkan bahwa *burnout* merupakan bentuk ketegangan atau tekanan psikis yang berhubungan dengan stres yang kronik, dialami dari hari ke hari, serta ditandai dengan kelelahan fisik, mental dan emosional. Hal tersebut menunjukkan bahwa *burnout* berbeda dengan stres.

Menurut Greenberg (2004) terlalu banyak pekerjaan atau sering frustrasi di tempat kerja dapat menyebabkan sindrom kelelahan fisik dan emosional. Sindrom ini disebut kelelahan (*burnout*). *Burnout* adalah suatu kondisi pekerjaan yang menyebabkan stres reaksi negatif dengan komponen psikologis, *psychophysiological*, dan perilaku.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *burnout* merupakan satu kondisi mental, emosional dan kelelahan fisik yang dihasilkan dari bekerja dengan orang dan organisasi yang kompleks melebihi rentang waktu yang secara emosional merupakan situasi kelelahan.

2. Ciri-ciri *burnout*

Adapun ciri-ciri dari seseorang yang mengalami *burnout* (Maslach, 2003) adalah:

1. Kehilangan tenaga. Seseorang sangat merasakan stres dan merasa sangat lelah. Seseorang akan mengalami insomnia atau sulit untuk tidur malam, tetapi mereka harus bangun di pagi hari. Seseorang mencoba melarikan diri dari kenyataan yang ada, menjauh seketika tetapi ketika mereka kembali hubungan tersebut masih sama buruknya dengan sebelumnya. Hal ini sangat berat dirasakan oleh seseorang.

2. Kehilangan semangat. Gairah seseorang dalam bekerja akan hilang dan akan berganti menjadi sikap atau pandangan yang negatif. Segala sesuatu tentang pekerjaan menjadi salah: klien menjadi beban, atasan dan rekan kerja menjadi ancaman. Kualitas tertentu yang dibawa di dalam sebuah hubungan seperti keahlian, ide kreatif, sifat perasa, akan kehilangan gairah dan terlihat membosankan. Bukannya mencoba untuk bangkit dan melakukan yang terbaik untuk itu, mereka hanya akan memperlihatkan yang minimal.
3. Kehilangan keyakinan. Tanpa kekuatan dan keterlibatan aktif dalam pekerjaan, sulit untuk menemukan alasan untuk terus berjalan. Mereka merasa kurang efektif, semakin mereka akan memiliki keraguan yang mengganggu tentang diri sendiri.

Sedangkan menurut Pines dan Aronson (1988) ciri-ciri umum *burnout*, yaitu:

1. Sakit fisik dicirikan seperti sakit kepala, demam, sakit punggung, tegang pada otot leher dan bahu, sering flu, susah tidur, dan rasa letih yang kronis.
2. Kelelahan emosional dicirikan seperti rasa bosan, mudah tersinggung, sinisme, suka marah, gelisah, putus asa, sedih, tertekan, dan tidak berdaya.
3. Kelelahan mental dicirikan seperti acuh tak acuh pada lingkungan, sikap negatif terhadap orang lain, konsep diri yang rendah, putus asa dengan jalan hidup, dan merasa tidak berharga.

3. Faktor Penyebab *Burnout*

Menurut Leiter & Maslach (1997) *burnout* biasanya terjadi karena adanya ketidaksesuaian antara pekerjaan dengan pekerja. Ketika adanya perbedaan yang sangat besar antara individu yang bekerja dengan pekerjaannya akan

mempengaruhi performansi kerja. Leiter & Maslach (1997) membagi beberapa faktor yang mempengaruhi munculnya *burnout*, yaitu:

1. *Work Overloaded*

Work overload kemungkinan terjadi akibat ketidaksesuaian antara pekerja dengan pekerjaannya. Pekerja terlalu banyak melakukan pekerjaan dengan waktu yang sedikit. *Overload* terjadi karena pekerjaan yang dikerjakan melebihi kapasitas kemampuan manusia yang memiliki keterbatasan. Hal ini dapat menyebabkan menurunnya kualitas pekerja, hubungan yang tidak sehat di lingkungan pekerjaan, menurunkan kreativitas pekerja, dan menyebabkan *burnout*.

