

BAB II

KAJIAN TEORI

A. *Job Burnout*

1. Pengertian *job burnout*

Leiter & Maslach mengemukakan bahwa *burnout* didefinisikan sebagai sindrom kelelahan emosional, depersonalisasi, dan rasa penurunan personal, prestasi, yang dapat terjadi pada individu yang bekerja dengan orang-orang dalam kapasitas yang sama (Leiter and Maslach, 1988 : 297). Pines dan Aronson (1989) dalam Jaya dan Rahmat (2005 : 214), memandang *burnout* adalah tahap-tahap kelelahan emosional, fisik dan mental disebabkan keterlibatan yang lama dalam situasi yang menuntut secara emosional.

Cordes & Dougherty (1993); Maslach (1982) dalam Murtiasari (2006 : 5), menjelaskan bahwa istilah *burnout* pertama kali dikemukakan oleh Freudenberger (1974), yang merupakan representasi dari sindrom *psychological stress* yang menunjukkan respon negatif sebagai hasil dari tekanan pekerjaan. Cordes & Dougherty mendeskripsikan *burnout* sebagai gabungan dari tiga tendensi psikis, yaitu kelelahan emosional (*emotional exhaustion*), penurunan prestasi kerja (*reduced personal accomplishment*) dan sikap tidak peduli terhadap karir dan diri sendiri (*depersonalization*).

Freudenberger dan Richelson dalam Rahman (2007 : 219), mendefinisikan *burnout* sebagai suatu keadaan yang dialami seseorang

berupa kelelahan atau frustrasi sebab merasa bahwa apa yang diharapkannya tidak tercapai.

Cary Cherniss dalam Rahman (2007 : 219), mengemukakan bahwa *burnout* merupakan perubahan sikap dan perilaku dalam bentuk reaksi menarik diri secara psikologis dari pekerjaan. Seperti menjaga jarak dengan klien maupun bersikap sinis dengan mereka, membolos, sering terlambat, dan keinginan pindah yang kuat.

Berdasarkan beberapa pendapat tentang *burnout* di atas, secara garis besar dapat disimpulkan bahwa *burnout* adalah penurunan kondisi yang dialami oleh individu baik secara fisik maupun psikologis yang diakibatkan oleh beberapa hal, misalnya beban kerja yang terlalu tinggi sehingga dapat menyebabkan penurunan kinerja pada individu tersebut (karyawan).

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi *job burnout*

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi terjadinya *burnout* dapat dikategorikan menjadi dua kategori, yaitu:

a. Faktor internal

Karakteristik demografis: *Burnout* berhubungan dengan jenis kelamin, usia, pendidikan, status perkawinan, dan lain sebagainya (Ahola, 2007 : 20)

1) Usia

Diantara karyawan yang lebih muda tingkat *burnout* dilaporkan lebih tinggi daripada di antara mereka yang berumur lebih dari 30 atau 40 tahun. Usia dengan pengalaman kerja yang masih sedikit,

sehingga *burnout* tampaknya lebih berisiko sebelumnya dalam karir seseorang (Maslach, Schaufeli dan Leiter, 2001 : 409).

2) Jenis kelamin

Variabel demografis seks belum menjadi prediktor kuat *burnout* (meskipun beberapa pendapat bahwa *burnout* lebih dari pengalaman perempuan). Beberapa studi menunjukkan *burnout* yang lebih tinggi bagi perempuan, beberapa menunjukkan skor yang lebih tinggi untuk laki-laki, dan yang lain tidak menemukan perbedaan keseluruhan. Perbedaan seks yang kecil tapi konsisten adalah bahwa laki-laki sering skor lebih tinggi pada *cynicism*. Ada juga kecenderungan dalam beberapa penelitian bagi perempuan untuk skor sedikit lebih tinggi pada *exhaustion* (Maslach, Schaufeli dan Leiter, 2001 : 410).

3) Tingkat pendidikan

Pendidikan baik dasar dan kejuruan memiliki efek utama yang signifikan pada *burnout*. Tingkat *burnout* adalah sedikit lebih tinggi diantara perempuan yang tidak menyelesaikan sekolah komprehensif dari pada mereka yang menyelesaikannya. Perempuan yang memiliki pendidikan kejuruan memiliki tingkatan sedikit agak lebih tinggi pada *exhaustion* dan berkurangnya profesionalitas daripada wanita dengan pendidikan tingkat lembaga (*institute*). Dan lebih tinggi pada *cynicism* daripada wanita dengan pendidikan tingkat sekolah (Ahola, 2007 : 58)

4) Status perkawinan

Berkaitan dengan status perkawinan, mereka yang belum menikah (terutama laki-laki) tampaknya lebih rentan terhadap *burnout* dibandingkan dengan mereka yang sudah menikah. Orang yang berstatus *single* tampaknya mengalami tingkat *burnout* lebih tinggi daripada mereka yang bercerai (Maslach, Schaufeli dan Leiter, 2001 : 410).

Efek dari status perkawinan diantara laki-laki adalah signifikan untuk setiap dimensi *burnout*. Tingkat *burnout* lebih tinggi diantara laki-laki yang belum menikah (Ahola, 2007 : 58)

5) Kepribadian

Individu yang mempunyai tipe kepribadian *locus of control eksternal* lebih rentan terhadap *burnout* daripada individu yang mempunyai tipe kepribadian *locus of control internal* (Jaya dan Rahmat, 2005 : 217).

6) Sikap terhadap pekerjaan

Orang-orang mempunyai harapan yang berbeda dalam bekerja. Dalam beberapa kasus ini harapan yang sangat tinggi, baik dari segi sifat pekerjaan (misalnya menarik, menantang, menyenangkan) dan kemungkinan mencapai keberhasilan (misalnya menyembuhkan pasien, mendapatkan promosi). Apakah seperti harapan yang tinggi dianggap idealis atau realistis. Salah satu hipotesis adalah bahwa mereka merupakan faktor risiko untuk *burnout*. Harapan yang tinggi membuat orang bekerja

terlalu keras dan melakukan terlalu banyak, sehingga mengarah ke *exhaustion* dan *cynicism*, akhirnya ketika upaya yang tinggi tidak menghasilkan apa yang mereka harapkan (Maslach, Schaufeli dan Leiter, 2001 : 411).

b. Faktor eksternal

1) Kelebihan beban kerja

Umumnya, beban kerja adalah yang paling langsung berhubungan dengan aspek kelelahan dari *burnout* (Maslach, Schaufeli dan Leiter, 2001 : 414). Kelebihan beban kerja atau *work overload* merupakan salah satu prediktor yang paling penting dari *burnout* (Nirel, at., all, 2008 : 538). Kelebihan beban kerja merupakan suatu tekanan pekerjaan yang dapat menimbulkan penurunan kondisi tubuh karyawan. Hal tersebut dikarenakan tuntutan kerja yang harus dikerjakan oleh karyawan dengan kurun waktu tertentu dan membutuhkan banyak kemampuan yang dimiliki oleh karyawan tersebut.

2) Konflik peran

Prediktor *job burnout* adalah lingkungan dan individu itu sendiri. Prediktor dari lingkungan adalah sumber stres, seperti kelebihan beban kerja, konflik peran, ambiguitas peran (Knežević, 2011 : 539).

3) Dukungan sosial

Menurut Rush dalam Sulistyantini (1997), *burnout* dapat hilang dengan menghilangkan terlebih dahulu stres yang dialami

individu, yaitu salah satunya dengan mengaktifkan dukungan sosial (Lailani, 2001 : 72).

Parasuraman, dkk; menyatakan bahwa dukungan sosial berhubungan dengan *burnout*. Dukungan sosial yang diterima dari atasan, teman kerja, dan keluarga mempunyai andil yang besar untuk meringankan beban seseorang yang mengalami *burnout*

(Andarika, 2004 : 4)

4) Kondisi fisik tempat kerja

Penelitian yang dilakukan oleh Khotimah (2010), tentang hubungan antara persepsi lingkungan kerja psikologis dengan *burnout* pada perawat RSUD Budi Pekalongan, menunjukkan arah hubungan negatif yang signifikan antara persepsi terhadap lingkungan kerja psikologis dengan *burnout*. Semakin negatif persepsi terhadap lingkungan kerja psikologis maka semakin tinggi *burnout*, demikian pula sebaliknya semakin positif persepsi terhadap lingkungan kerja psikologis maka semakin rendah *burnout*.

5) Manajemen perusahaan

Karyawan diharapkan untuk memberikan lebih dalam hal waktu, tenaga, keterampilan, dan fleksibilitas, sedangkan mereka menerima lebih sedikit dari segi peluang karir, pekerjaan yang lama, keamanan kerja, dan sebagainya. Pelanggaran kontrak psikologis cenderung untuk menimbulkan *burnout* (Maslach, Schaufeli dan Leiter, 2001 : 409).

6) Karakteristik pekerjaan

Tuntutan pekerjaan kuantitatif (misalnya terlalu banyak bekerja untuk waktu yang tersedia) telah dipelajari oleh para peneliti *burnout*, dan temuan itu mendukung pendapat umum bahwa *burnout* merupakan respon terhadap kelebihan beban kerja. Begitu pula dengan tuntutan pekerjaan yang bersifat kualitatif (Maslach, Schaufeli dan Leiter, 2001 : 407).

Menurut Simamora dalam Rahman (2007 : 220), faktor-faktor yang mempengaruhi *burnout* antara lain:

- a. Kurangnya dukungan sosial dari atasan
- b. Imbalan yang diberikan tidak mencukupi atau tidak tepat
- c. Pekerjaan yang berulang-ulang atau sedikit memberikan ruang gerak bagi kreativitas
- d. Kondisi kerja yang tidak menyenangkan atau menekan
- e. Pekerjaan yang monoton atau tidak variatif.

