

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1. Kajian Pustaka

2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu prosedur yang berkelanjutan yang bertujuan untuk memasok suatu organisasi atau perusahaan dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi memerlukannya. Manajemen sumber daya manusia juga menyangkut desain sistem perencanaan, penyusunan karyawan, pengembangan karyawan, pengelolaan karier, evaluasi kinerja, kompensasi karyawan dan hubungan ketenagakerjaan yang baik. Manajemen sumber daya manusia melibatkan semua keputusan dan praktik manajemen yang memengaruhi secara langsung sumber daya manusianya.

Ada beberapa definisi manajemen sumber daya manusia yaitu: Menurut Follet dalam Yusuf (2015 : 27) “ Manajemen sumber daya manusia adalah suatu seni untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi melalui pengaturan orang- orang lain untuk melaksanakan berbagai pekerjaan yang diperlukan, atau dengan kata lain tidak melakukan-melakukan pekerjaan itu sendiri ”. Menurut Flippo ,dalam Yani (2012:2) “Manajemen sumber daya

manusia dapat diartikan sebagai kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian atas pengadaan tenaga kerja, pengembangan, kompensasi, integrasi pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja dengan sumber daya manusia untuk mencapai sasaran perorangan, organisasi, dan masyarakat”. Sedangkan, menurut Simamora dalam Sutrisno (2014:5) “Manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja.

Dari definisi di atas dapat dilihat pentingnya peranan manajemen dalam mengelola sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

2. Fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi manajemen sumber daya manusia menurut Hasibuan (2012:21-23) adalah:

a. Perencanaan

Perencanaan adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif dan efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan dilakukan dengan menetapkan program kepegawaian. Program kepegawaian meliputi pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi,

pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan. Program kepegawaian yang baik akan membantu tercapainya tujuan perusahaan, pegawai, dan masyarakat

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua pegawai dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi. Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Dengan organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.

c. Pengarahan

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

d. Pengendalian

Pengendalian adalah kegiatan mengendalikan semua pegawai, agar menaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana. Apabila terdapat penyimpangan atau kesalahan, diadakan tindakan perbaikan

dan penyempurnaan rencana. Pengendalian pegawai meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku, kerja sama, pelaksanaan pekerjaan, dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

e. Pengadaan

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

f. Pengembangan

Pengembangan adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoretis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa depan.

g. Kompensasi

Kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung dan tidak langsung, uang atau barang kepada pegawai sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil diartikan sesuai dengan prestasi kerjanya, layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan primernya serta berpedoman pada batas upah minimum pemerintah dan berdasarkan internal dan eksternal konsistensi.

h. Pengintegrasian

Pengintegrasian adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan pegawai, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Perusahaan memperoleh laba, pegawai dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya. Pengintegrasian merupakan hal yang penting dan sulit dalam MSDM, karena mempersatukan dua kepentingan yang bertolak belakang.

i. Pemeliharaan

Pemeliharaan adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan yang berdasarkan kebutuhan sebagian besar pegawai serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.

j. Kedisiplinan

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

k. Pemberhentian

Pemberhentian adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan pegawai, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun, dan sebab-sebab lainnya.

2.1.2 Burnout

1. Pengertian *Burnout*

Menurut Maslach dan Leiter (1997), *burnout* adalah kondisi emosional dimana seseorang merasa lelah dan jenuh secara mental ataupun fisik akibat tuntutan pekerjaan yang meningkat. Timbulnya kelelahan ini karena subjek bekerja keras, merasa bersalah, merasa tidak berdaya, merasa tidak ada harapan, dan merasa terus menerus membentuk lingkaran yang menghasilkan perasaan lelah dan tidak nyaman, yang pada akhirnya meningkatkan rasa kesal yang terus berlanjut sehingga menimbulkan kelelahan fisik, kelelahan mental dan kelelahan emosional.