2. *Lack of Work Control*

Semua orang memiliki keinginan untuk memiliki kesempatan dalam membuat pilihan, keputusan, menggunakan kemampuannya untuk berfikir dan menyelesaikan masalah, dan meraih prestasi. Adanya aturan terkadang membuat pekerja memiliki batasan dalam berinovasi, merasa kurang memiliki tanggung jawab dengan hasil yang mereka dapat karena adanya kontrol yang terlalu ketat dari atasan.

3. *Rewarded for Work*

Kurangnya apresiasi dari lingkungan kerja membuat pekerja merasa tidak bernilai. Apresiasi bukan hanya dilihat dari pemberian bonus (uang), tetapi hubungan yang terjalin baik antar pekerja, pekerja dengan atasan turut memberikan dampak pada pekerja. Adanya apresiasi yang diberikan akan

meningkatkan afeksi positif dari pekerja yang juga merupakan nilai penting dalam menunjukkan bahwa seseorang sudah bekerja dengan baik.

4. *Breakdown in Community*

Pekerja yang kurang memiliki rasa *belongingness* terhadap lingkungan kerjanya (komunitas) akan menyebabkan kurangnya rasa keterikatan positif di tempat kerja. Seseorang akan bekerja dengan maksimal ketika memiliki kenyamanan, kebahagiaan yang terjalin dengan rasa saling menghargai, tetapi terkadang lingkungan kerja melakukan sebaliknya. Ada kesenjangan baik antar pekerja maupun dengan atasan, sibuk dengan diri sendiri, tidak memiliki *quality time* dengan rekan kerja. Terkadang teknologi seperti *handphone, computer* membuat seseorang cenderung menghilangkan *social contact* dengan orang di sekitar. Hubungan yang baik seperti *sharing, bercanda bersama* perlu untuk dilakukan dalam menjalin ikatan yang kuat dengan rekan kerja. Hubungan yang tidak baik membuat suasana di lingkungan kerja tidak nyaman, *full of anger, frustrasi, cemas, dan merasa tidak dihargai*. Hal ini membuat dukungan sosial menjadi tidak baik, kurang rasa saling membantu antar rekan kerja.

5. *Treated Fairly*

Perasaan tidak diperlakukan tidak adil juga merupakan faktor terjadinya *burnout*. Adil berarti saling menghargai dan menerima perbedaan. Adanya rasa saling menghargai akan menimbulkan rasa keterikatan dengan komunitas (lingkungan kerja). Pekerja merasa tidak percaya dengan lingkungan kerjanya ketika tidak ada keadilan. Rasa ketidakadilan biasa dirasakan pada saat masa

promosi kerja, atau ketika pekerja disalahkan ketika mereka tidak melakukan kesalahan.

6. *Dealing with Conflict Values*

Pekerjaan dapat membuat pekerja melakukan sesuatu yang tidak sesuai dengan nilai mereka. Misalnya seorang *sales* terkadang harus berbohong agar produk yang ditawarkan bisa terjual. Namun hal ini dapat menyebabkan seseorang menurunkan performa, kualitas kerjanya karena tidak sesuai dengan nilai yang dimiliki. Seseorang akan melakukan yang terbaik ketika melakukan apa yang sesuai dengan nilai, *belief*, menjaga integritas dan *self respect*.

Selanjutnya, Sullivan (1989) menjelaskan beberapa faktor yang dapat menyebabkan *burnout* sebagai berikut :

1. *Environmental Factor*

Faktor lingkungan merupakan faktor yang berkaitan dengan konflik peran, beban kerja yang berlebihan, kurangnya dukungan sosial, keterlibatan terhadap pekerjaan, tingkat fleksibilitas waktu kerja. Dalam keluarga, faktor lingkungan termasuk dalam jumlah anak, keterlibatan dalam keluarga, dan kualitas hubungan dengan anggota keluarga.

2. *Individual Factor*

Faktor individu meliputi faktor demografik seperti jenis kelamin, etnis, usia, status perkawinan, latar belakang pendidikan; faktor kepribadian seperti tipe kepribadian *introvert* atau *extrovert*, konsep diri, kebutuhan, motivasi, kemampuan dalam mengendalikan emosi, dan *locus of control*.

