

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting dalam berbagai kegiatan untuk mencapai tujuan dan perkembangan pada suatu organisasi. Menurut Sutrisno (2014:3), sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya pada perusahaan atau organisasi yang memiliki perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya. Sehingga sumber daya manusia merupakan suatu kemampuan pada setiap manusia yang ditentukan oleh daya pikir serta daya fisiknya. Dalam suatu organisasi sumber daya manusia atau manusia menjadi unsur yang sangat penting dalam berbagai kegiatan yang dilakukan, karena meskipun peralatan yang ada cukup canggih, namun jika tanpa adanya sumber daya manusia yang berkualitas hal tersebut tidak akan berarti apa-apa.

Untuk keberlangsungan suatu perusahaan atau organisasi maka kinerja pegawai yang baik sangat diperlukan. Pengertian Kinerja Menurut Afandi (2018:83) adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral serta etika.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai adalah Beban Kerja. Menurut penelitian Rumawas, dkk. (2018) jika beban kerja

meningkat maka akan mengurangi potensi kinerja karyawan dan jika sebaliknya beban kerja menurun maka akan meningkatkan potensi kinerja karyawan, demikian juga dengan penelitian Apriana (2020) membuktikan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Pengertian Beban Kerja menurut Menurut Munandar (2014:20) menyatakan bahwa beban kerja adalah tugas-tugas yang diberikan pada tenaga kerja atau karyawan untuk diselesaikan pada waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga kerja. Dengan demikian maka pegawai harus mengetahui pekerjaan apa saja yang harus dikerjakannya, agar beban pekerjaan yang diberikan dapat terselesaikan dengan waktu yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Faktor lainnya yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah *burnout*. Menurut penelitian Adnyaswari, dkk. (2017) semakin meningkat kejenuhan kerja (*burnout*) pada pegawai maka semakin menurun tingkat kinerjanya. Demikian juga dengan Penelitian Yosanti dan Kasmita (2020) membuktikan bahwa *Burnout* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Pengertian *burnout* menurut Dessler (2016:667), kejenuhan (*burnout*) adalah terkurasnya sumber daya fisik dan mental secara total yang disebabkan oleh usaha yang berlebihan untuk menjangkau sasaran terkait pekerjaan yang tidak realistis. Pengertian lainnya menurut Wahjono (2015:202) kejenuhan kerja (*burnout*) adalah sebagai penurunan total dari sumber daya fisik dan mental yang diakibatkan oleh perjuangan yang berlebihan untuk memperoleh sesuatu tujuan dalam pekerjaan. *Burnout* biasanya menjadi masalah bagi orang yang

pekerjaannya memerlukan kontak yang mendalam dengan data ataupun memiliki tanggung jawab atas orang lain.

Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Bali merupakan salah satu perangkat daerah yang menunjang Pemerintahan Provinsi Bali di bidang Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Bali beralamat di Jalan D.I Panjaitan No. 5 Denpasar. Dalam menjalankan tugas dan fungsi pokok, manajemen pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Bali berusaha untuk melibatkan seluruh pegawai dalam mendukung program pemerintah Provinsi Bali. Jumlah pegawai pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Bali adalah sebanyak 143 orang pegawai yang terdiri dari 64 PNS dan 79 Pegawai Kontrak yang bertugas untuk membantu PNS dalam melaksanakan tugas-tugas untuk menunjang Pemerintahan Provinsi Bali pada Bidang Urusan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana.

Berdasarkan observasi awal peneliti menemukan kinerja pegawai pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Bali, jika dilihat dari realisasi anggarannya menunjukkan bahwa kinerja pegawai masih belum maksimal, sehingga mengakibatkan realisasi belum mencapai 100%. Berikut merupakan Rincian Anggaran dan Realisasi per Kelompok Belanja Tahun 2020 Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Bali pada tabel 1.1 berikut ini :

**Tabel 1.1**  
**Rincian Anggaran dan Realisasi per Kelompok Belanja Tahun 2020**  
**DISPMD DUKCAPIL Provinsi Bali**

<b>Kelompok Belanja</b>	<b>Anggaran (Rp)</b>	<b>Realisasi (Rp)</b>	<b>% Realisasi</b>
Belanja Langsung	10.619.946.597	10.272.441.373	96,73
Belanja Tidak Langsung	10.360.540.157	10.336.257.060	99,77
<b>Total Belanja</b>	<b>20.980.486.754</b>	<b>20.608.698.443</b>	<b>98,23</b>