Menurut Pines dan Aronson dalam Schabracq, Winnubst, dan Cooper, (2003) mendefinisikan *burnout* adalah sebagai kelelahan secara fisik, emosi dan mental yang disebabkan keterlibatan dalam jangka waktu yang panjang pada situasi yang secara emosional penuh dengan tuntutan. Kelelahan fisik ditandai dengan energi yang rendah, kelelahan kronis, kelemahan, dan

berbagai keluhan fisik dan psikomatis. Kelelahan emosional melibatkan perasaan tidak berdaya, dan keputusasaan . dan kelelahan mental yang merujuk kepada penghambat sikap negatif terhadap perilaku diri, pekerjaan dan kehidupan itu sendiri.

Menurut Casserley dan Megginson, (2009) *burnout* adalah kondisi psikologis yang negatif yang berkembang selama jangka panjang waktu pada individu. *Burnout* dinyatakan dengan gejala kelelahan yang parah, perasaan ketidakefektifan dan ketidakcukupan, penurunan motivasi dan komitmen, dan disfungsional sikap dan perilaku di tempat kerja.

Berdasarkan pendapat yang telah di kemukakan oleh parah ahli diatas, maka dapat di simpulkan bahwa *burnout* adalah suatu kondisi emosional yang dialami individu dimana seseorang merasa lelah dan jenuh secara mental ataupun fisik akibat tuntutan pekerjaan yang meningkat. Perilaku *burnout* berhubungan dengan stres dalam waktu jangka yang lama, ditandai dengan kelelahan fisik, mental, dan emosional.

2. Dimensi *Burnout*

Menurut Maslaeh dan Leiter (1997) terdapat 3 dimensi burnout yaitu:

a. *Exhaustion* (Kelelahan)

Ketika orang merasa kelelahan mereka merasa lebih emosional dan merasa lelah fisik. Mereka merasa lelah, dan

tidak mampu bersantai dan memulihkan lelahnya itu. Ketika mereka bangun di pagi hari, mereka bangun dengan perasaan lelah dan ketika mereka pergi ke tempat tidur. Mereka kekurangan energi untuk menghadapi pekerjaan atau berhubungan dengan orang lain. Kelelahan adalah reaksi pertama saat stres dengan tuntutan pekerjaan atau perubahan besar.

b. *Cynicism* (Depersonalisasi)

Ketika orang merasa sinis, mereka mengambil sikap dingin, terhadap pekerjaan dan orang-orang ditempat kerja. Mereka meminimalkan keterlibatan mereka di tempat kerja. Dengan cara menarik diri serta mengurangi keterlibatan diri dalam bekerja. Perilaku tersebut di perhatikan sebagai upaya melindungi diri dari perasaan kecewa, karena penderitaannya menganggap bahwa dengan berperilaku seperti itu, maka mereka akan aman dan terhindar dari ketidakpastian dalam bekerja.

c. *Ineffectiveness* (Tidakefektifan)

Ketika orang merasa tidak efektif, mereka merasa tidak puas terhadap diri sendiri, pekerjaan bahkan terhadap kehidupan. Selain itu, mereka juga merasa belum melakukan hal-hal yang bermanfaat dalam hidupnya, sehingga pada akhirnya memicu timbulnya penilaian rendah terhadap kompetisi diri dan

pencapaian keberhasilan diri. Perasaan tidak berdaya, tidak lagi mampu melakukan tugas dan menganggap tugas-tugas yang di bebaskan terlalu berlebihan sehingga tidak sanggup lagi menerima tugas baru pun muncul. Mereka merasa bahwa dunia luar dirinya menentang upaya untuk melakukan perbaikan dan kemajuan sehingga kondisi tersebut akhirnya membuat mereka merasa kehilangan kepercayaan terhadap kemampuannya sendiri dan juga kehilangan kepercayaan dari orang lain akibat perilakunya.

3. Karakteristik *Burnout*

Menurut Maslach dan Leiter (1997) menyebutkan beberapa karakteristik burnout yaitu:

- a. *Physical exhaustion* (Kelelahan fisik), karyawan merasa energinya menurun dan sangat lelah, dan mengalami gangguan fisik seperti sakit kepala, kurang tidur, dan perubahan kebiasaan makan.
- b. *Emotional exhaustion* (Kelelahan emosi), karyawan merasa depresi, tidak tertolong, dan merasa terjebak dalam pekerjaan.
- c. *Mental exhaustion* (Kelelahan mental), karyawan sinis dengan orang lain, berilaku negatif, dan cenderung tidak respek terhadap diri ssendiri, pekerjaan, organisasi, dan bahkan hidupnya secara keseluruhan.

d. *Low personal accomplishment* (Pencapaian pribadi rendah), karyawan merasa tidak mendapat pencapaian yang besar dimasa lalu, dan menggap bahwa ia tidak akan sukses di masa depan.