3. *Social Cultural Factor*

Faktor *social cultural* berkaitan dengan nilai, norma, kepercayaan yang dianut dalam masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan sosial.

Berdasarkan uraian di atas maka faktor-faktor yang menjadi penyebab *burnout* adalah *work overload, lack of work, rewarded for work, breakdown in community, treated fairly, dealing with conflict values, environmental factor, individual factor*, dan *social factor*.

4. **Aspek *Burnout***

Terdapat beberapa aspek dari *burnout* (Maslach, 2003), yaitu:

1. *Emotional exhaustion* atau kelelahan emosional yaitu orang-orang merasa emosi mereka terkuras dan habis. Mereka kekurangan energi untuk menghadapi hari lain. Sumber daya emosional mereka habis, dan tidak ada sumber pengisian.
2. *Depersonalization* atau depersonalisasi yaitu orang-orang merasa depresi akan tugas-tugas yang diberikannya kepadanya. Mereka merasa jenuh dengan berbagai tuntutan sehingga mereka akan mengabaikan permintaan-permintaan yang dituntut oleh pekerjaan.
3. *Reduced personal accomplishment* atau penurunan prestasi yaitu seseorang merasa tidak yakin tentang kemampuan mereka untuk berhubungan dengan orang lain sehingga hal ini akan memungkinkan mereka membebaskan diri dengan sebuah keputusan “kegagalan.”

Sementara itu, menurut Baron dan Greenberg (1990) juga mengemukakan empat aspek *burnout*, yaitu:

1. Kelelahan fisik, yang ditandai dengan serangan sakit kepala, susah tidur, kurang nafsu makan.
2. Kelelahan emosional, ditandai dengan depresi, perasaan tidak berdaya, merasa terperangkap dalam pekerjaannya, mudah marah serta cepat tersinggung.
3. Kelelahan mental, ditandai dengan bersikap sinis terhadap orang lain, bersifat negatif terhadap orang lain, cenderung merugikan diri sendiri, pekerjaan, organisasi dan kehidupan pada umumnya.
4. Rendahnya penghargaan terhadap diri, ditandai dengan tidak pernah puas terhadap hasil kerja sendiri, merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi dirinya maupun orang lain.

Dengan demikian dapat disimpulkan aspek-aspek *burnout* adalah *emotional exhaustion*, *depersonalization* dan *reduced personal accomplishment*.

B. Kualitas Kehidupan Kerja

1. Pengertian Kualitas Kehidupan Kerja

Kualitas kehidupan bekerja adalah dinamika multidimensional yang meliputi beberapa konsep seperti jaminan kerja, sistem penghargaan, pelatihan dan karir, peluang kemajuan, dan keikutsertaan di dalam pengambilan keputusan (Normala, 2010). Menurut Lau & May (Normala, 2010) kualitas kehidupan bekerja didefinisikan sebagai strategi tempat kerja yang mendukung dan memelihara kepuasan karyawan dengan tujuan untuk meningkatkan kondisi kerja karyawan dan organisasi serta keuntungan untuk pemberi kerja. Sedangkan Walton (dalam

Kossen, 1986) mendefinisikan kualitas kehidupan bekerja sebagai persepsi pekerja terhadap suasana dan pengalaman pekerja di tempat kerja mereka.

Jewel & Siegel (1998) mengemukakan bahwa berbagai macam komponen dari kesejahteraan karyawan secara umum yang lebih penting adalah lingkungan kerja yang aman dan sehat, hubungan yang baik dengan supervisor, dukungan persahabatan rekan sekerja, kerja yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan individu, derajat kepuasan dengan situasi kerja dan kesempatan untuk bertumbuh dan pengembangan diri jika diperlukan. Istilah yang digunakan untuk menjelaskan hasil interaksi individu, pekerjaan, organisasi global dan multidimensional ini adalah kualitas kehidupan kerja.

Ada dua pandangan mengenai maksud dari kualitas kehidupan kerja. Pandangan pertama mengatakan bahwa kualitas kehidupan kerja adalah sejumlah keadaan dan praktik dari tujuan organisasi. Contohnya: pekaryaan kerja, penyeliaan yang demokratis, keterlibatan pekerja dan kondisi kerja yang aman.

