

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### ***A. Burnout***

##### **1. Pengertian *Burnout***

Istilah *burnout* pertama kali dikemukakan oleh Freudenberger, seorang ahli psikologi klinis yang sangat familiar dengan respon stres yang di tunjukan oleh para staf yang melayani masyarakat, pada tahun 1974, *burnout* merupakan representasi dari sindrom *psychological stress* yang menunjukkan respon negatif sebagai hasil dari tekanan pekerjaan (Cordes & Dougherty,1993). Pekerja yang mengalami *burnout* menjadi berkurang energi dan ketertarikannya pada pekerjaan. Selanjutnya, beberapa peneliti melihat *burnout* sebagai bagian dari stres (Luthans, 2006).

Menurut Kreitner dan Kinicki (1992) *burnout* adalah akibat dari stres yang berkepanjangan dan terjadi ketika seseorang mulai mempertanyakan nilai-nilai pribadinya. *Burnout* adalah kondisi di mana seseorang kehilangan energi psikis maupun fisik. Biasanya hal itu disebabkan oleh situasi kerja yang tidak mendukung atau tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan. Biasanya *burnout* dialami dalam bentuk kelelahan fisik, mental, dan emosional yang intens. Kekurang jelasan hak dan tanggung jawab kerja serta konflik peran (misalnya tuntutan kerja tidak konsisten dengan nilai-nilai yang diyakini) dapat berkontribusi. Salah satu persoalan yang muncul berkaitan dengan diri individu di dalam menghadapi tuntutan organisasi yang semakin tinggi dan persaingan yang keras di tempat kerja karyawan itu adalah stres.

Stres yang berlebihan akan berakibat buruk terhadap kemampuan individu untuk berhubungan dengan lingkungannya secara normal (Rizka, 2013)

Definisi lain dikemukakan oleh Maslach dan Goldberg (1998) yang menjelaskan *burnout* sebagai sindrom kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penghargaan yang rendah terhadap diri (*low personal accomplishment*). Sedangkan Pines dan Arosen mendefinisikan *burnout* sebagai suatu keadaan kelelahan secara fisik, emosi dan mental yang disebabkan keterlibatan dalam jangka waktu yang panjang pada situasi yang secara emosional penuh dengan tuntutan (Pines & Arosen, dalam Cooper et al,1996).

Dari beberapa definisi di atas, jadi dapat disimpulkan bahwa *burnout* merupakan perubahan sikap dan perilaku dalam bentuk menarik diri secara psikologis dari pekerjaan, merasa tidak berdaya, merasa tidak ada harapan, merasa terjebak kesedihan yang mendalam secara terus menerus menimbulkan rasa lelah dan ketidakberdayaan, merasa kekurangan energi untuk bekerja, bersikap kasar terhadap orang lain dan tidak peduli dengan lingkungan sekitar

## **2. Aspek-aspek *Burnout***

Menurut Maslach dan Goldberg (1998) kondisi-kondisi yang menandai *burnout* terdiri dari tiga aspek, yaitu :

### **a. Kelelahan emosional**

Kelelahan emosional adalah perasaan terlalu berat secara emosional dan kehabisan salah satu sumber daya emosional akibat adanya beban kerja yang berlebihan dan konflik personal. Kelelahan emosional terdiri dari kelelahan fisik dan emosi yang ditandai dengan kekurangan energi seperti kehilangan

semangat dan motivasi untuk melakukan aktivitas.

b. Depersonalisasi

Depersonalisasi adalah suatu upaya untuk melindungi diri dari tuntutan emosional yang berlebihan dengan bersikap negatif, kasar menjaga jarak dengan penerima layanan, menjauh dari lingkungan sosial dan cenderung tidak peduli terhadap lingkungan dan orang-orang sekitar.

c. Rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri

Rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri (*low personal accomplishment*) dimana individu tidak pernah merasa puas dengan hasil kerja sendiri, merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi dirinya ataupun orang lain.