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Burnout*

Maslach dan Leiter (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 performasi kerja. Maslach dan Leiter (1997) membagi beberapa faktor yang mempengaruhi burnout, yaitu:

a. *Work overloaded* (Bekerja berlebihan)

Work overloaded kemungkinan terjadi akibat ketidaksesuaian antara pekerja dengan pekerjaannya. Pekerja terlalu banyak melakukan pekerjaan dengan waktu yang sedikit. Overload terjadi karena pekerjaan yang di kerjakan 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*

b. *Lack of work control*(Kurangnya kontrol kerja)

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 ketat dari atasan.

c. *Rewarded of work* (Penghargaan dalam bekerja)

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 di berikan akan meningkatkan afeksi positif dari pekerja yang juga merupakan nilai pening dalam menunjukkan seseorang sudah bekerja dengan baik.

d. *Breakdown in Community* (Kerusakan di komunikasi)

Pekerja yang kurang memiliki rasa kurang nyama terhadap lingkungan kerjanya (komunitas) akan menyebabkan kurangnya rasa keterkaitan 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 sekitar. Hubungan yang baik seperti *sharing*, bercanda bersama perlu untuk dilakukan untuk menjalin ikatan kuat dengan rekan kerja. Hubungan yang tidak baik membuat suasana di lingkungan kerja menjadi tidak nyaman, frustrasi, cemas, merasa tidak dihargai. Hal ini membuat dukungan sosial menjadi tidak baik, kurang rasa saling membantu antar rekan kerja.

e. *Absence of Fairness* (ketidakadilan)

Perasaan tidak diperlakukan dengan adil juga merupakan faktor terjadinya *burnout*. Adil berarti saling menghargai dan menerima perbedaan. Adanya rasa saling menghargai akan menimbulkan rasa keterkaitan dengan komunitas (lingkungan kerja). Pekerja merasa tidak percaya dengan lingkungan kerjanya ketika tidak ada keadilan. Rasa ketidakadilan bisa dirasakan pada saat masa promosi jabatan kerja, atau ketika pekerja di salahkan ketika mereka tidak melakukan kesalahan.

f. *Conflicting values* (Nilai yang bertentangan)

Pekerjaan dapat membuat pekerjaan melakukan sesuatu yang tidak sesuai dengan nilai mereka. Misalnya seorang sales terkadang harus berbohong agar produk yang di tawarkan bisa terjual. Namun hal ini dapat menyebabkan seseorang

menurunkan performa, kualitas kerjanya tidak sesuai dengan yang di miliki. Seseorang akan melakukan tang terbaik ketika melakukan apa yang sesuai dengan nilai, *belief*, menjaga integritas dan *self respect*.

2.1.3 Beban Kerja

1. Pengertian Beban Kerja

Menurut Menpan (dalam Dhania, 2010) beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Menurut Sunyoto (2012 : 64), beban kerja adalah yang terlalu banyak menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stress..

Menurut Munandar (2011) beban kerja adalah kombinasi dari beban kerja kuantitatif dan kualitatif, beban kerja kuantitatif timbul karena tugas yang terlalu banyak atau sedikit, sedangkan beban kerja kualitatif adalah pekerja merasa tidak mampu melakukan tugas atau tidak menggunakan keterampilan atau potensi dari pekerja.