Baron dan Greenberg dalam Andarika (2004 : 4), mengemukakan bahwa terdapat 2 faktor yang mempengaruhi munculnya *burnout*, yaitu:

- a. Faktor eksternal, yang meliputi kondisi kerja yang buruk, kurangnya kesempatan untuk promosi, adanya prosedur/aturan-aturan yang kaku, gaya kepemimpinan yang kurang konsiderasi dan tuntutan pekerjaan.
- b. Faktor internal, yang meliputi jenis kelamin, usia maupun harga diri.

Maslach dan Leiter (1997) dalam Gunarsa (2004 : 371) mengungkapkan bahwa sumber/penyebab terjadinya *burnout* dapat

ditelusuri ke dalam 6 macam bentuk ketidaksesuaian antara orang dan pekerjaannya, yaitu:

- a. Kelebihan beban kerja.
- b. Kurangnya kontrol.
- c. Sistem imbalan yang tidak memadai.
- d. Terganggunya sistem komunitas dalam pekerjaan.
- e. Hilangnya keadilan.
- f. Konflik nilai.

3. Dimensi *job burnout*

Maslach, dkk., dalam Jaya dan Rahmat (2005 : 214) menyatakan bahwa terdapat tiga dimensi tentang *burnout*, yaitu:

a. Kelelahan (*exhaustion*)

Kelelahan adalah penentu utama kualitas dari *burnout*. Kelelahan merupakan aspek yang paling banyak dilaporkan dan dilakukan analisa daripada aspek-aspek yang lainnya. Shirom (1989) Identifikasi yang kuat terhadap kelelahan dengan *burnout* menyebabkan beberapa berpendapat bahwa dua aspek lain dari sindrom tersebut tidak perlu digunakan (Maslach, Schaufeli dan Leiter, 2001 : 403). Ketika individu merasa pekerjaan yang ia kerjakan terlalu berat atau berlebihan, maka hal tersebut dapat menimbulkan rasa lelah dan akan kehabisan energi (Jaya dan Rahmat, 2005 : 214).

b. Dipersonalisasi (*depersonalization*)

Depersonalisasi adalah suatu usaha untuk membuat jarak (*distancing*) antara diri sendiri dan penerima layanan dengan mengabaikan kualitas yang membuat individu disukai oleh orang. *Distancing* merupakan sebuah reaksi langsung terhadap kelelahan mempunyai hubungan yang kuat, karena kelelahan dan *cynicism* (depersonalisasi) ditemukan hasil yang konsisten dalam penelitian *burnout* di berbagai organisasi dan pekerjaan (Maslach, Schaufeli dan Leiter, 2001 : 403).

c. *Ineffectiveness (low personal accomplishment)*

Individu akan merasa tidak efektif ketika kurangnya kecakapan dalam bekerja. Dia melihat pekerjaan baru yang ditugaskan kepada dirinya sebagai beban yang berlebihan. Sehingga akan menimbulkan kehilangan kepercayaan terhadap kemampuannya untuk melakukan tugas dari pekerjaan tersebut.

Sebuah situasi kerja yang dapat dikatakan dengan situasi yang berat dan tuntutan yang luar biasa berkontribusi terhadap kelelahan atau *cynicism* dan cenderung mengurangi rasa efektivitas seseorang. Kelelahan atau depersonalisasi dapat mengganggu efektivitas, sulit untuk mendapatkan rasa keberhasilan saat merasa lelah atau ketika membantu orang yang acuh tak acuh. Kelelahan dan *cynicism* muncul dari adanya kelebihan beban kerja dan konflik sosial (Maslach, Schaufeli dan Leiter, 2001 : 403).

4. Tahapan-tahapan *job burnout*

Goliszek (2005 : 72) menyusun *burnout* menjadi 4 tahapan:

a. Tahap 1. Memiliki harapan dan idealisme tinggi. Adapun gejalanya adalah sebagai berikut:

- 1) Antusias terhadap pekerjaan
- 2) Menunjukkan dedikasi dan komitmen pada pekerjaan
- 3) Menunjukkan energi yang tinggi dan berprestasi
- 4) Bersikap positif dan konstruktif
- 5) Berpandangan baik

b. Tahap 2. Menjadi pesimis dan mulai tidak puas terhadap pekerjaan.

Adapun gejalanya adalah sebagai berikut:

- 1) Mengalami kelelahan fisik dan mental
- 2) Menjadi frustrasi dan dipenuhi khayalan yang tidak baik
- 3) Semangat kerja menurun
- 4) Mengalami kebosanan
- 5) Menunjukkan gejala stres awal

c. Tahap 3. Menarik diri dan mengucilkan diri. Adapun gejalanya adalah sebagai berikut:

- 1) Menghindari kontak dengan rekan kerja
- 2) Merasa marah dan tidak bersahabat
- 3) Berpandangan sangat negatif
- 4) Mengalami depresi dan tekanan emosi lainnya
- 5) Menjadi tidak mampu berpikir atau konsentrasi
- 6) Mengalami kelelahan fisik dan mental yang ekstrem

- 7) Menunjukkan banyak sekali gejala stres
- d. Tahap 4. Pemisahan diri dan kehilangan minat yang sulit dikembalikan. Adapun gejalanya adalah sebagai berikut:

- 1) Memiliki harga diri yang sangat rendah
- 2) Kebiasaan bolos kerja yang kronis
- 3) Mengumpulkan perasaan-perasaan negatif mengenai pekerjaan
- 4) Menunjukkan sinisme yang parah
- 5) Tidak mampu berinteraksi dengan orang lain
- 6) Mengalami tekanan emosi yang serius
- 7) Menunjukkan gejala stres fisik dan emosi yang parah.

5. Gejala-gejala *job burnout*

Cordes dan Daugherty menjelaskan bahwa *burnout* adalah kelelahan kerja yang amat sangat dimana membuat kinerja individu terhambat bahkan berhenti (Diaz dan Zulkaida, 2009 : 94).

Ayala dan Pines dalam Rahman (2007 : 220), mengklasifikasikan ciri-ciri *burnout* menjadi tiga bagian, yaitu:

- a. Kelelahan fisik seperti sakit kepala, demam, sakit punggung, rentan terhadap penyakit, tegang pada otot leher dan bahu, sering terkena flu, susah tidur, mual-mual, gelisah, dan perubahan kebiasaan makan.
- b. Kelelahan emosi seperti rasa bosan, mudah tersinggung, sinisme, perasaan tidak menolong, ratapan yang tiada henti, tidak dapat dikontrol (mudah marah), gelisah, tidak peduli terhadap tujuan, tidak

peduli dengan peserta didik (orang lain), merasa tidak memiliki apa-apa untuk diberikan, sia-sia, putus asa, sedih, tertekan, tidak berdaya.

- c. Kelahan mental, seperti tidak merasa berharga, rasa benci, rasa gagal, tidak peka sinis, kurang bersimpati dengan orang lain, mempunyai sikap negatif terhadap orang lain, cenderung merasa bodoh terhadap dirinya, pekerjaannya dan kehidupannya, acuh tak acuh, pilih kasih, selalu menyalahkan, kurang bertoleransi terhadap yang ditolong, ketidakpuasan terhadap pekerjaan, konsep diri yang rendah, merasa tidak kompeten dan tidak puas dengan jalan hidup.

Cherniss dalam Rahman (2007 : 220), mengemukakan bahwa gejala *burnout* dapat dilihat dari adanya cirri-ciri sebagai berikut: 1) resistensi kerja yang tinggi untuk pergi kerja setiap hari; 2) cepat marah dan sering kesal; 3) terdapat perasaan gagal dalam diri; 4) rasa bersalah dan menyalahkan; 5) keengganan dan ketidak berdayaan; 6) negatfisme; 7) isolasi dan penarikan diri; 8) perasaan capek dan lelah setiap hari; 9) sering memperhatikan jam saat bekerja; 10) sangat pegal setelah bekerja; 11) hilang perasaan positif terhadap klien; 12) menunda kontak dengan klien, memutus kontak telepon dan kunjungan kantor; 13) menyamaratakan klien; 14) tidak mampu menyimak apa yang dibicarakan klien, 15) susah tidur; 16) asyik dengan diri sendiri; 17) menghindari diskusi mengenai pekerjaan bersama dengan rekan kerja; 18) sering sakit kepala dan gangguan pencernaan; 19) kaku dalam berpikir dan resisten terhadap perubahan; 20) rasa curiga yang berlebihan dan paranoid; 21) sangat sering membolos.

B. Kelebihan Beban Kerja

1. Pengertian kelebihan beban kerja.

Manusia melakukan berbagai macam aktivitas dalam kehidupan sehari-hari. Secara tidak sadar, aktivitas-aktivitas tersebut merupakan suatu beban yang menjadi pekerjaan bagi manusia. Beban-beban pekerjaan tersebut harus ditanggung dan juga harus dilakukan untuk memperoleh suatu hal yang mereka inginkan. Namun, secara fakta yang dapat kita lihat bahwa setiap manusia dalam bekerja tidak mampu sepenuhnya untuk memenuhi segala kebutuhan dan keinginan yang mereka miliki. Hal ini dapat terjadi karena setiap manusia mempunyai keterbatasan baik yang menyangkut waktu, kemampuan, tenaga, pikiran mereka, dan lain sebagainya. Dari sudut pandang ergonomi setiap beban kerja yang diterima seseorang harus sesuai dan seimbang baik terhadap kemampuan fisik, kemampuan kognitif, maupun kemampuan psikologis manusia tersebut (Prihatini, 2007 : 24).