Sumber : Laporan Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Bali

Jumlah Anggaran yang dialokasikan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Bali Tahun Anggaran 2020 sebesar Rp.20.980.486.754,- terdiri dari Belanja Langsung sebesar Rp.10.619.946.597,- dengan realisasi sebesar Rp.10.272.441.373,- dan Belanja Tidak Langsung sebesar Rp. 10.360.540.157,- dengan realisasi sebesar Rp.10.336.257.060,-. Belanja Langsung pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Bali digunakan untuk mendanai program-program yang terdiri dari beberapa kegiatan, sedangkan Belanja Tidak Langsung terdiri dari belanja pegawai yang digunakan untuk pembayaran gaji, tunjangan pegawai dan tambahan penghasilan PNS.

Hal yang menyebabkan realisasi tidak mencapai 100% dikarenakan adanya beberapa kegiatan yang tidak terlaksana. Permasalahan yang menyebabkan realisasi tidak mencapai target anggaran adalah beberapa pegawai memiliki keluhan berupa tidak adanya kelonggaran dalam pelaksanaan tugas yang diberikan. Selain itu, beragamnya pekerjaan yang

menjadi tanggung jawab perangkat daerah ini juga menjadi masalah utama bagi kinerja pegawai pada organisasi tersebut.

Berikut ini merupakan Tujuan dan Sasaran Jangka Menengah Pelayanan Perangkat Daerah, pada tabel 1.2 ini menunjukkan bahwa Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Bali memiliki beban pekerjaan yang cukup banyak.

**Tabel 1.2**  
**Tujuan dan Sasaran Jangka Menengah Pelayanan Perangkat Daerah**  
**DISPMD DUKCAPIL Provinsi Bali Tahun 2020**

No	Tujuan	Indikator Tujuan/ Sasaran	Target Kinerja Thn. 2020	Keterangan
1	Mewujudkan 274 Desa Mandiri Di Provinsi Bali Pada Tahun 2023	Persentase Desa Mandiri	26,26% (167 Desa)	Target diperoleh dari persentase target terhadap seluruh jumlah desa di Bali sebanyak 636 Desa.
2.	Terwujudnya pelayanan publik Administrasi Kependudukan yang tertib	Persentase Instansi Pelaksana yang meraih penghargaan pelayanan publik "Baik"	77,78% (7 Instansi)	Target diperoleh dari persentase target terhadap seluruh jumlah Instansi Kependudukan dan Catatan sipil sebanyak 9 Instansi.
3.	Terwujudnya pertumbuhan penduduk yang seimbang melalui program Keluarga Berencana Krama Bali	Angka Total Fertility Rate (TFR)	2,2	TFR atau total angka kelahiran adalah jumlah anak yang akan dipunyai seorang wanita selama masa reproduksinya per 1000 wanita.

Sumber : Dokumen Rencana Strategis (Renstra) Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Catatan Provinsi Bali Tahun 2020-2023

Beragamnya beban pekerjaan yang menjadi tanggung jawab Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil dikarenakan organisasi harus memangku tiga tujuan khusus secara bersamaan. Tujuan tersebut adalah Mewujudkan 274 Desa Mandiri Di Provinsi Bali Pada

Tahun 2023, Terwujudnya pelayanan publik Administrasi Kependudukan yang tertib dan Terwujudnya pertumbuhan penduduk yang seimbang melalui program Keluarga Berencana Krama Bali. Untuk mendukung tercapainya tujuan organisasi tersebut, kegiatan-kegiatan pendukung dilaksanakan dengan target yang sebagian besar meningkat dan harus dicapai di setiap tahunnya agar kinerja pegawai tercerminkan secara maksimal. Karena banyaknya beban pekerjaan dalam organisasi tersebut, sehingga menyebabkan adanya tumpang tindih dalam pembagian pekerjaan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Bali yang mengakibatkan beberapa pegawai mendapatkan beban kerja yang berat dan sebagiannya lagi mendapat beban kerja yang ringan.