Menurut Pines dan Aronson (dalam Tetrich & Quich, 2002) *burnout* terdiri dari tiga aspek, meliputi:

a. Kelelahan fisik

Kelelahan fisik, yaitu suatu kelelahan yang dapat dilihat pada gejala-gejala sakit fisik dan berkurangnya energy fisik pada seseorang. Sakit fisik ditandai dengan sakit kepala, sakit punggung, rentan terhadap penyakit, tegang pada otot leher dan bahu, susah tidur dan perubahan kebiasaan makan serta energi yang rendah.

b. Kelelahan emosional

Kelelahan emosional, yaitu suatu kelelahan pada individu yang berhubungan dengan perasaan pribadi yang ditandai dengan rasa tidak berdaya. Kelelahan emosional antara lain adalah rasa bosan, mudah tersinggung, sinisme,

perasaan tidak ingin menolong orang lain, sering mengeluh, tidak dapat dikontrol (suka marah), tidak peduli dengan orang lain.

c. Kelelahan mental

Kelelahan mental adalah suatu kondisi kelelahan pada individu yang berhubungan dengan rendahnya penghargaan diri sendiri. Kelelahan mental ditandai dengan perasaan tidak berharga, rasa gagal, selalu menyalahkan, konsep diri yang rendah, kurang bersimpati dengan orang lain.

Berdasarkan uraian tersebut maka dalam mengidentifikasi *burnout* pada karyawan, peneliti akan menggunakan aspek-aspek *burnout* yang dikemukakan oleh Maslach & Goldberg (1998) yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi dan penghargaan yang rendah terhadap diri. Karena aspek tersebut lebih sesuai mengukur subjek penelitian.

### **3. Faktor- Faktor yang Mempengaruhi *Burnout***

Menurut Caputo (1991) timbulnya *burnout* disebabkan oleh beberapa faktor yang di antaranya yaitu :

a. Karakteristik Individu

Sumber dari dalam diri individu merupakan salah satu penyebab timbulnya *burnout*. Sumber tersebut dapat digolongkan atas dua faktor yaitu :

- 1). Faktor demografi, mengacu pada perbedaan jenis kelamin antara wanita dan pria. Pria rentan terhadap stress dan *burnout* jika dibandingkan dengan wanita. Orang berkesimpulan bahwa wanita lebih lentur jika dibandingkan dengan pria, karena dipersiapkan dengan lebih baik atau secara emosional lebih mampu menangani tekanan yang besar (Farber, 1991).

Tetapi menurut Maslach (dalam Sutjipto, 2001) menemukan bahwa pria yang *burnout* cenderung mengalami depersonalisasi sedangkan wanita yang *burnout* cenderung mengalami kelelahan emosional.

2). Faktor perfeksionis, yaitu individu yang selalu berusaha melakukan pekerjaan sampai sangat sempurna sehingga akan sangat mudah merasakan frustrasi bila kebutuhan untuk tampil sempurna tidak tercapai. Karena, menurut Caputo (1991) individu yang perfeksionis rentan terhadap *burnout*.

b. Lingkungan kerja

Lingkungan kerja dapat menentukan kemungkinan munculnya *burnout* seperti beban kerja yang berlebihan, konflik peran, jumlah individu yang harus dilayani, tanggung jawab yang harus dipikul, pekerjaan rutin dan yang bukan rutin, ambiguitas peran, dukungan sosial dari rekan kerja yang tidak memadai, dukungan sosial dari atasan tidak memadai, kontrol yang rendah terhadap pekerjaan dan kurangnya stimulasi dalam pekerjaan. Lingkungan kerja terbagi menjadi 2 yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Lingkungan kerja fisik menurut Sedarmayanti (2009) yaitu semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja dimana dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung, sedangkan lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Ditambahkan Sentoso (2001) lingkungan kerja non fisik merupakan

lingkungan kerja yang dapat membangun suatu iklim dan suasana kerja yang bisa membangkitkan rasa kekeluargaan untuk mencapai tujuan bersama.