Beban kerja telah dikonsepsikan oleh Coburn (1975). Coburn menyatakan bahwa kelebihan beban kerja terjadi ketika tuntutan untuk melakukan sesuatu hal melebihi kapasitas yang ada untuk melakukan hal tersebut. Sedangkan kekurangan beban kerja adalah sebaliknya, yaitu kapasitas yang ada untuk melakukan sesuatu hal melebihi tuntutan (McIntosh, 1984 : 103). Serangkaian penelitian yang dilakukan *University of Michigan Institute for Sosial Researce* menyimpulkan bahwa keseluruhan konsep beban kerja telah disempurnakan dalam kerangka konflik peran. Sales (1970), kelebihan beban kerja didefinisikan sebagai

kondisi dimana seseorang dihadapkan pada kewajiban yang ia ambil dan diminta untuk melakukan lebih dari apa yang dia mampu lakukan dalam waktu yang tersedia (McIntosh, 1984 : 104).

Penelitian yang dilakukan di *Goddard* dan *Kennedy Space Center* menyimpulkan bahwa beban kerja mengacu pada jumlah (kuantitas) dan kesulitan (kualitas) dari tugas-tugas yang diberikan kepada individu, relatif terhadap waktu yang diberikan untuk prestasi mereka (McIntosh, 1984 : 105). Everly dan Girdano mengatakan bahwa beban kerja adalah keadaan di mana pekerja dihadapkan pada tugas yang harus diselesaikan pada waktu tertentu (Prihatini, 2007 : 24). Menpan (1997), pengertian beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu (Dhania, 2010 : 16).

Beban kerja adalah keseluruhan waktu yang digunakan oleh pegawai dalam melakukan aktivitas atau kegiatan selama jam kerja, (Groenewegen dan Hutten, 1991 : 1112). Hart *and* Staveland (1988) dalam DiDomenico (2003 : 1), beban kerja beban kerja didefinisikan sebagai pengorbanan yang harus dikeluarkan oleh seseorang dengan memberikan kapasitas mereka dalam mencapai tingkat performasi dari suatu pekerjaan dengan tuntutan yang spesifik.

Beban kerja tidak akan menajdi suatu masalah jika masih dalam batas normal. Batasan ini dapat dilihat dari keseimbangan antara kemampuan yang dimiliki oleh karyawan dengan beben pekerjaan itu sendiri. Menurut James L. Gibson, setiap orang pernah mengalami beban

kerja yang terlalu berat (*work-overload*) pada sesuatu waktu. Hartantai dan Tjahjoanggoro (1999), Beban kerja berlebihan (*work-overload*) adalah suatu kondisi yang terjadi bila lingkungan memberi tuntutan melebihi kemampuan individu. Riggio berpendapat bahwa dalam dunia industri beban kerja yang berlebihan terjadi apabila suatu pekerjaan menuntut kecepatan kerja, hasil kerja, dan konsentrasi yang berlebihan dari karyawannya. Beban kerja berlebihan dipercaya sebagai salah satu sumber yang paling besar menyebabkan stress kerja (Tyas, 2009 : 13).

Kelebihan beban kerja menurut Schick, Gordon & Haka (1990) terjadi ketika seorang karyawan memiliki terlalu banyak pekerjaan yang harus dilakukan namun tidak sesuai dengan waktu yang tersedia dan kemampuan yang dimiliki (Murtiasari, 2006 : 5).

Berdasarkan beberapa pendapat tentang beban kerja dan kelebihan beban kerja di atas, secara garis besar dapat disimpulkan bahwa kelebihan beban kerja dibagi menjadi dua, yakni *quantitative overload* dan *qualitative overload*. *Quantitative overload* merupakan kelebihan beban kerja yang diakibatkan oleh banyaknya tugas-tugas atau pekerjaan yang dikerjakan oleh tenaga kerja dengan waktu yang dapat dikatakan terbatas. Sedangkan *qualitative overload* merupakan kelebihan beban kerja yang diakibatkan adanya ketidaksesuaian antara kemampuan yang dimiliki oleh tenaga kerja dengan beban kerja yang mereka terima. Jadi kelebihan beban kerja adalah suatu kondisi di mana karyawan dituntut untuk melakukan pekerjaan atau tugas yang tidak sesuai dengan kemampuan karyawan yang sesungguhnya ataupun banyaknya jumlah pekerjaan yang diberikan

kepada karyawan yang harus diselesaikan dalam kurun waktu tertentu yang mana dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan tersebut membutuhkan kemampuan yang lebih dari karyawan tersebut baik secara fisik, kognitif, atau bahkan psikologis dari karyawan. Tugas-tugas tersebut melebihi kadar rutinitas dari yang biasa dilakukan oleh karyawan sehingga membutuhkan tenaga yang lebih.

2. Kategori kelebihan beban kerja.

Beban kerja yang harus dikerjakan oleh karyawan seharusnya dalam batasan kemampuannya, baik mengenai banyaknya pekerjaan maupun tingkat kesulitan dari pekerjaan tersebut. Namun, tidak jarang dalam kondisi tertentu beban kerja ini dapat meningkat dan di luar batasan yang wajar.

Tupper dan mueller (1965) membedakan beban kerja antara kelebihan beban kerja kualitatif dan kelebihan beban kerja kuantitatif. Kualitatif (*too difficult or too easy*), seseorang yang mempunyai pekerjaan yang terlalu sulit atau terlalu mudah untuk dikerjakan. Sedangkan kuantitatif (*too little or too much*), seseorang yang memiliki terlalu banyak atau sedikit pekerjaan untuk dikerjakan (McIntosh, 1984 : 105)

Everly dan Girdano, kelebihan beban kerja kuantitatif muncul karena tugas-tugas yang diberikan terlalu banyak atau sedikit. Kelebihan beban kerja kualitatif muncul karena karyawan merasa tidak mampu melakukan tugas-tugas yang diberikan atau tugas yang diberikan tidak

sesuai dengan ketrampilan atau potensi dari karyawan (Prihatini, 2007 : 24).

Understanding and managing organizational behavior (2006), menyatakan bahwa terdapat dua macam kelebihan beban kerja, yaitu kelebihan beban kerja kualitatif dan kelebihan beban kerja kuantitatif. Kelebihan beban kerja kualitatif adalah perasaan individu dimana mereka merasa tidak memiliki ketrampilan serta kemampuan untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaannya. Fisher, (1991), juga berpendapat bahwa hal tersebut menyebabkan rasa bosan dikarenakan individu menilai pekerjaan yang diberikan melebihi kapasitas individu tersebut untuk memahami pekerjaannya. Kelebihan beban kerja kuantitatif adalah situasi dimana pekerjaan yang diberikan kepada individu lebih banyak dibandingkan waktu yang diberikan untuk dapat menyelesaikan tugasnya (Rea dan Hadi, 2012 : 136).

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja.

Schultz dan Schultz (1998) dalam Tyas (2009 : 16) mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi beban kerja adalah:

- a. *Time pressure* (tekanan waktu),
- b. Jadwal kerja atau jam kerja,
- c. *Role ambiguity* dan *role conflict*,
- d. Kebisingan,
- e. Informasi kelebihan beban kerja,
- f. *Temperature extremes* atau tekanan kelebihan beban kerja,
- g. *Repetitive action*,

h. Aspek ergonomi dalam *lay out* tempat kerja.

Gibson (1994 : 173), berpendapat bahwa ada 2 hal yang dapat mempengaruhi beban kerja, yaitu tanggung jawab dan harga diri (*self-esteem*).

a. Tanggung jawab

Setiap jenis tanggung jawab (*responsibility*) merupakan beban kerja bagi sebagian orang. Jenis-jenis tanggung jawab setiap orang adalah berbeda, sehingga berbeda pula fungsinya sebagai penekan bagi orang tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggung jawab terhadap barang menimbulkan tekanan yang berhubungan dengan pekerjaan. Sebaliknya semakin banyak tanggung jawab terhadap barang, semakin rendah indikator tekanan yang berhubungan dengan pekerjaan.

b. Harga diri (*self-esteem*)

Tingkat harga diri yang lebih tinggi berhubungan erat dengan kepercayaan yang lebih besar akan kemampuan orang untuk menangani penekan dengan hasil yang baik. Riset menunjukkan bahwa ada hubungan negatif antara beban kerja kualitatif yang terlalu berat dengan harga diri. Dalam penelitian tersebut, para karyawan yang dilaporkan tidak puas kepada diri mereka sendiri, ketrampilan dan kemampuan mereka (harga diri yang rendah), mengalami tekanan yang terlalu berat yang bersifat kualitatif.

Rodhal (1989) dan Manuaba (2000) dalam Prihatini (2008 : 25) menyatakan bahwa beban kerja dipengaruhi faktor-faktor sebagai berikut:

a. Faktor eksternal

- 1) Tugas-tugas yang dilakukan yang bersifat fisik, seperti stasiun kerja, tata ruang, tempat kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, sikap kerja. Sedangkan tugas-tugas yang bersifat mental, seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan pekerjaan, tanggung jawab pekerjaan.
- 2) Organisasi kerja, seperti lamanya waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, kerja malam, sistem pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang.
- 3) Lingkungan kerja, adalah lingkungan kerja fisik, lingkungan kimiawi, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis.

b. Faktor internal

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri akibat dari reaksi beban kerja eksternal. Reaksi tubuh tersebut disebut *strain*. Berat ringannya *strain* dapat dinilai baik secara objektif maupun subjektif. Faktor internal tersebut meliputi faktor somatik (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan, dan lain sebagainya), faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan).