Selain itu terdapat juga permasalahan lain karena adanya pengaturan sistem kerja yang baru dalam mendukung kebijakan pemerintah untuk mengurangi peningkatan kasus *Covid-19* pada masa pandemi. Suasana kerja pada masa pandemi *Covid-19* yang mengharuskan pegawai melaksanakan pekerjaan dari rumah (*WFH*) menimbulkan permasalahan seperti, tambahan tanggung jawab bagi pegawai yang mendapat giliran bekerja dikantor dituntut harus mampu bertanggung jawab untuk membantu menyelesaikan pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan dari rumah oleh rekan kerja lainnya. Permasalahan juga timbul bagi pegawai yang melaksanakan pekerjaan dari rumah tanpa adanya fasilitas kantor yang lengkap seperti akses internet, laptop, *printer*, *scanner*, data-data yang diperlukan segera berbentuk dokumen yang disimpan dikantor serta sarana dan prasarana lainnya, menyebabkan pegawai menjadi terhambat dalam melaksanakan pekerjaan, sedangkan pegawai

diharuskan untuk tetap mengejar target organisasi. Karena tidak semua pegawai memiliki fasilitas yang lengkap seperti fasilitas yang disediakan oleh kantor maka pegawai akan mengeluarkan pengeluaran yang lebih daripada saat masih bekerja dikantor seperti membeli kuota internet, mencetak dokumen ke percetakan serta kegiatan lainnya dalam menyelesaikan pekerjaan, yang tentu saja akan menambah beban pegawai dan menyebabkan kejenuhan dalam bekerja.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya dan fenomena di lapangan tentang kinerja pegawai yang belum maksimal serta diketahui bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah beban kerja dan *burnout*, maka peneliti termotivasi untuk meneliti dengan judul “Pengaruh Beban Kerja dan *Burnout* Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Bali”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja Pegawai pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Bali?
2. Apakah *burnout* berpengaruh terhadap kinerja Pegawai pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Bali?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka yang tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis dan mengetahui Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Bali.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui Pengaruh *Burnout* terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Bali.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu mengembangkan ilmu pengetahuan dan memberi kontribusi dalam bahan referensi penelitian selanjutnya terkait dengan Pengaruh Beban Kerja dan *Burnout* terhadap Kinerja Pegawai.

2. Manfaat Praktis

Peneliti berharap penelitian ini dapat berguna untuk dunia praktisi sebagai bahan referensi dalam membuat kebijakan-kebijakan serta pengambilan keputusan terkait dengan Pengaruh Beban Kerja dan *Burnout* terhadap Kinerja Pegawai.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

*Grand Theory* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Goal Setting theory*. *Goal Setting Theory* merupakan teori yang terkait dengan pengaruh penetapan tujuan, tantangan dan umpan balik terhadap kinerja. Teori ini lebih menekankan pada pentingnya hubungan antara tujuan yang ditetapkan dan kinerja yang dihasilkan. Konsep dari teori ini adalah seseorang yang mampu memahami tujuan yang ditetapkan organisasi, dengan adanya pemahaman yang baik terhadap tujuan organisasi tentunya akan mempengaruhi perilaku kerja pegawai karena telah mengerti apa yang harus dilakukan dan apa yang harus dicapai untuk membantu organisasi dalam mencapai tujuannya. Oleh karena itu penetapan tujuan perlu diberikan berupa *Goal Setting* yang dibentuk oleh perusahaan atau dapat juga dikatakan sebagai target perusahaan, agar karyawan dapat menetapkan tujuan mereka berdasarkan *Goal Setting* yang diberikan oleh perusahaan terhadap mereka.

##### **2.1.1 Kinerja Pegawai**

###### **1) Pengertian Kinerja Pegawai**

Pengertian Kinerja Pegawai Menurut Afandi (2018:83) adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar

hukum dan tidak bertentangan dengan moral serta etika. Sedangkan, menurut Moeheriono (2012:95) mendefinisikan bahwa kinerja pegawai merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksana suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Berdasarkan pengertian menurut para ahli mengenai kinerja pegawai, maka kinerja pegawai adalah hasil kerja atau tingkat pencapaian kerja pegawai sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan organisasi, untuk mencapai sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi dengan standar kerja yang telah ditetapkan.