Sementara yang lainnya menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja adalah persepsi-persepsi karyawan bahwa mereka ingin merasa aman, secara relatif merasa puas dan mendapat kesempatan untuk tumbuh dan berkembang selayaknya manusia (Wayne, 1992 dalam Arifin, 1999). Konsep kualitas kehidupan kerja mengungkapkan pentingnya penghargaan terhadap manusia dalam lingkungan kerjanya. Dengan demikian peran penting dari kualitas kehidupan kerja adalah mengubah iklim kerja agar organisasi secara teknis dan manusiawi membawa kepada kualitas kehidupan kerja yang lebih baik (Luthans, 2002).

Robbins (2003) menyatakan kualitas kehidupan kerja sebagai sebuah proses bagaimana organisasi memberikan respon pada kebutuhan pegawai dengan cara mengembangkan mekanisme untuk mengizinkan para pegawai memberikan sumbangan saran penuh dan ikut serta mengambil keputusan dan mengatur kehidupan kerjanya dalam sebuah organisasi. Beberapa hal yang termasuk kualitas kehidupan kerja adalah keamanan kerja, sistem penghargaan yang lebih baik, gaji yang lebih baik, kesempatan untuk mengembangkan diri, partisipasi dan meningkatkan produktivitas organisasi di antara mereka.

Konsep kualitas kehidupan kerja mengungkapkan pentingnya penghargaan terhadap manusia dalam lingkungan kerjanya (Luthansm, 2002). David & Edward (1983) mendefinisikan kualitas kehidupan kerja sebagai cara berpikir mengenai orang, kerja, dan organisasi. Dengan lebih rinci, elemen dari kualitas kehidupan kerja terdiri atas:

1. Perhatian mengenai pengaruh kerja terhadap manusia sebagaimana terhadap efektivitas organisasi.
2. Pandangan mengenai partisipasi untuk pengambilan keputusan dan pemecahan masalah dalam organisasi.

Program kualitas kehidupan kerja pada dasarnya mencari cara untuk meningkatkan kualitas kehidupan kerja dan menciptakan pekerjaan yang lebih baik atau tercapainya kinerja yang tinggi (Gitosudarmo, 2000). Dengan demikian peran penting kualitas kehidupan kerja adalah mengubah iklim kerja agar organisasi secara teknis dan manusiawi membawa kepada kualitas kehidupan kerja yang lebih baik.

Pengertian kualitas kehidupan kerja menurut Nawawi (Faizal, 2013) adalah program yang mencakup cara untuk meningkatkan kualitas kehidupan kerja dengan menciptakan pekerjaan yang lebih baik. Berbagai faktor perlu dipenuhi dalam menciptakan program kualitas kehidupan kerja, antara lain restrukturisasi kerja, sistem imbalan, lingkungan kerja, partisipasi pekerja, kebanggaan, pengembangan karir, penyelesaian konflik, komunikasi, kesehatan kerja, dan lain sebagainya.

Berdasarkan definisi yang telah diuraikan, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas kehidupan bekerja adalah persepsi pekerja mengenai kesejahteraan, suasana dan pengalaman pekerja di tempat mereka bekerja, yang mengacu kepada bagaimana efektifnya lingkungan pekerjaan memenuhi keperluan-keperluan pribadi pekerja.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Kehidupan Kerja

Menurut Nawawi (2001) faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas kehidupan kerja antara lain:

- a. Faktor restrukturisasi kerja: kesempatan yang luas bagi karyawan dalam pengembangan karir,
- b. Faktor partisipasi: adanya keterlibatan karyawan dalam setiap pengambilan keputusan organisasional (misalnya dalam penyelesaian konflik).
- c. Faktor sistem imbalan: memperoleh penghasilan (gaji) yang dapat mencukupi kebutuhan karyawan dan adanya jaminan kesehatan kerja.

- d. Faktor lingkungan kerja: adanya keamanan dan kenyamanan karyawan dalam bekerja, sehingga membuat karyawan ingin selalu berada dan bertahan dalam organisasi.
- e. Faktor penghargaan: adanya penghargaan yang diberikan organisasi untuk karyawannya.