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah sekumpulan tugas yang harus di selesaikan dalam waktu tertentu, tetapi pekerja memiliki keterbatasan dalam menjalankan tugas tersebut sehingga dapat menyebabkan stress terhadap diri seseorang

2. Faktor-Faktor dalam Beban Kerja

Menurut Lysaght, dkk (dalam Damos, 1991) terdapat tiga hal yang mempengaruhi beban kerja, faktor-faktor tersebut adalah:

a. Tuntutan Situasi dan Pengaruh Eksternal

Pertama adalah kebutuhan kerja dan pembagian tugas, yaitu pembagian antara fungsi sistem dan manusia merupakan langkah awal dalam desain sistem dan pembagian ini akhirnya akan menimbulkan tuntutan situasi pada pekerja. Selama desain sistem dilakukan, tim yang mendesain memutuskan fungsi mana yang diberikan pada manusia dan mana yang diberikan pada sistem. Sekali telah dilakukan pembagian, fungsi dan juga desain dari kendali dan penampilan akan mengarahkan tugas dari pekerja. Tugas yang dibagi kepada pekerja merepresentasikan pekerjaan pekerja.

Teknik faktor manusia dari analisa tugas berpusat pada pemahaman bagaimana tugas ini akan memengaruhi keseluruhan kerja dari pekerja, dan sejauh mana tugas-tugas tersebut tak dapat dikerjakan pada tingkat yang diinginkan. Tugas dapat memengaruhi beban kerja yang dirasakan oleh pekerja melalui banyak cara. Misalnya, melalui tindakan apa yang harus dilakukan oleh seorang pekerja dalam memenuhi tugasnya, melalui jumlah dan tipe dari tugas yang akan ditampilkan, melalui keterbatasan waktu yang tersedia dalam

menyelesaikan tugas maupun melalui tingkat akurasi yang dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas.

Kesemua hal di atas menjadi faktor yang berkontribusi terhadap munculnya tuntutan situasi. Kedua adalah konteks lingkungan, yaitu tugas yang dikerjakan oleh pekerja tidaklah dikerjakan sendiri. Suatu tugas dilakukan di dalam suatu keadaan yang berbeda-beda yang dapat memengaruhi tingkat kesulitan yang dialami oleh pekerja. Bagaimana seorang pekerja berinteraksi dengan sekelilingnya juga memberikan dampak yang penting terhadap kinerja dan beban kerja.

Beberapa faktor eksternal yang dapat mengubah tuntutan situasi dan memengaruhi tingkat kesulitan yakni lingkungan eksternal di mana tugas dilakukan (misalnya panas, kelembaban, suara, penerangan, getaran, dan gaya gravitasi, desain dari unit pertukaran informasi manusia-mesin) (misalnya tipe dan ukuran dari display dan kendali, serta bentuk susunannya), desain dari pengemasan manusia (misalnya pakaian pelindung, posisi duduk) serta desain dari keseluruhan tempat kerja (misalnya ukuran, pencahayaan di dalamnya, ventilasi, kendali kelembaban dan suhu, dan pengurangan getaran).

b. Pekerja

Setiap pekerja memasuki suatu situasi dengan membawa pengaruh-pengaruh yang dapat memengaruhi kinerja. Kondisi sementara yaitu merujuk kepada kondisi awal misalnya kondisi kesegaran tubuh seseorang, yang bisa saja berpengaruh kepada pelaksanaan tugas. Sifat/ bawaan menetap, yaitu tidak hanya kondisi sementara, kondisi seorang pekerja dipengaruhi oleh beberapa karakteristik yang tidak mudah berubah, misalnya tujuan/ motivasi, pengetahuan/ keterampilan, dan kemampuan proses berpikir.

Kemampuan proses berpikir ini akan berinteraksi dan berintegrasi dengan pengetahuan dan keterampilan untuk mencapai tujuan dari tugas. Individu berbeda-beda di dalam hal tujuan, sejauh apa tujuan tersebut sudah terpenuhi hingga saat ini, dan sejauh mana pemenuhan tugas dipandang sebagai pencapaian tujuan. Mereka juga berbeda dalam hal persepsi mengenai kecepatan dan akurasi yang dibutuhkan saat menyelesaikan tugas. Faktor-faktor ini akhirnya menentukan tingkat motivasi dalam pemenuhan tugas dan sebagai akibatnya, menentukan sejauh mana usaha yang secara sukarela diberikan oleh individu tersebut.