- c. Keterlibatan emosional dengan penerimaan pelayanan atau pelanggan, bekerja melayani orang lain membutuhkan banyak energi karena harus bersikap sabar dan memahami orang lain dalam keadaan krisis, frustrasi, ketakutan dan kesakitan. Pemberi dan penerima pelayanan turut membentuk dan mengarahkan terjadinya hubungan yang melibatkan emosional, dan secara tidak sengaja dapat menyebabkan stres secara emosional karena keterlibatan antar mereka dapat memberikan penguatan positif atau kepuasan bagi kedua belah pihak, atau sebaliknya.

Schaufeli & Buunk (1996) menyatakan bahwa *burnout* dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu sebagai berikut:

- a. Karakteristik demografi

Berdasarkan karakteristik demografis, terdapat beberapa hal yang dapat memicu *burnout* pada pekerja. *Burnout* sering muncul pada karyawan muda yang berusia di bawah 30 atau 40 tahun dan mempunyai sedikit pengalaman kerja.

- b. Karakteristik pekerjaan

Karakteristik pekerjaan merupakan hal pertama yang menyangkut karakteristik pekerjaan dan beban kerja. Beban kerja yang dimaksud meliputi tugas dan target pekerjaan yang harus di tanggung oleh karyawan.

- c. Perilaku yang berhubungan dengan pekerjaan

Ketidakpuasaan dalam pekerjaan, tingkat komitmen yang rendah terhadap

organisasi, dan keterlibatan kerja yang rendah, mampu memicu *burnout* pada karyawan. Selain itu, harapan-harapan yang tidak realistis dan terlalu tinggi secara positif juga berhubungan dengan *burnout*.

d. Lingkungan sosial

Lingkungan sosial mampu memberi kontribusi terhadap munculnya stres dan tekanan dalam bekerja. Lingkungan yang tidak kondusif, kohesivitas tim yang rendah dan adanya konflik interpersonal mampu menghasilkan *burnout* pada karyawan dalam bekerja.

e. Karakteristik Individu

Karakteristik individu yang memberikan sumbangan terhadap munculnya *burnout* dalam bekerja adalah, kurangnya ketabahan dalam bekerja, perilaku tipe A, *external locus of control*, tingkat kontrol diri yang rendah, gangguan kecemasan, dan harga diri yang rendah.

Dari penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya *burnout* menurut Caputo (1991) adalah Karakteristik individu, lingkungan kerja, lingkungan kerja terbagi menjadi 2 yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik, dan keterlibatan emosional. Sedangkan faktor *burnout* menurut Schaufeli & Buunk (1996) adalah karakteristik demografi, karakteristik pekerjaan, perilaku yang berhubungan dengan pekerjaan, lingkungan sosial dan karakteristik individu. Dari beberapa faktor tersebut peneliti memilih salah satu faktor yang berkaitan karyawan yaitu lingkungan kerja non fisik. Lingkungan kerja non fisik merupakan segala sesuatu yang ada disekitar pekerja sewaktu menjalankan tugas yang dibebankan. Lingkungan kerja non fisik adalah

keadaan di sekitar tempat kerja pada waktu karyawan melakukan pekerjaannya. Keadaan tersebut dapat mempengaruhi kesejahteraan karyawan sehingga karyawan akan berusaha untuk menghasilkan sesuatu. Lingkungan kerja non fisik yang baik akan membawa pengaruh yang baik kepada para karyawan, pimpinan, dan hasil pekerjaannya (Anorogo&Widiyanti, 1990).