## 2) Tujuan dan Sasaran Kinerja

Tujuan kinerja menurut Wibowo (2011:48) adalah menyesuaikan harapan kinerja individual dengan tujuan organisasi. Kesesuaian antara upaya pencapaian tujuan individu dengan tujuan organisasi akan mampu mewujudkan kinerja yang baik. Menurut Wibowo (2011:50) ada beberapa tingkatan tujuan antara lain :

- a) *Corporate level* merupakan tingkatan dimana tujuan dihubungkan dengan maksud dan nilai-nilai dan rencana strategis dari organisasi secara menyeluruh untuk di capai.
- b) *Senior manajemen level* merupakan tingkatan dimana tujuan pada tingkat ini mendefinisikan kontribusi yang diharapkan dari tingkat manajemen senior untuk mencapai tujuan organisasi.
- c) *Business-unit, functional* atau *departement level* merupakan tingkatan dimana tujuan pada tingkatan ini dihubungkan dengan tujuan

organisasi, target dan proyek yang harus diselesaikan oleh unit bisnis, fungsi atau departemen.

- d) *Team level* merupakan tingkatan dimana tujuan tingkat tim dihubungkan dengan maksud dan akuntabilitas tim, dan kontribusi yang diharapkan dari tim.
- e) *Individual level* yaitu tingkatan dimana tujuan dihubungkan pada akuntabilitas pelaku, hasil utama, atau tugas pokok yang mencerminkan pekerjaan individual dan fokus pada hasil yang diharapkan untuk dicapai dan kontribusinya pada kinerja tim, departemen atau organisasi.

### 3) Indikator Kinerja Pegawai

Indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif maupun kualitatif untuk menggambarkan tingkat pencapaian sasaran dan tujuan organisasi. Indikator ini berperan penting dalam menentukan kualitas dan kuantitas dari kinerja karyawan. Indikator kinerja juga digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemajuan suatu organisasi dalam rangka menuju tercapainya tujuan dari organisasi.

Menurut Afandi (2018:89) indikator-indikator kinerja pegawai adalah sebagai berikut :

- a) Kuantitas hasil kerja, merupakan segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja yang bisa dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.
- b) Kualitas hasil kerja, merupakan segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan kualitas atau mutu hasil kerja yang dapat dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.

- c) Efisiensi, merupakan upaya dalam melaksanakan tugas dari berbagai sumber daya yang dilakukan secara bijaksana dan dengan cara yang dapat menghemat biaya.
- d) Disiplin kerja, merupakan sikap taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku pada organisasi.
- e) Inisiatif, merupakan kemampuan untuk memutuskan dan melakukan sesuatu yang benar tanpa harus diberi tahu, mampu menemukan apa yang seharusnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada di sekitar, berusaha untuk terus bergerak untuk melakukan beberapa hal walau keadaan terasa sulit.
- f) Ketelitian, merupakan tingkat kesesuaian hasil pengukuran kerja terhadap pekerjaan yang dilaksanakan.
- g) Kepemimpinan, merupakan proses mempengaruhi atau memberi contoh oleh pemimpin kepada bawahannya dalam upaya mencapai tujuan organisasi.
- h) Kejujuran, merupakan salah satu sifat manusia yang cukup sulit untuk diterapkan.
- i) Kreativitas, merupakan proses mental yang melibatkan pemunculan gagasan.

Pada penelitian ini, peneliti memilih indikator-indikator yang dikemukakan oleh Afandi (2018:89), yaitu kuantitas hasil kerja, kualitas hasil kerja, disiplin kerja dan inisiatif. Peneliti memilih indikator tersebut dikarenakan mampu mewakili fenomena lapangan yang dialami oleh

pegawai pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Bali.

### **2.1.2 Beban Kerja**

#### **1) Pengertian Beban Kerja**

Pengertian beban kerja menurut Munandar (2014:20) menyatakan bahwa beban kerja adalah tugas-tugas yang diberikan pada tenaga kerja atau karyawan untuk diselesaikan pada waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga kerja. Sehingga beban kerja adalah besaran pekerjaan atau kewajiban yang harus diselesaikan batas waktu yang ditentukan oleh organisasi.

#### **2) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja**

Menurut Soleman (2011:85), Faktor yang dapat mempengaruhi beban kerja ada dua yaitu :

- a) Faktor internal, merupakan faktor yang berasal dari dalam diri pegawai yang timbul akibat dari reaksi pegawai terhadap beban kerja. Faktor internal meliputi faktor somatis (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan dan lain sebagainya) dan faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan dan lain sebagainya).
- b) Faktor eksternal, Faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar tubuh pegawai, seperti :
  - Tugas, dalam hal ini tugas dibagi menjadi dua jenis yaitu tugas yang bersifat fisik diantaranya seperti tata ruang tempat kerja,

kondisi ruang kerja, kondisi lingkungan kerja, sikap kerja, cara angkut, beban yang diangkat dan tugas yang bersifat mental meliputi tanggung jawab, kompleksitas pekerjaan, emosi pekerjaan dan lain sebagainya.