Kapasitas proses berpikir dari seorang individu dibedakan dari pengetahuan dan keterampilan yang telah diperolehnya

melalui pelatihan dan pengalaman. Pengetahuan (misalnya mengenai fakta-fakta, peraturan-peraturan, prosedur pemakaian peralatan) dapat dianggap sebagai sumber yang dimiliki oleh individu yang dapat dimanfaatkan oleh proses kognitif. Untuk menggunakan pengetahuan tersebut, seorang individu harus melibatkan proses dinamis lainnya untuk mengingat dan memanipulasi pengetahuan yang dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas. Kemampuan proses kognitif dibutuhkan untuk mengumpulkan informasi yang didapat dari *display* dan memanipulasi kendali yang ada.

3. Dimensi dalam Beban Kerja

Menurut Sritomo (dalam Mastini, 2013) dimensi dalam beban kerja terbagi dalam tiga tingkatan yaitu:

- a. *Time Load* (Beban waktu) adalah yang menunjukkan jumlah waktu yang tersedia dalam perencanaan, pelaksanaan dan monitoring tugas. Beban waktu rendah, beban waktu sedang, beban waktu tinggi)
- b. *Mental Effort Load* (Beban usaha mental))adalah menduga atau memperkirakan seberapa banyak usaha mental dalam perencanaan yang diperlukan untuk melaksanakan suatu tugas (beban usaha mental rendah, beban usaha mental sedang, beban usaha mental tinggi)

c. *Psychological Stress Load* (Beban tekanan psikologis) adalah mengukur jumlah resiko, kebingungan, frustrasi yang dihubungkan dengan performansi atau penampilan tugas (Beban tekanan psikologis rendah, beban tekanan psikologis sedang, beban tekanan psikologis tinggi).

2.1.4 Komitmen Organisasi

1. Pengertian Komitmen Organisasi

Komitmen organisasi adalah pegawai atau karyawan yang mempunyai Pamikiran-pemikiran yang akan memberikan kepercayaan terhadap pekerjaannya, dan menguasai pekerjaannya secara khusus dan berusaha mendapatkan sebuah timbal balik dari organisasi perusahaannya. Seorang karyawan tenti menginginkan adanya sebuah timbal balik yang di harapkan sesuai dengan tingkat kebutuhan dan status kerjanya. Mereka memerlukan perhatian dan penilaian yang objektif dari bagian personalia untuk kenaikan tingkat taraf hidupnya dari pekerja yang di jalankannya (Robbins, 2001). Menurut Stup (2006) komitmen organisasi adalah suatu hal yang penting bagi organisasi sebab pegawai/karyawan yang telah berkomitmen terhadap organisasi cenderung tidak akan meninggalkan organisasi guna mencari pekerjaan lain, dan cenderung akan menunjukkan kemampuan terbaiknya. Selanjutnya Ringgo (2000) memberikan pengertian komitmen organisasional sebagai semua perasaan dan sikap

karyawan terhadap segala sesuatu yang berkaitan dengan organisasi dimana mereka bekerja termasuk pada pekerjaan mereka. Maye, Allen, dan Smith (1993) merumuskan definisi komitmen organisasi merupakan sebagai sesuatu konstruk psikologis yang merupakan karakteristik hubungan anggota organisasi dengan organisasinya dan memiliki implikasi terhadap keoutusan individu untuk melanjutkan keanggotaannya dalam berorganisasi.

Berdasarkan, definisi tersebut anggota yang memiliki komitmen terhadap organisasinya akan lebih dapat bertahan sebagai dari organisasi di bandingkan anggota yang tidak memiliki komitmen terhadap organisasi. Greenberg dan Baron (2003) menyatakan bahwa komitmen memiliki arti penerimaan yang kuat dalam diri individu terhadap tujuan dan nilai-nilai perusahaan, sehingga individu tersebut akan berusaha dan berkarya serta memiliki hasrat yang kuat untuk tetap bertahan di perusahaan tersebut.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa komitmen organisasi adalah keputusan yang kuat dalam diri karyawan melalui pemikiran-pemikiran dengan memberikan kepercayaan terhadap pekerjaannya sehingga karyawan akan berusaha berkarya serta memiliki hasrat yang kuat dalam berorganisasi.