## **B. Persepsi Terhadap Lingkungan Kerja Non Fisik**

### **1. Pengertian Persepsi Terhadap Lingkungan Kerja Non Fisik**

Persepsi adalah suatu proses penggunaan pengetahuan yang telah dimiliki (yang disimpan di dalam ingatan) untuk mendeteksi atau memperoleh dan menginterpretasikan stimulus (rangsangan) yang diterima oleh alat indera seperti mata, telinga, dan hidung. Walgito (2002) mengatakan persepsi sebagai proses di mana individu mengorganisasi dan menginterpretasikan stimulus yang diindera sehingga individu menyadari dan mengerti tentang apa yang diindera. Menurut Robbins (2008) persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Kata lain, persepsi adalah proses memberikan makna pada stimuli inderawi. Didukung oleh Thoha (2002), persepsi adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang didalam memahami informasi tentang lingkungan, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan, dan penciuman.

Pertumbuhan dan perkembangan suatu perusahaan tidak dapat dilepaskan dari persepsi karyawan terhadap lingkungan kerja non fisik sekitarnya. Kata lain, lingkungan kerja non fisik dapat berpengaruh baik positif maupun negatif

terhadap perusahaan. Oleh karena itu, masalah lingkungan kerjanon fisik tidak boleh di abaikan dalam sebuah perusahaan (Mukaromah, 2009).Lingkungan kerja menurut Wursanto (2009) dibedakan menjadi dua macam, yaitu kondisi lingkungan kerja yang menyangkut segi fisik, dan kondisi lingkungan kerja yang menyangkut segi psikis. Kondisi lingkungan kerja yang menyangkut segi fisik adalah segala sesuatu yang menyangkut segi fisik dari lingkungan kerja. Sedangkan lingkungan kerja non fisik merupakan lingkungan kerja yang tidak dapat ditangkap dengan panca indera. Wursanto (2009) menyebutnya sebagai lingkungan kerja psikis yang didefinisikan sebagai sesuatu yang menyangkut segi psikis dari lingkungan kerja. Berdasarkan pengertian tersebut, dapat dikatakan bahwa lingkungan kerja non fisik disebut juga lingkungan kerja psikis, yaitu keadaan di sekitar tempat kerja yang bersifat non fisik. Lingkungan kerja semacam ini tidak dapat ditangkap secara langsung dengan panca indera manusia, namun dapat dirasakan keberadaannya. Jadi, lingkungan kerja non fisik merupakan lingkungan kerja yang hanya dapat dirasakan oleh perasaan.

Menurut Sedarmayanti (2001) lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Ditambahkan Sentoso (2001) lingkungan kerja non fisik merupakan lingkungan kerja yang dapat membangun suatu iklim dan suasana kerja yang bisa membangkitkan rasa kekeluargaan untuk mencapai tujuan bersama. Pihak manajemen perusahaan juga hendaknya mampu mendorong inisiatif dan

kreativitas, kondisi seperti inilah yang selanjutnya menciptakan antusiasme untuk bersatu dalam organisasi perusahaan untuk mencapai tujuan.

Berdasarkan uraian pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi lingkungan kerja non fisik adalah pengamatan serangkaian hal dari lingkungan kerja non fisik yang dipersepsikan oleh orang-orang yang bekerja dalam suatu lingkungan organisasi dan mempunyai peran yang besar dalam mengarahkan tingkah laku karyawan. Hal tersebut yang berkaitan dengan sekitar karyawan yang berkaitan dengan beban tugas, hubungan dengan atasan dan rekan kerja, serta imbalan, yang dapat mempengaruhi karyawan dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.