- Organisasi kerja, meliputi lamanya waktu kerja, waktu istirahat, sistem kerja, sistem pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang.
- Lingkungan, meliputi lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja biologis dan lingkungan kerja psikologis, Ketiga aspek ini disebut *wring stesor*.

### 3) Indikator Beban Kerja

Pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya serta dipercayakan oleh organisasi akan berhasil dilaksanakan dengan baik, jika beban kerja yang diberikan sesuai dengan kemampuan dan kesanggupan pegawai. Dalam persepsi pegawai, pegawai yang memiliki persepsi positif maka akan menganggap pekerjaan sebagai tantangan dan kewajibannya yang harus diselesaikan, sehingga pegawai akan lebih bersemangat serta serius dalam melaksanakan pekerjaannya. Hasil dari persepsi pegawai yang positif tentu akan bermanfaat baik bagi perusahaan. Manfaat yang didapat adalah munculnya pegawai yang memiliki loyalitas tinggi, dengan begitu tujuan organisasi akan menjadi lebih mudah untuk dicapai. Sebaliknya jika persepsi negatif yang muncul, maka pegawai akan menganggap beban kerja sebagai tekanan kerja. Karena hal tersebut pegawai akan menjadi tidak sungguh-sungguh dalam melaksanakan pekerjaannya,

sehingga akan menyebabkan tujuan organisasi menjadi lebih sulit untuk dicapai.

Menurut Putra (2012:22) terdapat beberapa indikator beban kerja sebagai berikut :

- a) Target Yang Harus Dicapai, merupakan besarnya target kerja yang ditentukan oleh organisasi, yang digunakan sebagai acuan bagi pegawai untuk menyelesaikan pekerjaannya. Target pekerjaan juga dipandang sebagai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu yang ditentukan organisasi.
- b) Kondisi Pekerjaan, merupakan pandangan yang dimiliki oleh pegawai terkait dengan kondisi pekerjaannya, misalnya seperti kecepatan dalam pengambilan keputusan serta mengatasi kejadian yang tak terduga seperti melakukan pekerjaan ekstra diluar waktu kerja yang telah ditentukan organisasi.
- c) Penggunaan Waktu Kerja, merupakan waktu yang digunakan dalam kegiatan pelaksanaan pekerjaan dalam organisasi.
- d) Standar Pekerjaan, merupakan kriteria yang dijadikan tolak ukur bagi pegawai dan organisasi dalam menetapkan keberhasilan atau kegagalan dalam melaksanakan pekerjaan.

Pada penelitian ini, peneliti memilih indikator-indikator yang dikemukakan oleh Putra (2012:22), yaitu target yang harus dicapai, kondisi pekerjaan, penggunaan waktu kerja dan standar pekerjaan. Peneliti memilih indikator tersebut dikarenakan mampu mewakili fenomena dilapangan yang

dialami oleh pegawai pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Bali.

### **2.1.3 Burnout**

#### **1) Pengertian *Burnout***

Menurut Dessler (2016:667), kejenuhan (*burnout*) adalah terkurasnya sumber daya fisik dan mental secara total yang disebabkan oleh usaha yang berlebihan untuk menjangkau sasaran terkait pekerjaan yang tidak realistis. Sedangkan menurut Wahjono (2015: 202) kejenuhan kerja (*burnout*) adalah sebagai penurunan total dari sumber daya fisik dan mental yang diakibatkan oleh perjuangan yang berlebihan untuk memperoleh sesuatu tujuan dalam pekerjaan. Dari beberapa pengertian oleh para ahli mengenai *burnout*, maka *burnout* adalah penurunan sumberdaya fisik dan mental pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya, yang terjadi karena perjuangan yang berlebihan untuk mencapai tujuan dalam pekerjaannya sehingga mengakibatkan kelelahan emosi, perubahan kepribadian dan timbulnya perasaan penurunan pencapaian oleh pegawai.