Menurut Whether dan Davis (1996) faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas kehidupan kerja (*The quality of work life*) yaitu:

1. Supervisi
2. Kondisi kerja
3. Gaji
4. Tunjangan
5. Desain pekerjaan

Sedangkan Davis (1999) mengatakan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas kehidupan kerja adalah:

1. Kompetensi
2. Partisipasi karyawan
3. Pengembangan karir
4. Pekerjaan yang menarik
5. Supervisi yang baik.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas kehidupan kerja adalah faktor restrukturisasi, faktor partisipasi, faktor sistem imbalan, faktor lingkungan kerja, dan faktor penghargaan.

3. Aspek-aspek Kualitas kehidupan kerja

Albrecht (1985) mengemukakan bahwa aspek-aspek kualitas kehidupan kerja adalah sebagai berikut:

1. Pekerjaan yang patut dikerjakan yaitu pekerjaan yang bermanfaat bagi tujuan-tujuan organisasi dan meminta bagian keterampilan, pengetahuan dan kesanggupan para karyawan.
2. Kondisi kerja yang memadai, seperangkat kondisi fisik dan psikologis yang cukup manusiawi dan aman, di sekeliling tempat pelaksanaan pekerjaan.
3. Upah dan keuntungan yang memadai sebagai imbalan kerja yang baik.
4. Jaminan kerja, mengetahui bahwa seseorang punya harapan masa datang bila dia mau bekerja.
5. Supervisi yang cukup perlakuan yang positif, bersifat mendukung dan menyetujui oleh atasannya serta orang-orang dari kalangan yang lebih tinggi.
6. Umpan balik atas hasil pekerjaan seseorang, pengakuan dan penghargaan terhadap jasa seseorang bagi tujuan-tujuan organisasi.
7. Kesempatan untuk tumbuh dan berkembang dalam keterampilan kerja dan pertanggungjawaban, pekerjaan yang secara bertahap lebih menantang, yang mengembangkan atau mendorong peningkatan keterampilan.
8. Kesempatan yang wajar untuk maju berdasarkan jasa, kesempatan untuk latihan, kenaikan ke kedudukan manajemen yang lebih tinggi, serta kesempatan bersaing secara sehat untuk memperoleh kenaikan tingkat.

9. Iklim sosial yang positif, yaitu lingkungan kerja yang mantap, secara psikologis mendorong, serta manusiawi dalam hal nilai dan proses antar pribadi.
10. Keadilan dan perlakuan yang wajar terhadap semua orang, yaitu perasaan bahwa orang-orang yang memimpin menghargai dan menekankan kejujuran serta perlakuan sama terhadap semua karyawan, tanpa membedakan latar belakang sosial atau suku bangsa.

Sedangkan menurut Walton (dalam Kossen 1986) aspek kualitas kehidupan kerja yaitu:

1. Kompensasi yang mencukupi dan adil
Gaji yang diterima individu dari kerjanya dapat memenuhi standar gaji yang diterima umum, cukup untuk membiayai suatu tingkat hidup yang layak dan mempunyai perbandingan yang sama dengan gaji yang diterima orang lain dalam posisi yang sama.
2. Kondisi-kondisi kerja yang aman dan sehat
Individu tidak ditempatkan kepada keadaan yang dapat membahayakan fisik dan kesehatan mereka, waktu kerja mereka juga sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Begitu juga umur adalah sesuai dengan tugas yang dipertanggungjawabkan kepada mereka.
3. Kesempatan untuk mengembangkan dan menggunakan kapasitas manusia
Pekerja diberi autonomi, kerja yang mereka lakukan memerlukan berbagai kemahiran, mereka juga diberi tujuan dan perspektif yang diperlukan tentang tugas yang akan mereka lakukan. Pekerja juga diberikan kebebasan bertindak

dalam menjalankan tugas yang diberikan dan pekerja juga terlibat dalam membuat perencanaan.