4. Dampak dari kelebihan beban kerja

Venker dalam CUPE (2002 : 8), anggota yang berpartisipasi dalam CUPE's 8th *National Health and Safety Conference* merasa yakin tentang

permasalahan ini dan memberikan pendapat tentang dampak dari kelebihan beban kerja, antara lain:

- a. Tidak ada waktu untuk keluarga.
- b. Tidak ada waktu untuk hobi / olahraga / kegiatan rekreasi.
- c. Tidak ada waktu luang untuk bersantai.
- d. Langkah kerja lebih cepat dan perasaan terburu-buru sepanjang waktu.
- e. Masalah pribadi (minum-minuman beralkohol, merokok, makan berlebihan, penggunaan narkoba).
- f. Kurangnya seks.
- g. Depresi dan kelelahan.
- h. Kesulitan tidur.
- i. Cedera dan sakit.
- j. *Burnout*.
- k. Stres, marah dan cemas.
- l. Menurunnya moral dan harga diri.
- m. Sering tidak masuk kerja .
- n. Sakit kepala.
- o. Tidak bisa berfikir atau lelah untuk menyelesaikan pekerjaan
- p. Nyeri leher, bahu, lutut dan punggung bawah.

Dampak-dampak dari kelebihan beban kerja dapat dikelompokkan menjadi beberapa aspek, yaitu:

- a. Stres.
- b. *Burnout*.

- c. Cedera *musculoskeletal*.
- d. Depresi dan cemas.
- e. Konflik keluarga.
- f. Gangguan saluran cerna.
- g. Peningkatan bahaya kesehatan dan keselamatan seperti kebisingan, suhu ekstrim dan zat berbahaya.
- h. Karoshi (mati karena terlalu banyak pekerjaan).

C. Kajian Islam Tentang Tema

1. Tela'ah Teks Psikologi Tentang Kelebihan Beban Kerja

- a. Sampel teks kelebihan beban kerja
 - 1) Dari sudut pandang ergonomi setiap beban kerja yang diterima seseorang harus sesuai dan seimbang baik terhadap kemampuan fisik, kemampuan kognitif, maupun kemampuan psikologis manusia tersebut (Prihatini, 2007 : 24).
 - 2) Coburn menyatakan bahwa kelebihan beban kerja terjadi ketika tuntutan untuk melakukan sesuatu hal melebihi kapasitas yang ada untuk melakukan hal tersebut. Sedangkan kekurangan beban kerja adalah sebaliknya, yaitu kapasitas yang ada untuk melakukan sesuatu hal melebihi tuntutan (McIntosh, 1984 : 103).
 - 3) Sales (1970), kelebihan beban kerja didefinisikan sebagai kondisi dimana seseorang dihadapkan pada kewajiban yang ia ambil dan diminta untuk melakukan lebih dari apa yang dia mampu lakukan dalam waktu yang tersedia (McIntosh, 1984 : 104).
 - 4) Penelitian yang dilakukan di *Goddard dan Kennedy Space Center* menyimpulkan bahwa beban kerja mengacu pada jumlah (kuantitas) dan kesulitan (kualitas) dari tugas-tugas yang diberikan kepada individu, relatif terhadap waktu yang diberikan untuk prestasi mereka (McIntosh, 1984 : 105).

- 5) Everly dan Girdano mengatakan bahwa beban kerja adalah keadaan di mana pekerja dihadapkan pada tugas yang harus diselesaikan pada waktu tertentu (Prihatini, 2007 : 24).
- 6) Menpan (1997), pengertian beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu (Dhania, 2010 : 16).
- 7) Beban kerja adalah keseluruhan waktu yang digunakan oleh pegawai dalam melakukan aktivitas atau kegiatan selama jam kerja, (Groenewegen dan Hutten, 1991 : 1112).
- 8) Hart and Staveland (1988) dalam DiDomenico (2003 : 1), beban kerja beban kerja didefinisikan sebagai pengorbanan yang harus dikeluarkan oleh seseorang dengan memberikan kapasitas mereka dalam mencapai tingkat performasi dari suatu pekerjaan dengan tuntutan yang spesifik.
- 9) Riggio berpendapat bahwa dalam dunia industri beban kerja yang berlebihan terjadi apabila suatu pekerjaan menuntut kecepatan kerja, hasil kerja, dan konsentrasi yang berlebihan dari karyawannya (Tyas, 2009 : 13).
- 10) Kelebihan beban kerja menurut Schick, Gordon & Haka (1990) terjadi ketika seorang karyawan memiliki terlalu banyak pekerjaan yang harus dilakukan namun tidak sesuai dengan waktu yang tersedia dan kemampuan yang dimiliki (Murtiasari, 2006 : 5).
- 11) Kelebihan beban kerja adalah suatu kondisi di mana karyawan dituntut untuk melakukan pekerjaan atau tugas yang tidak sesuai dengan kemampuan karyawan yang sesungguhnya (*qualitative overload*) ataupun (*quantitative overload*) banyaknya jumlah pekerjaan yang diberikan kepada karyawan yang harus diselesaikan dalam kurun waktu tertentu yang mana dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan tersebut membutuhkan kemampuan yang lebih dari karyawan tersebut baik secara fisik, kognitif, atau bahkan psikologis dari karyawan. Tugas-tugas tersebut melebihi kadar

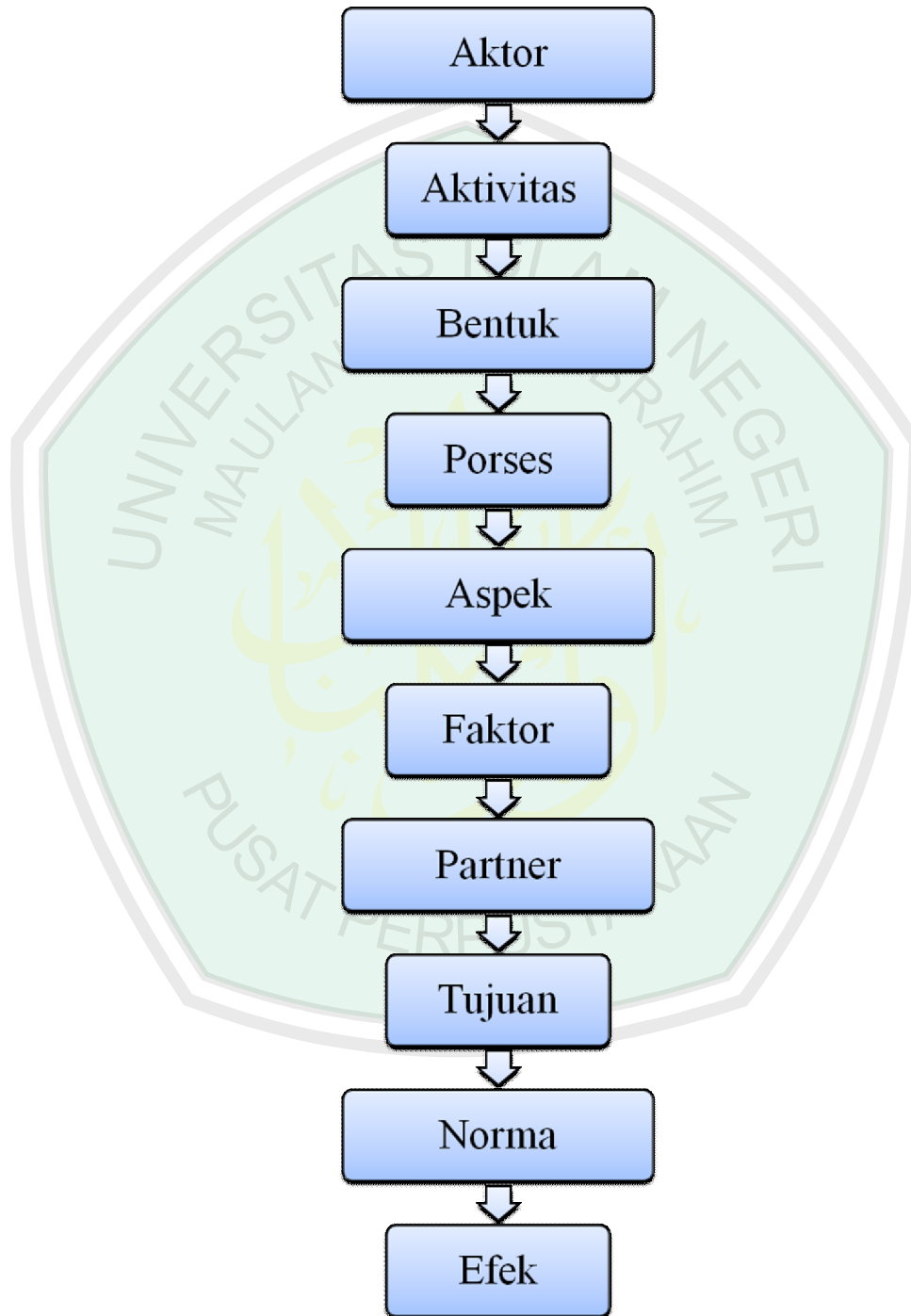
rutinitas dari yang biasa dilakukan oleh karyawan sehingga membutuhkan tenaga yang lebih.