#### **2) Gejala-gejala *Burnout***

Kejenuhan kerja (*burnout*) pada pegawai dapat diketahui dengan melihat gejala-gejala yang terlihat. Menurut Jackson, dkk (2011: 287) gejala-gejala *burnout* adalah sebagai berikut :

- a. Kelelahan emosional, merupakan tahap awal dari kejenuhan kerja (*burnout*). Kelelahan emosional mengakibatkan pegawai menjadi tidak tahu harus berbuat apa lagi atau kelelahan fisik.

- b. Depersonalisasi, merupakan gangguan kepribadian seperti tidak merasa terhubung dengan diri sendiri.
- c. Pencapaian pribadi yang rendah, dengan adanya kejenuhan kerja (*burnout*) mengakibatkan suatu kondisi yang membuat pegawai menyadari bahwa pekerjaan yang dilaksanakan tidak dapat mewujudkan harapannya terhadap kariernya.
- d. Memburuknya pekerjaan, kejenuhan kerja dapat berakibat buruk terhadap pekerjaan yang dilaksanakan. Pegawai akan menjadi kurang fokus dan teliti terhadap pekerjaannya, sehingga pekerjaan yang dihasilkan tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan organisasi.
- e. Memburuknya hubungan dengan sesama rekan kerja, kejenuhan kerja menciptakan suasana tempat kerja menjadi negatif, para pekerja yang merasa jenuh sering tidak masuk kerja dan lebih sering mengambil waktu istirahat kerja.

### 3) Indikator *Burnout*

Menurut Baron dan Greenberg dalam Priansa (2017) terdapat beberapa indikator *burnout* yang dikelompokkan ke dalam empat dimensi *burnout*, adalah sebagai berikut :

- a. Kelelahan fisik (*physical exhaustion*), Kelelahan fisik ditunjukkan dengan adanya kekurangan energi pada diri seseorang dalam kurun waktu yang panjang dan menunjukkan keluhan fisik seperti sakit kepala, susah tidur (*insomnia*) dan mengalami penurunan nafsu makan yang diekspresikan dengan kurang memiliki konsentrasi yang baik dalam bekerja serta lebih banyak melakukan kesalahan.

- b. Kelelahan emosional (*emotional exhaustion*), gejala yang ditunjukkan oleh kelelahan emosional ini seperti depresi, perasaan tidak berdaya dan merasa terperangkap dalam pekerjaan yang diekspresikan dengan merasa cemas dalam melaksanakan pekerjaan, mudah muncul rasa putus asa, merasa tertekan dalam melaksanakan pekerjaan dan mengalami kebosanan dalam bekerja.
- c. Kelelahan mental (*mental exhaustion*), gejala yang ditunjukkan oleh adanya kelelahan mental adalah sikap sinis terhadap orang lain, bersikap negatif, sering merugikan diri sendiri, pekerjaan dan organisasi. Kelelahan mental umumnya diekspresikan dengan mudah curiga terhadap orang lain, menunjukkan sikap agresif dalam bentuk ucapan maupun perbuatan, menunjukkan sikap tak acuh terhadap orang lain dan dengan sengaja menyakiti diri sendiri.
- d. Rendahnya prestasi diri (*low of personal accomplishment*) Merupakan indikator dari kurangnya aktualisasi diri, rendahnya motivasi kerja dan penurunan rasa percaya diri. Kondisi seperti ini biasanya terlihat pada kecenderungan dengan rendahnya prestasi yang dicapainya.

Pada penelitian ini, peneliti memilih indikator-indikator yang dikemukakan oleh Baron dan Greenberg dalam Priansa (2017) yaitu Kelelahan fisik, Kelelahan emosional, Kelelahan mental dan Rendahnya prestasi diri. Peneliti memilih indikator tersebut dikarenakan mampu mewakili fenomena lapangan yang dialami oleh pegawai pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi Bali.

## 2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

### 2.2.1 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Penelitian yang dilakukan oleh Apriana (2020) dengan judul Pengaruh Beban Kerja dan *Burnout* Terhadap Kinerja Pegawai dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Pegawai Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Rembang) menggunakan teknik analisis data deskriptif dan analisis kuantitatif, alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling (SEM)*. Hasil yang dicapai dalam penelitian ini diketahui bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, sehingga semakin menurun beban kerja maka semakin meningkatkan kinerja pegawai. Persamaan dari penelitian yang dilaksanakan oleh Apriana (2020) dengan penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti adalah dua variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Beban Kerja dan *Burnout* serta variabel terikatnya yaitu Kinerja Pegawai sama dengan variabel akan diteliti. Perbedaan dari penelitian yang dilaksanakan oleh Apriana (2020) dengan penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti adalah alat analisis yang digunakan oleh Apriana (2020) yaitu *Structural Equation Modeling (SEM)* sedangkan dalam penelitian ini menggunakan alat analisis SPSS versi 25, kemudian dalam penelitian yang dilaksanakan oleh Apriana (2020) terdapat *variabel intervening* sedangkan dalam penelitian tidak terdapat variabel tersebut dan tempat penelitian yang dilaksanakan oleh Apriana (2020) berbeda dengan tempat penelitian yang