4. Peluang untuk pertumbuhan dan mendapatkan jaminan

Suatu pekerjaan dapat memberi sumbangan dalam menetapkan dan mengembangkan kapasitas individu. Kemahiran dan kapasitas individu itu dapat dikembangkan dan dipergunakan dengan sepenuhnya, selanjutnya peningkatan peluang kenaikan pangkat dan promosi dapat diperhatikan serta mendapatkan jaminan terhadap pendapatan.

5. Integrasi sosial dalam organisasi pekerjaan

Individu tidak dilayani dengan sikap curiga, mengutamakan konsep *egalitarianism*, adanya mobilitas untuk bergerak ke atas, merasa bagian dari suatu tim, mendapat dukungan dari kelompok-kelompok primer dan terdapat rasa hubungan kemasyarakatan serta hubungan antara perseorangan.

6. Hak-hak karyawan

Hak pribadi seorang individu harus dihormati, memberi dukungan kebebasan bersuara dan terwujudnya pelayanan yang adil.

7. Pekerja dan ruang hidup secara keseluruhan

Kerja juga memberikan dampak positif dan negatif terhadap ruang kehidupan seseorang. Selain berperan di lingkungan kerja, individu juga mempunyai peranan di luar tempat kerja seperti sebagai seorang suami atau bapak dan ibu atau isteri yang perlu mempunyai waktu untuk bersama keluarga.

8. Tanggung jawab sosial organisasi

Organisasi mempunyai tanggung jawab sosial. Organisasi haruslah mementingkan pengguna dan masyarakat secara keseluruhan semasa menjalankan aktivitasnya. Organisasi yang mengabaikan peranan dan tanggung jawab sosialnya akan menyebabkan pekerja tidak menghargai pekerjaan mereka.

Dengan demikian dapat disimpulkan aspek-aspek kualitas kehidupan kerja adalah pekerjaan yang patut dikerjakan, kondisi kerja yang memadai, upah dan keuntungan yang memadai, jaminan kerja, supervisi yang cukup perlakuan yang positif, umpan balik atas hasil pekerjaan seseorang, kesempatan untuk tumbuh dan berkembang, kesempatan yang wajar untuk maju berdasarkan jasa, iklim sosial yang positif, keadilan dan perlakuan yang wajar terhadap semua orang.

C. Hubungan antara Kualitas Kehidupan Kerja dengan *Burnout*

Burnout merupakan suatu kondisi dimana seseorang mengalami kejenuhan secara fisik dan emosional di dalam bekerja (Maslach, 2003). Hal ini terjadi dikarenakan perusahaan tidak memikirkan kualitas kehidupan kerja para karyawannya, berupa kenyamanan baik secara psikologis maupun fisik yang harus didapatkan oleh para karyawan atau pekerjanya . Apabila hal tersebut tetap terjadi, tidak hanya di dalam kehidupan bekerja saja yang akan mengalami permasalahan yang dipengaruhi oleh *burnout*, tetapi di dalam kehidupannya sehari-hari terutama hubungan dengan teman dan keluarganya akan mengalami kesenjangan atau masalah yang disebabkan dari perubahan atau goncangan emosi di dalam diri seorang pekerja yang mengalami *burnout*.