Tabel 2.1
Analisis komponensial teks kelebihan beban kerja

No.	Komponen	Kategori	Deskripsi
1	Aktor	Satu orang	Pemegang jabatan Karyawan
		Kelompok	Unit organisasi
2	Aktivitas	Bekerja	Bekerja
		Tugas	Tugas-tugas
		Kegiatan	Melakukan suatu hal
3	Bentuk	Kemampuan	Kekurangan kapasitas Melebihi kapasitas
4	Proses	<i>Underload</i>	
		<i>Overload</i>	
5	Aspek	Kemampuan psikologis	
		Kemampuan kognitif	
		Kemampuan fisik	
6	Faktor	Internal	
		Eksternal	Waktu Jam kerja
7	Partner	Satu orang	Karyawan
		Kelompok	Unit organisasi
8	Tujuan	<i>Direct</i>	
		<i>Indirect</i>	Prestasi
9	Norma	Agama	
		UU Ketenagakerjaan	Kesesuaian dan keseimbangan
		MOU	Kesesuaian dan keseimbangan
10	Efek	Positif	
		Negatif	

b. Pola teks kelebihan beban kerja

Diagram 2.1
Pola Teks Kelebihan Beban Kerja

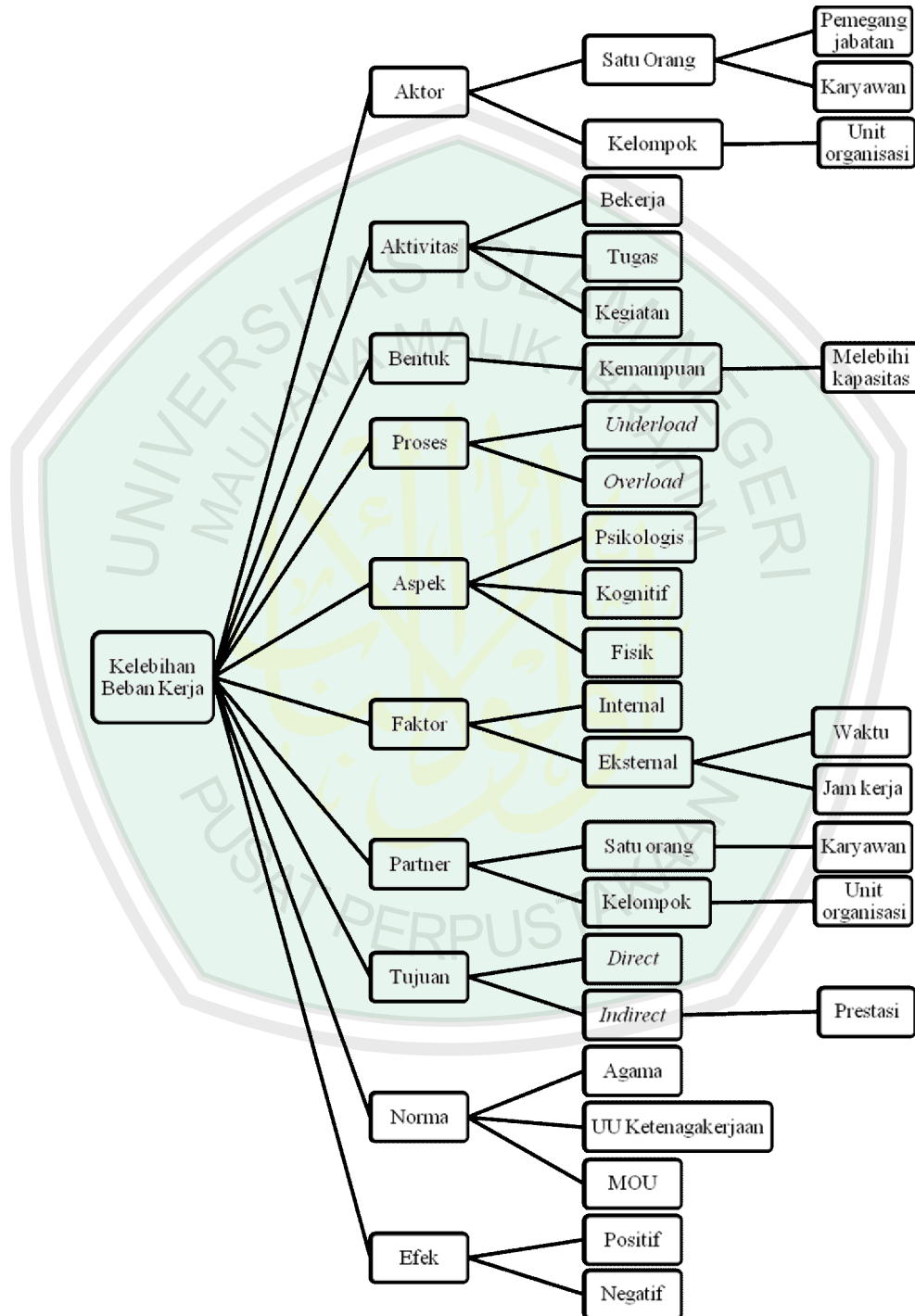


*Sumber: Adaptasi dari beberapa definisi dan kesimpulan beberapa tentang kelebihan beban kerja dari berbagai literatur psikologis

c. Mind mapping kelebihan beban kerja

Diagram 2.2

Mind Mapping Kelebihan Beban Kerja



*Sumber: Analisis komponensial dari beberapa definisi dan kesimpulan tentang kelebihan beban kerja beberapa dari berbagai literatur psikologis

2. Tela'ah teks isla

a. Sampel teks

1) QS. Al-Baqarah 286

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ رَبَّنَا
 لَا تُؤَاخِذْنَا إِنْ نَسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إصْرًا كَمَا
 حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِنْ قَبْلِنَا رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ
 وَاعْفُ عَنَّا وَارْحَمْنَا أَنْتَ مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ
 الْكَافِرِينَ

Artinya:

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya. (mereka berdoa): "Ya Tuhan Kami, janganlah Engkau hukum Kami jika Kami lupa atau Kami tersalah. Ya Tuhan Kami, janganlah Engkau bebankan kepada Kami beban yang berat sebagaimana Engkau bebankan kepada orang-orang sebelum kami. Ya Tuhan Kami, janganlah Engkau pikulkan kepada Kami apa yang tak sanggup Kami memikulnya. beri ma'aflah kami; ampunilah kami; dan rahmatilah kami. Engkaulah penolong Kami, Maka tolonglah Kami terhadap kaum yang kafir." (Departemen Agama, 1971 : 72).

Tabel 2.2
Analisis Komponensial Teks

No.	Komponen	Deskripsi	Makna
1.	Aktor	الله	Allah
		نفسا	Manusia
		انت	Kamu
		...نا	Kita
		الدين	Orang-orang
2.	Aktivitas	كلف	Beban
		كسب	Usaha
		ما اكتسبت	Bekerja
		وسع	Kesanggupan
3.	Bentuk	طاقة	Tidak sanggup
4.	Proses	كلف	Beban
		حمل	Beban
		تحملنا	Beban lebih berat

		اصرا	Beban lebih berat lagi
5.	Aspek	نسي	Lupa
		اخطا	Salah
6.	Faktor	حتى	Sampai
7.	Partner	نفسا	Manusia
		نا...نا	Kita
		الدين	Orang-orang
8.	Tujuan	اوفوا	Sempurnakanlah
9.	Norma	ربنا	Tuhan kami
		واعف عنا	Ma'af
		واغفر لنا	Ampun
		وارحمنا	Kasih sayang
10.	Efek	لها	Pahala
		عليها	Siksa
		عسر	Kesulitan

2) QS. Al-A'raaf 42

وَالَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ لَا نُكَلِّفُ نَفْسًا اِلاَّ وُسْعَهَا
 اُولٰٓئِكَ اَصْحَابُ الْجَنَّةِ هُمْ فِيهَا خٰلِدُونَ ﴿٤٢﴾

Artinya:

dan orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal-amal yang saleh, Kami tidak memikulkan kewajiban kepada diri seseorang melainkan sekedar kesanggupannya, mereka Itulah penghuni-penghuni surga; mereka kekal di dalamnya (Departemen Agama, 1971).

Tabel 2.3
Analisis Komponensial Teks

No.	Komponen	Deskripsi	Makna
1.	Aktor	الدين	Orang-orang
		نفسا	Manusia
		اولئك	Mereka
		اصحاب	Penghuni-penghuni
		هم	Mereka
2.	Aktivitas	عملوا	Kerja
3.	Bentuk	وسعها	Kesanggupan
4.	Proses	كلف	Memikulkan
5.	Aspek	ءامنوا	Iman
		الصلحت	Amal-amal shaleh
6.	Faktor		
7.	Partner	الدين	Orang-orang

9		نفسا	Manusia
		اولئك	Mereka
		اصحاب	Penghuni-penghuni
		هم	Mereka
8.	Tujuan		
9.	Norma	ن....	Kami (Allah)
10.	Efek	الجنة	Surga
		خلدون	Kekal

3. Inventarisasi dan Tabulasi Teks Tentang Kelebihan Beban Kerja

Tabel 2.4
Inventarisasi dan Tabulasi Teks

No.	Term	Kategori	Teks	Makna	Subtansi Psikologi	Sumber	Σ
1.	Aktor الفاعل	Satu orang	الله	Allah	<i>Leader</i>	2:26;2:89;2:108;2:115;2:286;4:171;6:136;48:10; 73:20;.....	500
			نفسا	Manusia	Karyawan	2:72;2:286;4:4;5:32;6:152;6:158;7:42;18:74;20:40;23:62;28:19; 28:33; 63:11; 65:7;	14
			انت	Kamu	<i>Leader</i>	2:94;2:116;2:143;2:192;2:193;2:238;2:275;2:238;2:275;2:283;3:4;3:17;4:11;4:34;4:103; 4:171; 4:176; 5:95; 6:135;6:158;7:71;7:83;7:136;7:157;7:163; 8:39;8:71;10:20;10:98;10:102;11:93;11:121;11:122;14:47;15:79;16:112;16:120;18:79;18:101;18:107;19:5;19:8;19:16;19:22;19:28;21:11;21:30;21:74; 23:66; 25:15;.....	85
	Kelompok المجموعة	نا....	Kita	Karyawan	1:6;1:3;1:8;2:13;2:14;2:17;2:21;2:22;2:23;2:24;2:25;2:32;2:34;2:35;2:36;2:38;2:39;2:41;2:44;2:49;2:50;2:51;2:52;2:53;2:56;2:57;2:58;2:59;2:60;2:61;2:63;2:65;2:286;...	35	