akan dilaksanakan dalam penelitian ini, dengan demikian kemungkinan akan terdapat perbedaan dari hasil yang dicapai.

Selanjutnya penelitian yang dilaksanakan oleh Hamizar (2020) dengan judul Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Studi kasus pada Badan Pusat Statistik Provinsi Maluku. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan teknik analisis *multiple regression analysis* (analisis regresi berganda) kesimpulan yang diambil adalah bahwa beban kerja yang diberikan kepada pegawai mempengaruhi kinerja yang dihasilkan dalam sebuah organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Persamaan dari penelitian yang dilaksanakan oleh Hamizar (2020) dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah Variabel Bebas dan Variabel Terikat dalam penelitian Hamizar (2020) sama dengan penelitian yang akan dilaksanakan yaitu Beban Kerja sebagai variabel bebas dan Kinerja Pegawai pada variabel terikat, kemudian alat analisis yang digunakan juga terdapat persamaan yaitu menggunakan teknik analisis *multiple regression analysis* (analisis regresi berganda). Perbedaan dari penelitian yang dilaksanakan oleh Hamizar (2020) dengan penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti adalah tempat penelitian yang dilaksanakan oleh Hamizar (2020) berbeda dengan tempat penelitian yang akan dilaksanakan dalam penelitian ini, dengan demikian kemungkinan akan terdapat perbedaan dari hasil yang dicapai.

Demikian juga dalam penelitian oleh Pramudia (2019) dengan judul Pengaruh Beban Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kendari memperoleh hasil penelitian bahwa

beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri Kendari. Hal ini dapat diartikan bahwa jika beban kerja tinggi yang melampaui batas kemampuan maka akan menurunkan kinerja karyawan. Hasil penelitian tersebut diperoleh melalui teknik analisis *multiple regression analysis* (analisis regresi berganda). Persamaan dari penelitian yang dilaksanakan oleh Pramudia (2019) dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah terdapat variabel yang sama antara penelitian yang dilaksanakan oleh Pramudia (2019) dengan penelitian yang akan dilaksanakan yaitu Beban Kerja sebagai variabel bebas dan Kinerja Karyawan sebagai variabel terikat, kemudian alat analisis yang digunakan juga terdapat persamaan yaitu menggunakan teknik analisis *multiple regression analysis* (analisis regresi berganda). Perbedaan dari penelitian yang dilaksanakan oleh Pramudia (2019) dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah tempat penelitian yang dilaksanakan oleh Pramudia (2019) berbeda dengan tempat penelitian yang akan dilaksanakan dalam penelitian ini, dengan demikian kemungkinan akan terdapat perbedaan dari hasil yang dicapai.

Kemudian penelitian Rolos, dkk. (2018) dengan judul Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan korelasi dan regresi sederhana. Dalam penelitian ini, data dianalisis menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang

Manado Kota, hal ini menjelaskan bahwa jika beban kerja meningkat maka akan mengurangi potensi kinerja karyawan dan jika sebaliknya beban kerja menurun maka akan meningkatkan potensi kinerja karyawan. Persamaan dari penelitian yang dilaksanakan oleh Rolos, dkk. (2018) dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah terdapat variabel yang sama antara penelitian yang dilaksanakan oleh Rolos, dkk. (2018) dengan penelitian yang akan dilaksanakan yaitu Beban Kerja sebagai variabel bebas dan Kinerja Karyawan sebagai variabel terikat. Perbedaan dari penelitian yang dilaksanakan oleh Rolos, dkk. (2018) dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah teknik analisis yang digunakan dalam penelitian yang dilaksanakan oleh Rolos, dkk. (2018) menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana sedangkan dalam penelitian yang akan dilaksanakan menggunakan analisis regresi berganda dan tempat penelitian yang dilaksanakan oleh Rolos, dkk. (2018) berbeda dengan tempat penelitian yang akan dilaksanakan yang tentunya terdiri dari pegawai atau karyawan dengan budaya, sifat dan sikap yang berbeda dengan demikian kemungkinan akan terdapat perbedaan dari hasil yang dicapai antara penelitian yang dilaksanakan oleh Rolos, dkk. (2018) dengan penelitian yang akan dilaksanakan.