2. Dimensi-Dimensi dalam Komitmen Organisasi

Meyer dalam Triatna (2016:145) menyimpulkan bahwa ada tiga dimensi komitmen organisasi, berikut uraiannya:

a. *Affective Commitment* (Komitmen afektif)

Komitmen organisasi berkaitan dengan adanya keinginan dengan adanya keinginan untuk terikat pada organisasi atau keterikatan emosional karyawan, identifikasi, dan keterlibatan dalam organisasi terjadi apabila karyawan ingin menjadi bagian dari organisasi karena adanya ikatan emosional (*emotional attachment*) atau mempunyai nilai yang sama dengan organisasi. Komitmen afektif menurut Wibowo (2016:433) dipengaruhi berbagai karakteristik personal seperti kepribadian dan *locus of control*, pengalaman kerja sebelumnya dan kesesuaian nilai.

b. *Continuance Commitment* (Komitmen kontinu)

Komitmen kontinu adalah suatu kesadaran akan biaya-biaya yang harus ditanggung (kerugian baik finansial atau kerugian lain) berhubungan dengan keluarnya karyawan dari organisasi. Komitmen kontinu akan tinggi apabila individu tidak mempunyai alternatif pekerjaan.

c. *Normative Commitment* (Komitmen Normatif)

Komitmen Normatif adalah suatu perasaan wajib dari karyawan untuk tetap tinggal dalam organisasi karena adanya

perasaan hutang budi pada organisasi. Komitmen normatif dipengaruhi oleh proses sosialisasi yang dinamakan *psychological contract*. *Personal contract* merupakan persepsi individu tentang persyaratan perjanjian dari pertukaran dengan pihak lain. *psychological contract* mencerminkan keyakinan pekerja tentang apa yang seharusnya diterima sebagai imbalan atas apa yang mereka berikan pada organisasi.

3. Pemberdayaan Komitmen

Umam (2010) mengemukakan pemberdayaan yang dikembangkan untuk memperkuat komitmen organisasi, yaitu:

a. Lama berkerja

Lama bekerja merupakan waktu yang di jalani seseorang dalam melakukan pekerjaan dalam perusahaan. Semakin lama seseorang bertahan dalam perusahaan, maka semakin terlihat bahwa dia berkomitmen terhadap perusahaan.

b. Kepercayaan

Adanya rasa saling percaya antara anggota organisasi akan menciptakan kondisi yang baik untuk petukaran informasi dan saran tanpa adanya rasa takut.

c. Rasa Percaya Diri

Rasa percaya diri menimbulkan rasa percaya diri kepada karyawan dengan menghargai yang dimiliki karyawan, sehingga komitmen terhadap perusahaan semakin tinggi.

d. Kredibilitas

Menjaga kredibilitas dengan penghargaan dan mengembangkan lingkungan kerja yang mendorong kompetisi yang sehat sehingga terciptanya organisasi yang memiliki kinerja tinggi.

e. Pertanggung jawaban

Jika karyawan memiliki tanggung jawab yang beras terhadap pekerjaannya, kecil peluangnya untuk mendapatkan pekerjaan yang lain, adanya pengalaman yang baik dalam bekerja, dan adanya usaha sungguh-sungguh dari organisasi untuk membantu karyawan baru dalam belajar tentang organisasi dan pekerjaannya, akan tercipta komitmen pada organisasi.

4. Ciri-Ciri Komitmen

Mowdy, Porter dan Steers (dalam Munandar,dkk, 2004) komitmen organisasi adalah sifat hubungan seorang individu dengan organisasi dengan memperlihatkan ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Menerima nilai-nilai dan tujuan organisasi.
- b. Mempunyai keinginan berbuat untuk organisasi.
- c. Mempunyai keinginan yang kuat untuk tetap bersama dengan organisasinya.

5. Faktor yang Mempengaruhi Komitmen

Steers dan Porter (dalam Sopiah, 2008) menyatakan tiga faktor yang mempengaruhi komitmen seorang karyawan, antara lain:

- a. Ciri pribadi pekerja termasuk masa jabatannya dalam organisasi, dan variasi kebutuhan dan keinginan yang berbeda dari setiap karyawan.
- b. Ciri pekerjaan, seperti identitas tugas kesempatan berinteraksi dengan rekan sekerja.
- c. Pengalaman kerja, seperti keterandalan organisasi di masa lampau dan cara pekerja-pekerja lain mengutarakan dan membicarakan perasaan tentang organisasi.