			الدين	Orang-orang	Karyawan	1:7;2:3; 2:4; 2:6; 2:9; 2:14;2:16;2:21;2:25;2:26;2:27;2:39;2:46;2:59;2:62;2:65;2:76;2:82;2:86;2:89;2:96;2:101;2:104;2:105;2:113; 2:118;2:121;2:143;2:144;2:145;2:146;2:65;2:150;2:153;2:156;2:159;2:160;2:161;2:165;2:166;2:167;2:171; 2:172; ...	879
			اولئك	Mereka		2:5; 2:16; 2:27; 2:39; 2:81;2:82;2:86;2:114; 2:121;2:157;2:159;2:160;2:161;2:174;2:175;2:177;2:202; 2:217; 2:218;2:221;2:229;2:257;2:275;3:10;2:22; 2:77;2:82;2:87;2:90;2:91;2:94;2:104;2:105; 2:114;2:116;2:136;2:199;4:17;2:18;2:52;2:63;2:69;2:91;2:97;2:99;2:121;2:124;....	189
			اصحاب	Penghuni-penghuni		2:39;2:81;2:82;2:119; 2:217;2:257;2:275;3:116;4:47;5:10;2:29;2:86;6:71;7:36;2:42;2:44;2:462;47;2:48;2:50; 9:70;2:113;10:26;10:27;11:23;13:5;15:78; 15:80;18:9;20:135;22:44;22:51;25:24;25:38;26:61;26:176;29:15;35:6;36:13;36:55;38:13;39:8;40:	70
			هم	Mereka		1:7;2:3; 2:4; 2:5; 2:6; 2:7;2:8;2:9;2:10;2:11; 2:12;2:13;2:14;2:15;2:16;2:17;2:18;2:19;2:20;2:25;2:26;2:27;2:31;2:33;2:36;2:38;2:39;2:46;2:48;2:57;2:59; 2:60;2:61;2:62;2:65;2:75;2:76;2:78;2:79;2:81;2:82;2:85;2:86;2:88;2:89; 2:90;2:91;....	2212

2.	Aktivitas النشاط	Tugas (المهمة)	كلف	Beban	<i>Workload</i>	2:233;2:286;4:84;6:152;7:42;23:62;38:86;65:7;	8
		Bekerja العمل	كسب	Usaha		2:79;2:81;2:134;2:141;2:202;2:225;2:264;2:267;2:281;2:286;3:155;3:161;4:88;4:111;4:112;5:38;6:3;6:70;6:120;6:129;6:158;6:164;7:39;7:96;9:82;9:95;10:8;10:27;10:52;13:33;13:42;14:18;14:51;15:84;18:58;30:41;31:34;35:45;36:65;39:24;2:48;2:50;2:51;40:17;40:82;41:17;42:22;42:30;42:34;45:10;45:14;	57
			عملوا	Kerja		2:25;2:82;2:277;3:57;4:57;4:122;4:173;5:9;5:93;6:132;6:135;7:42;7:153;9:105;10:4;10:9;11:11;11:23;11:93;11:121;13:29;14:23;16:34;16:119;18:30;18:49;18:107;19:96;22:14;22:23;22:50;22:56;23:51;24:38;24:55;24:64;25:23;26:227;28:84;29:7;29:9;29:58;30:15;30:41;30:45;31:8;31:23;32:19;34:4;34:11;34:13;34:37;35:7;38:24;38:28;39:35;....	81
		Kegiatan النشاط	ما اكتسبت وسع	Bekerja Kesanggupan		2:286;	1
3.	Bentuk استمارة	Kemampuan القدرة	طاقة	Tidak sanggup	<i>Ability</i>	2:249; 2:286;	2
			وسعها	Kesanggupan		2:114;2:233;2:236;2:255;2:286;4:100;6:80;6:152;7:42;7:89;7:156;11:105;17:19;20:98; 23:62;	20

4.	Proses العملية	Underload	كلف	Beban	Workload	2:233;2:286;4:84;6:1 52;7:42;23:62;38:86; 65:7;	8
			حمل	Beban		2:248;2:286;6:31;6:1 46;7:176;7:189;9:92; 11:40;12:36;12:72;13 :8;16:7;16:25;17:3;17 :70;19:22;19:27;19:5 8;20:87;20:100;20:10 1;20:111;22:2;23:22; 24:54;29:12;29:13;29 :60;31:14;33:72;35:1 1;35:18;36:41;40:7;4 0:80;41:47;46:13;54: 13;62:5;65:4;65:6;69: 11; 69:14; 69:17;	44
		Overload	تحملنا	Beban lebih berat	Overload	2:286;17:3;17:70;19: 58;20:87;36:41;54:13 ; 69:11;	8
			اصرا	Beban lebih berat lagi		2:286;	1
5.	Aspek أسبكت	Psikologis النفسي	ءامنوا	Iman		2:9;2:13;2:14;2:25;2: 26;2:41;2:62;2:76;2:8 2;2:91;2:103;2:104;2: 137;2:153;2:165;2:17 2;2:178;2:183;2:208; 2:212;2:213;2:214;2: 218;2:249;2:254;2:25 7;2:264;2:267;2:277; 2:278;2:282;3:57;3:6 8;3:72;3:100;3:102;3: 118;3:130;3:140;3:14 1;3:149;3:156;3:179; 3:193; 3:200;7:42;	263
			الصلحت	Amal-amal shaleh		2:25;2:82;2:277;3:57; 4:34;4:57;4:122;4:12 4;4:173;5:9;5:93;7:42 ;10:4;10:9;11:11;11:2 3; 13:29; 14:23; 17:9; 18:2;18:30;18:46;18: 107;19:76;19:96;20:7 5;20:112;21:94;22:14 ; 22:23; 22:50; 22:56; 24:55;26:227;29:7;29 :9;29:58;30:15;30:45; 31:8;32:19;34:4;35:7; 38:24;38:28;....	61

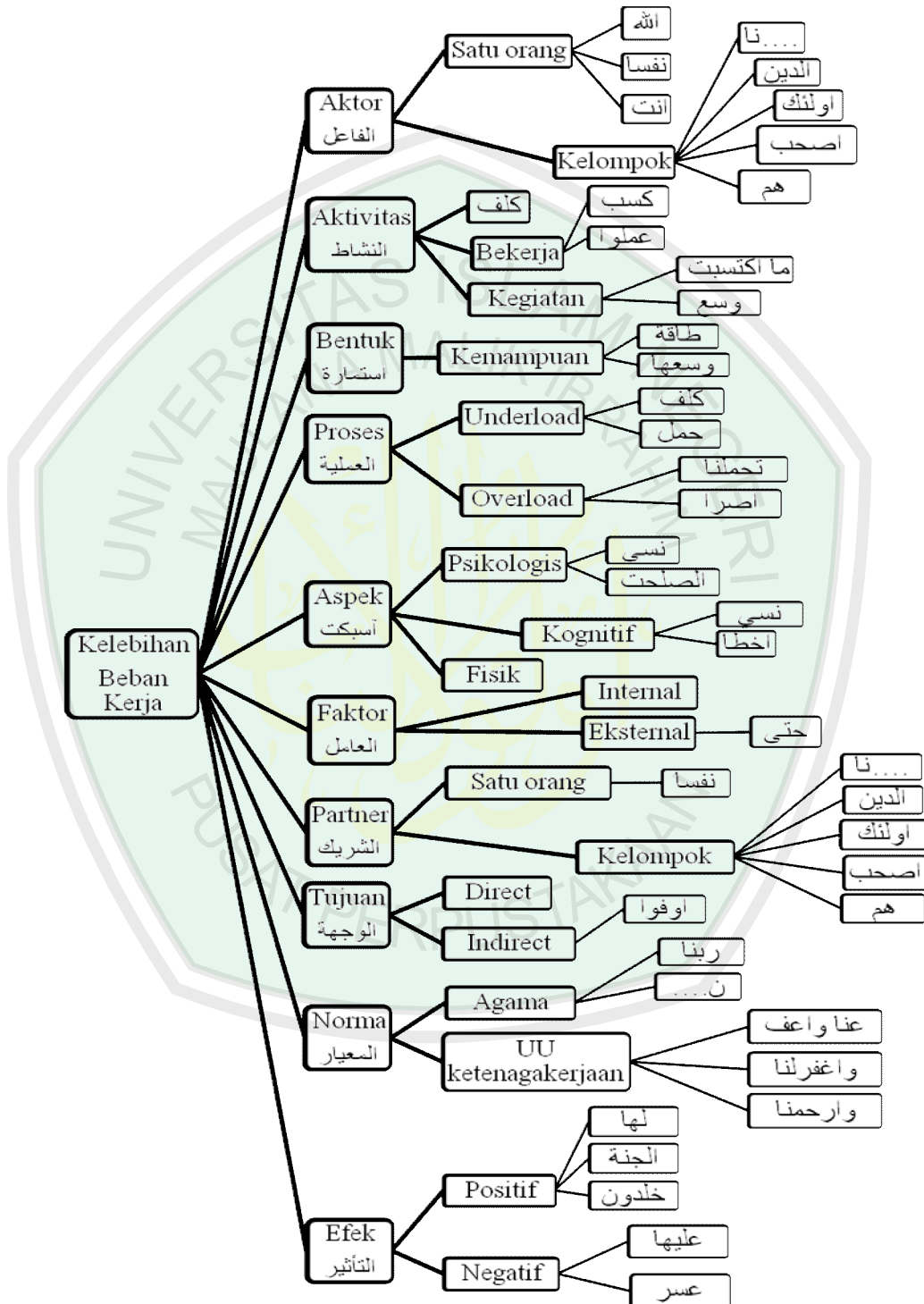
		Kognitif المعرفي	نسي	Lupa	Kognitif	2:286;6:68;9:37;9:67; 18:24;18:47;18:57;18 :61;18:63;18:73;19:2 3;19:26;19:64;20:115 ;20:126;32:14;33:53; 36:78;	21
			اخطا	Salah		2:286; 33:5;	2
		Fisik (البدنية)					
6.	Faktor العامل	Internal (الداخلي)					
		Eksternal(الخارجي)	حتى	Sampai	Waktu	2:55;2:102;2:109;2:1 20;2:187;2:191;2:193 ;2:196;2:214;2:217;2: 221;2:222;2:230;2:23 5; 3:92; 3:152; 3:179; 3:183;4:6;4:15;4:18;4 :43;4:65;4:89;4:140;5 :22;5:68;6:25;6:31;6: 34;6:44;6:61;6:68;6:1 24;6:148;6:152;7:37; 7:38;7:40;7:57;....	138
7.	Partner الشريك	Satu orang	نفسا	Manusia	Karyawan	2:72;2:286;4:4;5:32; 6:152;6:158;7:42;18: 74;20:40;23:62;28:19 ; 28:33; 63:11; 65:7;	14
		Kelompok المجموعة	نا...نا	Kita		1:6;1:3;1:8;2:13;2:14; 2:17;2:21;2:22;2:23;2 :24;2:25;2:32;2:34;2: 35;2:36;2:38;2:39;2:4 1;2:44;2:49;2:50;2:51 ;2:52;2:53;2:56;2:57; 2:58;2:59;2:60;2:61;2 :63;2:65;2:66;2:67; 2:286;	35
			الدين	Orang- orang		1:7;2:3;2:4;2:6;2:9;2: 14;2:16;2:21;2:25;2:2 6;2:27;2:39;2:46;2:59 ;2:62;2:65;2:76;2:82; 2:86;2:89;2:96;2:101; 2:104;2:105;2:113;2: 118;2:121;2:143;2:14 4; 2:145; 2:146; 2:65; 2:150;2:153;2:156;2: 159;2:160;2:161;	879
			اولئك	Mereka		2:5; 2:16; 2:27; 2:39; 2:81;2:82;2:86;2:114; 2:121;2:157;2:159;2:	189