## **2. Aspek- aspek Lingkungan Kerja Non Fisik**

Ada 5 aspek lingkungan kerja non fisik menurut Sihotang (2004) yang bisa mempengaruhi perilaku karyawan, yaitu :

- a. Struktur kerja, yaitu sejauh mana bahwa pekerjaan yang diberikan kepadanya memiliki struktur kerja dan organisasi yang baik.
- b. Tanggung jawab kerja, yaitu sejauh mana pekerja merasakan bahwa pekerja mengerti tanggung jawab mereka serta bertanggung jawab atas tindakan karyawan.
- c. Perhatian dan dukungan pemimpin, yaitu sejauh mana karyawan merasakan bahwa pimpinan sering memberikan pengarahan, keyakinan, perhatian serta menghargai mereka.
- d. Kerjasama kelompok kerja, yaitu sejauh mana karyawan merasakan adakerjasama yang baik di antara sesama kelompok kerja yang ada.

- e. Komunikasi yang baik, yaitu terbuka, dan lancar, baik antara teman sekerja ataupun dengan pimpinan.

Menurut Nawawi (2003) Aspek-aspek yang dapat mempengaruhi lingkungan kerja non fisik antara lain :

- a. Motivasi manusia dalam membangun hubungan kerja yaitu motivasi kerja terbentuk dari sikap atau attitude individu dalam menghadapi situasi kerja
- b. Hubungan relasi di lingkungan kerja yaitu perlu diciptakan agar iklim kerja dalam organisasi menjadi kondusif, mengelola hubungan kerja yaitu adanya kecocokan, mengetahui posisi diri, adanya peraturan waktu.
- c. Menjaga keharmonisan dan tidak mengumbar kemarahan kepada orang lain
- d. komunikasi dalam menciptakan hubungan tim kerja yaitu ketrampilan utama kecerdasan emosional dengan mengetahui cara berkomunikasi dengan menggunakan intelektual dan perasaan.

Berdasarkan uraian tersebut maka dalam mengidentifikasi persepsi terhadap lingkungan kerja non fisik pada karyawan, aspek-aspek persepsi terhadap lingkungan kerja non fisik yang dikemukakan oleh Sihotang (2004) yaitu adalah struktur kerja, tanggung jawab kerja, perhatian dan dukungan pemimpin, kerjasama kelompok kerja, dan komunikasi yang baik. Karena aspek-aspek tersebut dapat lebih tepat mengukur subjek pada penelitian ini.

### **C. Hubungan antara Persepsi terhadap Lingkungan Kerja Non Fisik dengan *Burnout* pada Sales Susu di Yogyakarta**

Faktor lingkungan yang merupakan pemicu stres yaitu keadaan lingkungan secara global (Robins, 2008). Lingkungan yang dimaksud adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja adalah keadaan di sekitar tempat pada waktu karyawan melakukan pekerjaannya, dan keadaan ini yang dapat mempengaruhi kesejahteraan karyawan (Wesik, 2004). Seberapa jauh akibat yang akan ditimbulkan oleh kondisi kerja tergantung pada bagaimana cara individu mempersepsikannya. Setiap individu mempunyai persepsi yang berbeda terhadap suatu hal walaupun berada di dalam situasi yang sama. Apabila karyawan memiliki persepsi yang positif terhadap lingkungan kerja non fisiknya, maka karyawan akan menerima hal tersebut sebagai hal yang menyenangkan. Sebaliknya, bila karyawan memiliki persepsi yang negatif terhadap lingkungan kerja non fisik, maka karyawan akan menerima hal tersebut sebagai sesuatu yang tidak menyenangkan (Andriani, 2004). Memberikan atau mengadakan lingkungan kerja non fisik yang menyenangkan berarti juga menimbulkan perasaan yang puas terhadap karyawannya serta akan mengurangi tingkat *burnout* karyawan di tempat kerja (kartono, 2005).