Sementara itu, GreenBreg dan Baron (2003) menyatakan beberapa faktor yang mempengaruhi komitmen karyawan terhadap organisasi, yaitu:

1. Karakteristik pekerjaan

Penelitian telah menunjukkan bahwa komitmen organisasi di pengaruhi oleh beberapa karakteristik pekerjaan. Contohnya telah dikemukakan bahwa komitmen karyawan akan meningkat

jika karyawan memiliki level tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaannya dan akan menurun jika karyawan memiliki kesempatan yang sempit untuk dipromosikan. Karakteristik pekerjaan itu memperkuat perasaan keterikatan karyawan terhadap pekerjaan.

2. Kesempatan akan adanya pekerjaan lain

Semakin tinggi kesempatan karyawan untuk menemukan pekerjaan lain, maka akan semakin komitmen karyawan terhadap pekerjaan.

3. Karakteristik individual

Sebagai contoh karyawan yang usianya lebih tua dan lebih berpengalaman akan memiliki komitmen yang lebih besar terhadap pekerjaannya dari pada karyawan yang kurang berpengalaman.

4. Perlakuan organisasi terhadap karyawan baru

Organisasi dapat melakukan banyak hal dalam rangka membantu karyawan baru mempelajari seluk beluk organisasi agar karyawan baru tersebut dapat menjadi karyawan yang produktif. Semakin tinggi penghargaan yang diberikan organisasi terhadap karyawan baru maka akan semakin kuat perasaan keterikatan karyawan baru terhadap organisasi. Karyawan yang merasa tidak sejalan dengan nilai-nilai dalam

organisasi akan menggunakan kesempatan tersebut untuk mencari pekerjaan lain.

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi dan produktivitas kerja dapat dilihat pada tabel 2.1 sebagai berikut:

Tabel 2.1

Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Sumber Rujukan	Judul	Hasil Peneliti
1	Norzihan Ayub dkk	Jurnal Kemanusiaan bil. 12, Dis 2008	Burnout dan komitmen terhadap organisasi di kalangan jururawat hospital	Berdasarkan hasil analisa secara keseluruhan terdapat hubungan yang negative antara <i>burnout</i> dan komitmen organisasi terhadap jururawat hospital.
2	M. Zainal Arifin	Jurnal Bisnis dan Manajemen Vol. 3 No.2, Juni 2016	Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi Terhadap Organisasional dalam Upaya	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara bebankerja terhadap komitmen