						160;2:161;2:174;2:175;2:177;2:202;2:217;2:218;2:221;2:229;2:257;2:275;3:10;2:22;2:77;2:82;2:87;...	
			اصحاب	Penghuni-penghuni		2:39;2:81;2:82;2:119;2:217;2:257;2:275;3:116;4:47;5:10;2:29;2:86;6:71;7:36;2:42;2:44;2:46;2:47;2:48;2:50;9:70;2:113;10:26;10:27;11:23;13:5;15:78;15:80;18:9;20:135;22:44;22:51;25:24;.....	70
			هم	Mereka		1:7;2:3; 2:4; 2:5; 2:6; 2:7;2:8;2:9;2:10;2:11;2:12;2:13;2:14;2:15;2:16;2:17;2:18;2:19;2:20;2:25;2:26;2:27;2:31;2:33;2:36;2:38;2:39;2:46;2:48;2:57;	2212
8.	Tujuan الوجهة	<i>Direct</i> (المباشر)					
		<i>Indirect</i> غير المباشر	وفواو	Sempurnak anlah		2:40;6:152;16:91;17:34; 17:35;	5
9.	Norma المعيار	Agama (الدين)	ربنا	Tuhan kami	Standar norma	2:127;2:128;2:129;2:139;2:200;2:201;2:250;2:285;2:286;3:7;3:8;3:9;3:16;3:53;3:147;3:191;3:192;33:193;3:194;4:75;4:77;5:83;5:84;5:114;6:23;....	104
			ن...ن	Kami (Allah)			
		UU Ketenagake rjaan	عف عنا	Ma'af		2:286;	1
			واغفر لنا	Ampun		2:286;26:86;60:5;66:8;	4
			وارحمنا	Kasih sayang		2:286;7:23;7:149;7:155;23:75;23:109;67:28;	7
10.	Efek التأثير	Positif الإيجابي	لها	Pahala	Reward	2:31;2:61;2:106;2:133;2:134;2:141;2:256;2:265;2:286;3:37;3:140;4:11;4:35;4:58;4:75; 4:128; 4:176; 5:22;5:24;5:102;5:115;6:70;6:92;6:31;6:31;...	33

		الجنة	Surga		2:35;2:82;2:111;1:21 4;2:221;3:142;3:185; 4:124;5:72;7:19;7:22; 00:27;00:40;00:42;00 :43;00:44;00:46;00:4 9;00:50;9:111; 55
		خلدون	Kekal		2:25;2:39;2:81;2:82; 2:217;2:257;2:275;3: 107;3:116;5:80;7:36; 7:42;9:17;10:26;10:2 7;11:23;13:5;21:34;2 1:99;21:102;23:11;23 :103;43:71;43:74;58: 17; 25
	Negatif السلبى	عليها	Siksa	<i>Punishme nt</i>	2:142;2:143;2:286;3: 37;4:155;5:113;6:104 ;6:138;6:164;7:28;9:3 5;9:60;10:24;10:108; 11:82;12:105;16:61; 17:15;17:16;18:8;18: 40;19:40;20:18;20:13 2; 22:5;.... 51
		عسر	Kesulitan		2:185;2:280;9:117;18 :73;54:8;65:7;92:10; 94:5; 94:6; 9

4. Mind Mapping

Diagram 2.3
Mind Mapping Teks Isla



*Sumber: Diadaptasi dari beberapa ayat Al-Qur'an tentang kelebihan beban kerja

5. Rumusan Konseptual Teks Islam Tentang Kelebihan Beban Kerja

1. Rumusan global

Suatu kondisi di mana karyawan atau unit organisasi melakukan pekerjaan atau tugas yang tidak sesuai dengan kemampuan karyawan dan harus diselesaikan dalam kurun waktu tertentu. Dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan tersebut dibutuhkan kemampuan yang lebih dari karyawan, baik secara fisik, kognitif, atau bahkan psikologis. Hal tersebut tentunya akan berdampak pada kinerja para karyawan baik positif maupun negatif. Sehingga pekerjaan tersebut dapat dikatakan tidak sesuai dengan standarisasi dari pekerjaan tersebut.

2. Rumusan partikular

Suatu kondisi di mana karyawan (**نفسا**) atau unit organisasi (**الدين / ...نا, اولئك, اصحاب, هم**) melakukan pekerjaan atau tugas (**عملوا** , **كلف, كسب, اكتسب, وسع**) yang tidak sesuai dengan kemampuan (**طاقة**) karyawan dan harus diselesaikan dalam kurun (**حتى**) waktu tertentu. Dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan (**كلف, كسب, عملوا**) tersebut dibutuhkan kemampuan yang lebih dari karyawan (**نفسا**) atau unit organisasi (**الدين, اولئك, اصحاب, هم**), baik secara fisik (**البدنية**), kognitif (**المعرفي** , **نسي** , **اخطا**), atau bahkan psikologis (**الصلحت, ءامنوا, النفسي**). Hal tersebut tentunya akan berdampak pada kinerja (**اوفوا**) para karyawan baik positif (**لها**) maupun negatif (**عسر, عليها**). Sehingga pekerjaan tersebut dapat dikatakan tidak sesuai dengan standarisasi (**ن...نا, ربنا**) dari pekerjaan tersebut.

D. Hubungan Antara Kelebihan Beban Kerja Dengan *Job Burnout*

Karyawan dalam bekerja tidak dapat dilepaskan dari berbagai macam permasalahan yang dapat muncul dalam dunia kerja. Permasalahan-permasalahan tersebut dapat dipastikan akan muncul dan dapat dikatakan bahwa permasalahan tersebut merupakan salah satu aspek yang tidak dapat dilepaskan dengan dunia kerja. Permasalahan-permasalahan tersebut tentunya akan mempunyai berbagai macam dampak yang akan dirasakan atau dialami oleh para karyawan. Salah satu dampak dari permasalahan di dunia kerja ialah *job burnout*. *Job burnout* merupakan penurunan kondisi yang dialami atau dirasakan oleh karyawan yang diakibatkan karena adanya kelebihan beban kerja yang penuh dengan tuntutan pada pekerjaannya. Seperti yang telah dijelaskan oleh Pines dan Aronson (1989), memandang bahwa *burnout* merupakan tahap-tahap kelelahan emosional, fisik dan mental disebabkan keterlibatan yang lama dalam situasi yang menuntut secara emosional (Jaya dan Rahmat, 2005 : 214).

Kelebihan beban kerja merupakan salah satu permasalahan yang sering dialami oleh karyawan pada saat bekerja. Hal tersebut dipertegas dengan pernyataan Gibson yang memandang bahwa setiap individu pernah mengalami beban kerja yang terlalu berat (*work overload*) pada sesuatu waktu (Tyas, 2009 : 13).

Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Suciari (2006) bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan keluhan *low back pain* yang dialami pramu kamar. Persentase yang mengalami keluhan *low back pain* dari pramu kamar dengan kategori beban

kerja berat sekali mencapai 100%, sedangkan beban kerja kategori berat mencapai 79% dan beban kerja sedang 30% (Prihatini, 2007 : 26). Penelitian-penelitian lain juga menjelaskan bahwa ada hubungan yang signifikan antara beban kerja dengan kelelahan kerja perawat di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI (Hariyono, Suryani dan Wulandari, 2009 : 196). Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Qorisa (2010) juga menyatakan bahwa terdapat hubungan antara persepsi beban kerja dengan *burnout* pada perawat RSD. Dr. Haryoto Lumajang (Erlina, 2010 : 2).

Penelitian lain tentang *burnout* yang dilakukan pada lebih dari satu kelompok kerja, menjelaskan bahwa terdapat hubungan antara pengaruh di tempat kerja dan dukungan sosial dengan *burnout*, atau antara tuntutan pekerjaan (tuntutan kuantitatif) dan kelelahan emosional (Borritz, 2006 : 27). Ketika tuntutan pekerjaan tinggi, karyawan akan mengalami peningkatan tingkat kelelahan. Oleh karena itu, dalam pekerjaan dengan tuntutan pekerjaan yang tinggi dan sumber daya pekerjaan yang terbatas, karyawan akan merasakan kelelahan dan *disengagement*, yaitu *burnout* (Bakker, 2004 : 98).