Sedamayanti (2001) menyatakan bahwa lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan bawahan dan sesama rekan kerja. Ditambahkan Sentoso (2001) lingkungan kerja non fisik merupakan lingkungan kerja yang dapat membangun suatu iklim dan suasana kerja

yang bisa membangkitkan rasa kekeluargaan untuk mencapai tujuan bersama. Pihak manajemen perusahaan juga hendaknya mampu mendorong inisiatif dan kreativitas, kondisi seperti inilah yang selanjutnya menciptakan antusiasme untuk bersatu dalam organisasi perusahaan untuk mencapai tujuan. Semangat kerja karyawan sangat dipengaruhi oleh keadaan karyawan mempersepsikan lingkungan kerja non fisiknya, misalnya hubungan dengan sesama karyawan dan dengan pemimpinnya. Apabila hubungan seorang karyawan dengan karyawan lain dan dengan pimpinan berjalan dengan sangat baik maka akan dapat membuat karyawan merasa lebih nyaman berada di lingkungan kerjanya. Dengan begitu semangat kerja karyawan akan meningkat dan kinerja pun juga akan ikut meningkat (Sentoso 2001).

Seorang karyawan dikatakan memiliki persepsi lingkungan kerja non fisik yang baik jika memiliki beberapa aspek di dalam lingkungan kerjanya seperti : struktur kerja, tanggung jawab kerja, perhatian dan dukungan pemimpin, kerjasama antar kelompok dan kelancaran komunikasi (Sihotang, 2004). Struktur kerja adalah menspesifikasikan pembagian kerja dan menunjukkan bagaimana fungsi atau aktivitas yang beranekaragam yang dihubungkan sampai batas waktu tertentu, juga menunjukkan tingkat spesialisasi aktivitas kerja (Siswanto, 2005). Struktur kerja salah satu aspek yang penting dalam lingkungan kerja demi tercapainya persepsi lingkungan kerja non fisik yang baik bagi karyawan. (Sutrisno, 2009)

Di dunia kerja, seseorang dihadapkan pada struktur kerja yang tidak menentu. Jika karyawan bekerja di tempat yang kurang menyenangkan serta

lingkungan kerja yang tidak mendukung untuk karyawan bekerja akan menimbulkan persepsi struktur kerja yang negatif bagi karyawan. Struktur pekerjaan yang tinggi akan menimbulkan banyak permasalahan bagi individu dan dapat berdampak negatif terhadap performa kerja seseorang. Jika situasi struktur kerja yang tinggi dipersepsikan karyawan secara negatif maka karyawan rentan mengalami kelelahan disaat bekerja, kelelahan bekerja yang terus menerus setiap harinya yang tidak dapat di atasi akan menimbulkan *burnout* pada karyawan (Sasono, 2004). *Burnout* tidak hanya berdampak negatif terhadap individu tetapi juga akan merugikan organisasi tempat individu bekerja. Individu yang mengalami *burnout* akan merasa tertekan, bersalah, cemas, dan kurang memiliki motivasi sehingga akan berakibat mangkir kerja, pindah kerja dan memiliki produktivitas rendah yang akan merugikan organisasi yang menimbulkan efek negatif terhadap performa seseorang dalam bekerja (Rosyid, 1996). Sedangkan sebaliknya, apabila para pekerja cenderung mempersepsikan struktur kerja secara positif maka para pekerja menjadi lebih terikat pada kerja, dan merasa lebih puas pada hasil pekerjaannya. Jika tugas para pekerja memungkinkan keterlibatan diri yang lebih besar dan mengandung lebih banyak variasi, dan jika ketentuan-ketentuan dan peraturan kerja dibatasi seminimum mungkin, maka para pekerja lebih menikmati struktur kerjanya dan lebih terhindari dari kelelahan (Steers, 1988).

Aspek persepsi lingkungan kerja non fisik yang kedua adalah tanggung jawab kerja. Menurut Nitisemito (2006), tanggung jawab kerja adalah melakukan pekerjaan secara tuntas, tidak menunda-nunda waktu, sehingga

pekerjaan lebih meningkat, bermutu dan dapat dipertanggung jawabkan secara individu dan hukum. Pendapat di atas menekankan bahwa tanggung jawab menunjukkan tingkat penyelesaian kerja dan kualitas hasil pekerjaan yang mengarah pada terciptanya efisiensi dan efektivitas dalam menyelesaikan pekerjaan. Seorang yang memiliki persepsi tanggung jawab yang positif akan secara aktif berusaha mencapai tujuan, memperlihatkan komitmen, aktivitas-aktivitas, perilaku-perilaku, dan gaya hidup untuk memaksimalkan prestasi serta aktualisasi diri sepenuhnya menurut cara keinginan para pekerja itu sendiri (Olson, 2003).