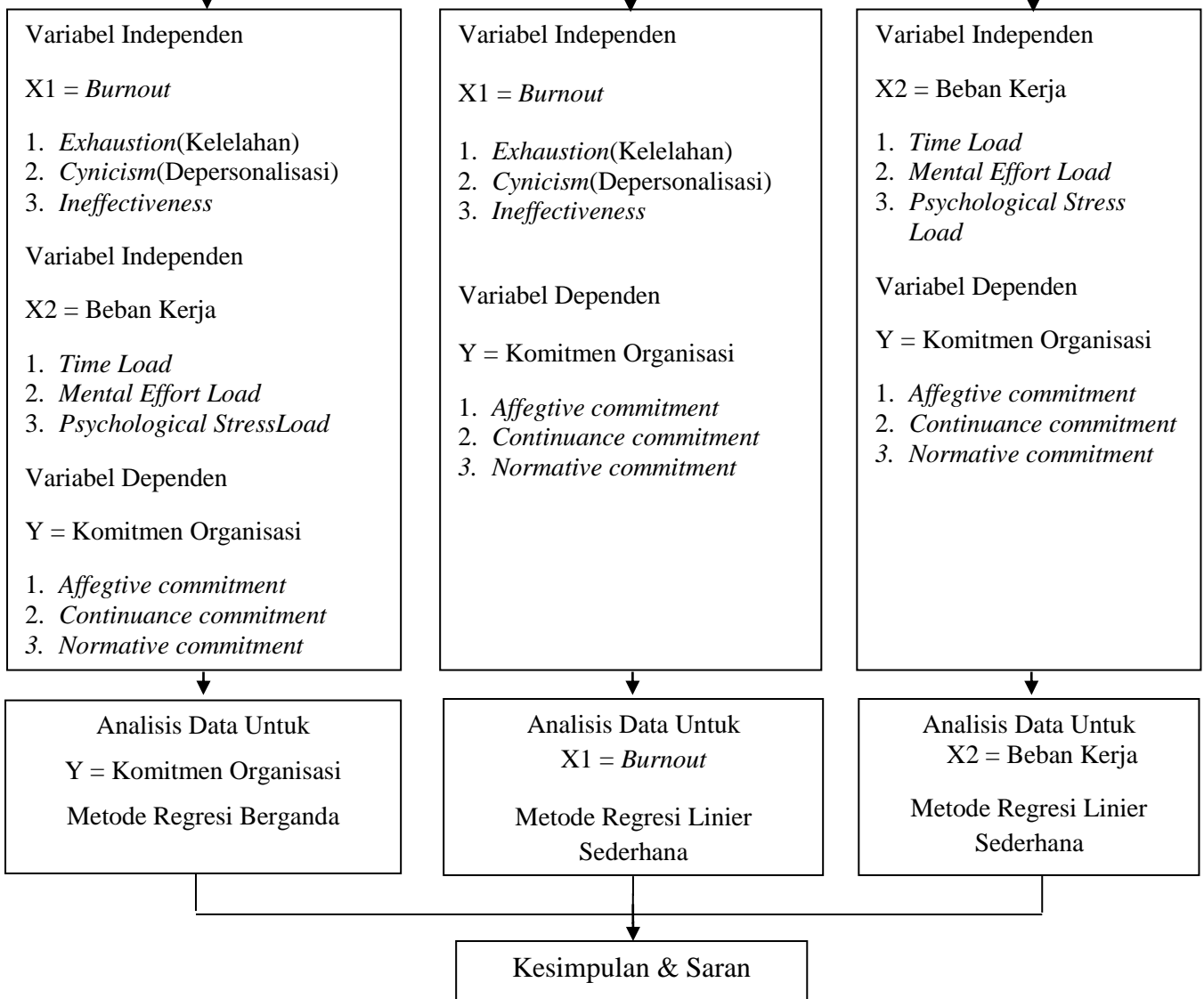
			Meningkatkan Kinerja Karyawan	organisasional
3	Ni Luh Putu Dian Yunita Sari	Jurnal Dunia Kesehatan Volume 5 Nomer 2	Hubungan Beban Kerja Terhadap <i>Burnout Syndrome</i> Pada Perawat Pelaksana Ruang Intermediet RSUP Sanglah	Terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja dan <i>burnoutsyndrome</i>

2.3. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran yang diajukan untuk penelitian ini berdasarkan pada hasil telah teoritis seperti yang telah diuraikan diatas. Untuk lebih memudahkan pemahaman tentang kerangka pemikiran penelitian ini, maka dapat dilihat dalam gambar 2.1 berikut ini :

Pengaruh *Burnout* dan Beban Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Pengendara PT. Go-Jek Indonesia

1. Apakah terdapat pengaruh antara *burnout* dan beban kerja terhadap komitmen organisasi pengendara PT. Go-Jek Indonesia
2. Apakah terdapat pengaruh antara *burnout* terhadap komitmen organisasi pengendara PT. Go-Jek Indonesia
3. Apakah terdapat pengaruh antara beban kerja terhadap komitmen organisasi pengendara PT. Go-Jek Indonesia



Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2010:93), Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, yang dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan . Adapun rumusan masalah hipotesis yang dikembangkan dalam penulisan ini adalah :

1. Apakah *burnout* berpengaruh terhadap komitmen organisasi

Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara *burnout* (X1) terhadap komitmen organisasi (Y)

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan antara *burnout* (X1) terhadap komitmen organisasi (Y)

2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi

Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara beban kerja (X2) terhadap komitmen organisasi (Y)

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan antara beban kerja (X2) terhadap komitmen organisasi (Y)

3. Apakah *burnout* dan beban kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi

Ho : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara *burnout* (X1) dan beban kerja (X2) terhadap komitmen organisasi (Y)

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan antara *burnout* (X1) dan beban kerja (X2) terhadap komitmen organisasi (Y)