Penelitian lain menunjukkan bahwa tuntutan pekerjaan berkorelasi positif dan signifikan dengan *burnout*, dan berkorelasi negatif dengan *engagement* (Prieto, 2008 : 357). Hal tersebut didukung dengan hasil penelitian yang menjelaskan bahwa tuntutan pekerjaan mempunyai hubungan yang sangat kuat dan konsisten dengan *burnout* (Schaufeli , 2004 : 308). Maslach (1998) dan Wiese, Rothmann dan Strom (2003) juga menemukan korelasi yang kuat antara kelelahan dan tuntutan pekerjaan yang tinggi (Rothmann, 2007 : 58). Tuntutan-tuntutan yang ada dalam suatu pekerjaan

tentunya sangat banyak sekali, salah satunya adalah beban kerja itu sendiri. Seperti yang telah dijelaskan oleh Karasek (1979) yang telah memfokuskan pada kelebihan beban kerja dan tekanan waktu merupakan indikator dari tuntutan pekerjaan (Bakker, 2007 : 311).

Maslach, Jackson dan Leiter (1996), *burnout* merupakan hasil dari tuntutan pekerjaan dan kurangnya sumber daya pekerjaan yang dapat menyebabkan suatu hal yang bersifat negatif seperti sakit, pergantian staf dan ketidakhadiran. Beberapa teori telah dikembangkan untuk menjelaskan efek dari tuntutan pekerjaan, misalnya kelebihan beban pekerjaan dan kurangnya sumber daya, misalnya kontrol pekerjaan pada *burnout*. (Rothmann, 2007 : 50).

Maslach et al., (2001) dalam Rothmann (2007 : 51), banyak peneliti *burnout* telah mempelajari tuntutan pekerjaan kuantitatif, misalnya terlalu banyak bekerja untuk waktu yang tersedia. Temuan umum menunjukkan bahwa *burnout* merupakan respon terhadap kelebihan beban kerja. Beban kerja yang berat dan tekanan waktu yang kuat secara konsisten terkait dengan *burnout*, terutama dimensi kelelahan.

Kelelahan yang dialami oleh karyawan diprediksikan oleh tuntutan pekerjaan, hal tersebut dapat terjadi dikarenakan adanya beban kerja dan ketidakamanan kerja. Pendapat lain yang dikemukakan Maslach (1998) tentang dimensi lain dari *burnout* yaitu sinisme. Sinisme itu sendiri yang terbaik diprediksikan oleh tuntutan pekerjaan (kelebihan beban kerja dan social konflik). Penelitian ini menegaskan bahwa *burnout* diprediksikan oleh tuntutan pekerjaan dan kurangnya sumber daya pekerjaan. Hal tersebut

diperjelas dari hasil penelitian bahwa komponen kelelahan dari *burnout* diperkirakan oleh kelebihan beban kerja (kecepatan dan jumlah pekerjaan dan kelebihan kuantitatif) (Rothmann, 2007 : 58).

Gann (1979) dalam Maslach (1981 : 100), penelitian lain yang dilakukan mengenai berbagai macam sumber stres di lingkungan kerja seperti beban kerja dan ambiguitas berkaitan dengan *burnout* dan beberapa diantaranya muncul dan berhubungan dengan tingkat ego individu dan karakteristik kepribadian.

Demerouti (1999) dalam Demerouti dan Bakker, (2007 : 15), melakukan studi yang mengindikasikan bahwa petugas kesehatan dihadapkan dengan tuntutan fisik dan tuntutan emosional yang lebih tinggi dan lebih rendahnya sumber daya kerjanya termasuk berbagai macam tugas dan partisipasi dalam pengambilan keputusan dibandingkan dengan pekerja kerah putih (karyawan kantor). Kombinasi dari tuntutan pekerjaan yang tinggi dan rendahnya sumber daya kerja telah ditemukan berhubungan dengan kelelahan (*exhaustion*) yang tinggi dan *disengagement*.

Hal lain dijelaskan bahwa perasaan subjektif tentang terlalu banyaknya beban kerja, kurangnya kontrol, dan kurangnya dukungan sosial memberikan kontribusi secara terpisah pada tingginya tingkat *burnout*. Dalam beberapa penelitian, aspek ini telah dikaitkan dengan *burnout* terutama pada tiga dimensi dari *burnout*, yaitu kelelahan (*exhaustion*), depersonalisasi (sinisme), prestasi dan personal (efikasi profesional). Khususnya beban kerja yang berhubungan dengan kelelahan (Lindblom, 2006 : 57). Hal tersebut didukung dengan pernyataan yang menjelaskan bahwa kemungkinan penyebab

burnout yang muncul dalam suatu situasi, seperti kurangnya sumber daya (beban kerja), kurangnya kemampuan teknis, kurangnya pelatihan, kesulitan untuk mengatasi masalah klien, hambatan yang ada dalam organisasi (Brusaferro, 2000 : 18).

Bakker dan Schaufeli (2000) dalam (Bakker, 2007 : 321), karyawan yang mengalami *burnout* mungkin menganggap tuntutan pekerjaan yang relatif tinggi dan lebih sering mengeluh tentang beban kerja mereka, sehingga menciptakan iklim kerja yang negatif.

Penelitian-penelitian yang menjelaskan mengenai hubungan antara kelebihan beban kerja dengan *job burnout* di atas ternyata tidak sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan, seperti apa yang terjadi pada salah satu instansi yang ada di kota Malang. Berdasarkan hasil wawancara pada bagian SDM mengenai hubungan antara kelebihan beban kerja dengan *job burnout* pada karyawan, ternyata kedua aspek tersebut tidak mempunyai hubungan yang signifikan (wawancara, 05-November-2012). Sehingga dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa apa yang terjadi mengenai hubungan antara kelebihan beban kerja dengan *job burnout* pada karyawan di salah satu instansi tersebut tidak sesuai dengan apa yang telah dijelaskan dalam teori yang menyatakan bahwa salah satu dampak dari kelebihan beban kerja adalah *job burnout*.

Seperti yang telah diketahui bahwa kelebihan beban kerja (*work overload*) merupakan salah satu prediktor yang paling penting dari *burnout* (Nirel, et all, 2008 : 538). Prieto juga menjelaskan bahwa tuntutan pekerjaan yang paling menuntut termasuk kelebihan beban kerja dan sumber daya yang

diteliti merupakan prediktor-prediktor penting dari *burnout* (Prieto, 2008 : 359). Jika kelebihan beban kerja merupakan prediktor yang paling penting untuk kemungkinan terjadinya *job burnout* pada karyawan. Maka kelebihan beban kerja dapat dikatakan menjadi salah satu penyebab dari munculnya *job burnout* pada karyawan. Karyawan yang dituntut untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan kepada mereka dalam kurun waktu tertentu memerlukan kemampuan yang lebih dari karyawan tersebut untuk menyelesaikan tugas-tugas tersebut. Hal tersebut kemungkinan besar akan menyebabkan kelelahan kerja (*job burnout*) pada karyawan yang bersangkutan. Analisa data pekerja Swedia dan Amerika, Karesek (1979) menemukan bahwa peningkatan tuntutan kerja berhubungan positif dengan meningkatnya kelelahan dan depresi (McIntosh, 1984 : 107). Hal ini diperkuat dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Schaufeli dan Bakker (2004) dalam Shirom (2010 : 544), yang menyatakan bahwa tuntutan pekerjaan erat kaitannya dengan aspek psikologis dan ketegangan-ketegangan fisiologis, termasuk *burnout*; beban kerja juga ditemukan menjadi prediktor utama dari *burnout* dalam studi meta-analisis (Lee dan Ashforth, 1996); tinjauan kualitatif terhadap literatur *burnout* (Schaufeli & Enzmann, 1998); tinjauan kualitatif dari *burnout* pada dokter (e.g. Prins, Gazendam-Donofrio, Tubben, van der Heijden, de Wiel & Hoekstra-Weebers, 2007); dan studi spesifik dari prediktor *burnout* pada kalangan spesialis atau konsultan (Linzer, Visser, Oort, Smets, McMurray, & de Haes, 2001; Ramirez et al., 1996).

Hasil analisis data penelitian lain yang dilakukan oleh Gredha dan Cholichul menyatakan bahwa penyebab kebosanan kerja pada karyawan

Radio Sonora Surabaya adalah *quantitative overload* dikarenakan adanya tuntutan perusahaan yang cukup banyak, dan *qualitative overload* dikarenakan adanya perasaan bahwa tugas dan tanggung jawab yang dimiliki terlalu banyak (Rea dan Hadi, 2012 : 131).

Berdasarkan uraian dari beberapa penelitian di atas telah menunjukkan bahwa adanya keterkaitan antara kelebihan beban kerja dengan *job burnout* yang terjadi pada karyawan. Akan tetapi hal berbeda terjadi pada instansi yang berada di kota Malang. Fenomena yang terjadi pada instansi tersebut mengenai hubungan antara kelebihan beban kerja dengan *job burnout*, nampaknya mempunyai sisi ketidaksesuaian dengan apa yang telah dijelaskan dalam teori tentang kedua aspek tersebut yang menyatakan bahwa keduanya mempunyai hubungan yang signifikan. Pada instansi tersebut, kedua aspek yakni kelebihan beban kerja dan *job burnout* ternyata tidak mempunyai keterkaitan antara keduanya. Sehingga peneliti merasa tertarik dan perlu dilakukan sebuah penelitian lebih lanjut untuk menemukan suatu kebenaran tentang hubungan antar kelebihan beban kerja dengan *job burnout*.

E. Hipotesa

Berdasarkan uraian di atas, hipotesa yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ha : Ada hubungan antara kelebihan beban kerja dengan *job burnout* pada karyawan.