Seorang yang mempersepsikan tanggung jawab kerja secara positif akan menunjukkan sikap yang baik dan profesional terhadap pekerjaan yang pekerja hadapi dan melakukan sesuatu bukan karena diminta, bukan karena para pekerja diperintahkan orang lain untuk melakukan sesuatu, tetapi karena dorongan yang muncul untuk memuaskan diri yang di yakinkannya bahwa tanggung jawab kehidupan, masa depan, dan nasibnya berada di pundaknya sendiri. Seseorang tersebut dalam melakukan apapun tidak di bawah tekanan dan menikmati setiap pekerjaannya sehingga seseorang yang memiliki persepsi tanggung jawab kerja yang positif lebih terhindar dari kelelahan kerja atau *burnout* pada diri seorang tersebut (Olson dalam Lubis & Nuryana, 2003).

Sedangkan aspek persepsi lingkungan kerja non fisik yang ketiga menurut Sihotang (2004) adalah perhatian dan dukungan pemimpin. Kepemimpinan adalah suatu proses di mana seorang pemimpin mempengaruhi para bawahannya dalam mencapai tujuan. Menurut (House, 1988 dalam Guritno 2005), menyatakan bahwa

perilaku pemimpin memiliki dampak yang signifikan terhadap sikap karyawan, perilaku dan kinerja. Efektivitas seorang pemimpin akan sangat dipengaruhi oleh karakteristik bawahannya. Perilaku pemimpin pada dasarnya terkait dengan proses pertukaran yang terjadi antara pemimpin dan bawahannya. Dampak dari pengaruh seorang pemimpin terhadap para anggotanya tersebut dapat bersifat positif yang mampu meningkatkan kinerjanya/sebaliknya yang dapat menyebabkan karyawan kelelahan (Lusdiyanti, 2011). Persepsi karyawan terhadap dukungan pemimpin yang positif akan memberikan dampak yang baik terhadap kinerja karyawan dalam bekerja, menimbulkan motivasi dan dampak yang signifikan terhadap sikap karyawan sehingga karyawan terhindar dari kelelahan kerja. Sedangkan jika karyawan mempersepsikan dukungan pemimpin secara negatif ditambah kualitas dukungan supervisi atau dukungan pemimpin yang jelek dapat menyebabkan stress kerja pada karyawan (Handoko, 1998). Sumber potensial stres diantaranya karena faktor organisasi yaitu gaya kepemimpinan. Kondisi ini akan berdampak pada psikologis dan persepsi seseorang antara lain perasaan cemas, murung dan bahkan yang tidak kalah penting adalah berkurangnya kepuasan kerja yang berdampak pada kinerja seseorang (Robbins 2002).

Aspek yang ke empat adalah kerjasama antar kelompok. Kerjasama antar kelompok adalah keinginan untuk bekerja sama dengan orang lain secara kooperatif di dalam bagian dari kelompok, kompetensi kerjasama menekankan peran sebagai anggota kelompok (Mogot, 2013). Kelompok kerja dan gaya kepemimpinan adalah kesatuan tim yang tidak baik dan konflik interpersonal