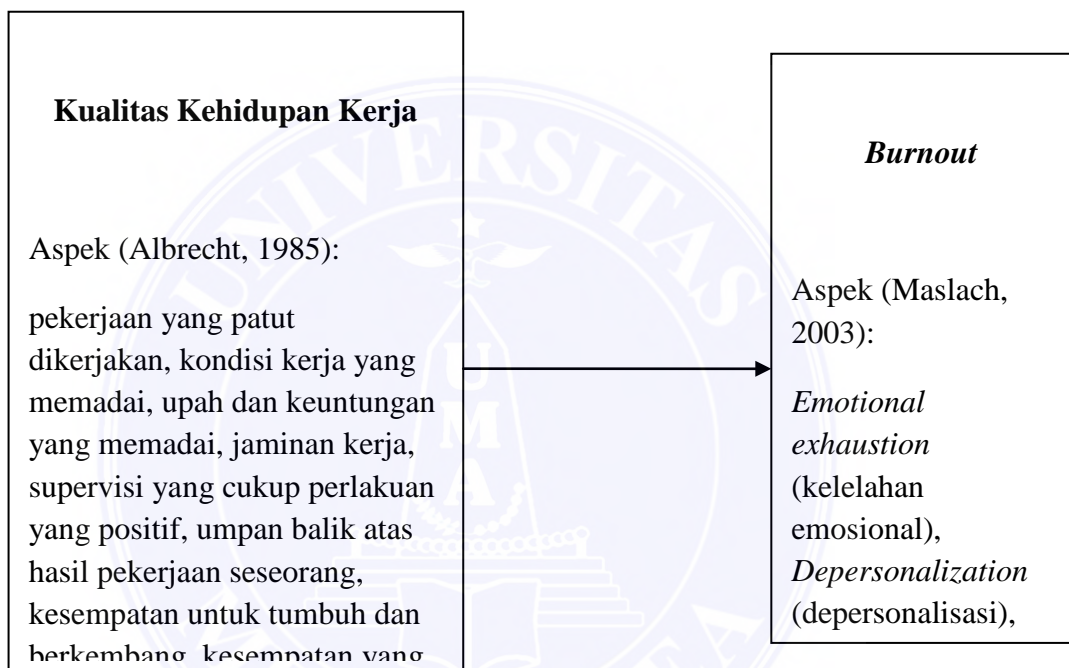
Sedangkan kualitas kehidupan kerja sebagai sebuah proses bagaimana organisasi memberikan respon pada kebutuhan pegawai dengan cara mengembangkan mekanisme untuk mengizinkan para pegawai memberikan sumbangan saran penuh dan ikut serta mengambil keputusan dan mengatur kehidupan kerjanya dalam sebuah organisasi. Beberapa hal yang termasuk kualitas kehidupan kerja adalah keamanan kerja, sistem penghargaan yang lebih baik, gaji yang lebih baik, kesempatan untuk mengembangkan diri, partisipasi dan meningkatkan produktivitas organisasi di antara mereka (Robbins, 2003).

Mengatur kualitas kehidupan kerja seorang pekerja atau karyawan di dalam sebuah organisasi atau perusahaan sangatlah penting. Adanya komunikasi yang efektif antara perusahaan dengan para pekerja atau karyawan menjadi faktor pendukung utama. Oleh sebab itu, hubungan antara kualitas kehidupan kerja dengan *burnout* secara teori yang telah dirumuskan oleh para ahli memang benar adanya, bahwa kualitas kehidupan kerja mengacu pada pengaruh situasi kerja keseluruhan terhadap seorang individu (Jewell & Siegell, 1990). Lebih lanjut Jewell & Siegell, (1990) menyatakan bahwa untuk menggambarkan ada tidaknya pengaruh kualitas kerja dalam kehidupan individu, Jewell & Siegel (1990) melukiskan konsep kualitas kehidupan kerja dengan indikator negatif, yaitu dua gejala kualitas kehidupan kerja (*quality of work life*) yang rendah: ditandai dengan tingkat kebosanan (*boredom*) dan kehilangan semangat kerja (*burnout*).

D. Kerangka Konseptual

Burnout telah menjadi salah satu pokok permasalahan yang terdapat pada setiap perusahaan atau organisasi yang dialami oleh para pekerja atau karyawan di

Indonesia juga pekerja di seluruh dunia. Banyak yang menjadi penyebab ataupun mempengaruhi timbulnya *burnout* pada para pekerja atau karyawan. Namun dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui hubungan antara kualitas kehidupan kerja dengan *burnout syndrome*.



Gambar Kerangka Konseptual

E. Hipotesis

Berdasarkan kerangka konseptual di atas, maka hipotesis dari penelitian ini yaitu :

H₀ : Tidak ada hubungan antara kualitas kehidupan kerja dengan *burnout syndrome* dengan asumsi semakin tinggi kualitas kehidupan kerja maka

semakin rendah *burnout syndrome* dan sebaliknya semakin rendah kualitas kehidupan kerja maka semakin tinggi *burnout*.

H₁ : Ada hubungan antara kualitas kehidupan kerja dengan *burnout syndrome* dengan asumsi semakin tinggi kualitas kehidupan kerja maka semakin rendah *burnout syndrome* dan sebaliknya semakin rendah kualitas kehidupan kerja maka semakin tinggi *burnout*.