dalam pekerjaan secara positif berhubungan dengan *burnout*. Oleh karena itu, kualitas interaksi dengan rekan kerja sangat penting (Pratiwi, 2016). *Burnout* pada karyawan khususnya kelompok kerja, mengindikasikan bahwa gaya kepemimpinan yang berorientasi pada tugas secara positif berhubungan dengan *burnout*, sedangkan gaya kepemimpinan yang berorientasi sosial secara negatif juga berhubungan dengan *burnout*. Menurut Sarafino (dalam Purba 2007), salah satu cara mengatasi *burnout* adalah dengan meningkatkan interaksi kerja sama antar kelompok kerja. Kerjasama merujuk pada suatu usaha antara perorang atau kelompok manusia diantara kedua belah pihak untuk tujuan bersama sehingga mendapatkan hasil lebih cepat dan lebih baik. Oleh karena itu adanya kerjasama antar kelompok membuat individu merasa yakin bahwa pekerjaannya tidak dibebankan hanya pada dirinya sendiri sehingga dapat mengurangi gejala *burnout* yang dialami karyawan.

Aspek terakhir menurut Sihotang (2004) adalah kelancaran komunikasi. Komunikasi adalah proses yang dipergunakan oleh manusia untuk mencari kesamaan arti lewat transisi pesan simbolik. Komunikasi merupakan saluran proses manajerial yaitu merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan, sehingga disimpulkan bahwa salah satu kekuatan yang menghambat kinerja kelompok yang sukses adalah kurangnya komunikasi yang efektif sehingga dapat menyebabkan timbulnya kelelahan kerja pada karyawan (Robbins, 2006). Komunikasi merupakan suatu proses sosial dimana individu-individu yang terlibat di dalamnya saling mempengaruhi. Proses pengaruh-mempengaruhi ini merupakan suatu proses yang bersifat psikologi dan karenanya

juga merupakan permulaan ikatan psikologi antar manusia yang memiliki suatu pribadi dan memberikan peluang bakal terbentuknya suatu kebersamaan dalam sekelompok yang tidak lain merupakan tanda adanya proses sosial (Rukmana, 2007). Pentingnya menjalin komunikasi dengan berinteraksi dengan sesama manusia lain adalah suatu hal yang tidak dapat dipungkiri manusia sebagai makhluk hidup. Begitu juga halnya dengan organisasi organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil dengan berinteraksi dengan para anggota organisasi tersebut. Komunikasi yang efektif penting bagi semua organisasi oleh karena itu dapat menunjang menurunnya tingkat kelelahan kerja pada karyawan (Mulyana, 2005).

Lingkungan kerja non fisik merupakan faktor penting dan berpengaruh terhadap karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Lingkungan kerja non fisik sangat mempengaruhi keadaan karyawan dalam bekerja, di mana lingkungan kerja non fisik yang buruk akan menyebabkan timbulnya kelelahan, ketegangan emosi, serta motivasi yang rendah. Sebaliknya, lingkungan kerja non fisik yang baik menciptakan motivasi tinggi dan tidak menimbulkan kelelahan serta ketegangan emosi pada karyawan (Kartono, 2005).

Karyawan yang mempunyai penilaian yang positif terhadap lingkungan kerja non fisik berarti karyawan merasa bahwa lingkungan kerja non fisiknya baik, sehingga menimbulkan semangat kerja yang tinggi dan akan menghambat lajunya tingkat *burnout* pada karyawan. Sebaliknya karyawan yang merasakan lingkungan non fisiknya mengancam, menekan dan tidak nyaman akan lebih mudah menderita stress dan berpotensi mengalami *burnout* (Berliner dkk dalam Andriansyah dan Sahrah, 2014).

### **D. Hipotesis**

Adapun hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah ada hubungan negatif antara persepsi terhadap lingkungan kerja non fisik dengan *burnout* pada *sales* susu. Semakin positif persepsi terhadap lingkungan kerja non fisik, maka semakin rendah *burnout* pada *sales*, demikian pula sebaliknya. Semakin negatif persepsi terhadap lingkungan kerja non fisik, maka semakin tinggi *burnout* pada *sales* susu di Yogyakarta.