Serta penelitian Sugiharjo dan Aldata (2018) dengan judul Pengaruh Beban Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba. Dalam penelitian ini penulis menggunakan sampling jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Berdasarkan hasil penelitian

yang telah dilakukan dengan menggunakan teknik analisis *multiple regression analysis* (analisis regresi berganda) kesimpulan yang diambil adalah beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba, artinya jika beban kerja meningkat maka akan berpengaruh terhadap menurunnya kinerja karyawan. Persamaan dari penelitian yang dilaksanakan oleh Sugiharjo dan Aldata (2018) dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah terdapat variabel yang sama antara penelitian yang dilaksanakan oleh Sugiharjo dan Aldata (2018) dengan penelitian yang akan dilaksanakan yaitu Beban Kerja sebagai variabel bebas dan Kinerja Karyawan sebagai variabel terikat, kemudian dalam penelitian yang dilaksanakan oleh Sugiharjo dan Aldata (2018) menggunakan teknik analisis yang sama dengan penelitian yang akan dilaksanakan yaitu menggunakan teknik analisis regresi berganda. Perbedaan dari penelitian yang dilaksanakan oleh Sugiharjo dan Aldata (2018) dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah penelitian yang dilaksanakan oleh Sugiharjo dan Aldata (2018) menggunakan sampling jenuh sedangkan dalam penelitian yang akan dilaksanakan menggunakan sampel acak (*Random Sampling*) dan tempat penelitian yang dilaksanakan oleh Sugiharjo dan Aldata (2018) berbeda dengan tempat penelitian yang akan dilaksanakan, dengan demikian kemungkinan akan terdapat perbedaan dari hasil yang dicapai antara penelitian yang dilaksanakan oleh Sugiharjo dan Aldata (2018) dengan penelitian yang akan dilaksanakan.

### 2.2.2 Pengaruh Burnout Terhadap Kinerja Pegawai

Penelitian yang dilakukan oleh Widajanti, dkk. (2020) dengan judul Pengaruh *Burnout* Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Moderasi Pada Perawat RSUD Dr Moewardi Surakarta menghasilkan simpulan bahwa terdapat hubungan kuat antara *burnout* dengan kinerja, semakin tinggi tingkat *burnout* maka kinerja semakin rendah atau *burnout* berpengaruh negatif terhadap kinerja. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasional analitik dengan menggunakan pendekatan studi potong lintang (cross sectional). Teknik analisis data yang digunakan berupa analisis deskriptif, analisis regresi linear berganda, uji statistik t, uji statistik F, koefisien determinasi ( $R^2$ ), dan uji selisih mutlak. Persamaan dari penelitian yang dilaksanakan oleh Widajanti, dkk. (2020) dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Burnout* serta variabel terikatnya yaitu Kinerja Pegawai sama dengan variabel akan diteliti, kemudian terdapat persamaan pula pada teknik analisis data yaitu dengan menggunakan teknik analisis regresi linear berganda. Perbedaan dari penelitian yang dilaksanakan oleh Widajanti, dkk. (2020) dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah tempat penelitian yang dilaksanakan oleh Widajanti, dkk. (2020) berbeda dengan tempat penelitian yang akan dilaksanakan dalam penelitian ini, dengan demikian kemungkinan akan terdapat perbedaan dari hasil yang dicapai.

Demikian juga dalam penelitian Yosanti dan Kasmita (2020) dengan judul Pengaruh *Burnout* Terhadap Kinerja Karyawan Hotel *Crowne Plaza* Bandung. Dalam penelitian tersebut teknik analisis data yang digunakan

adalah analisis regresi linear sederhana, serta menentukan besar kecilnya pengaruh antar variabel. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah *burnout* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian *burnout* yang dialami karyawan mempengaruhi kinerja karyawan tersebut, peningkatan *burnout* akan mengurangi kinerja karyawan. Karyawan yang mengalami kelelahan secara fisik dan emosional akan berdampak tidak baik bagi kinerja organisasi secara keseluruhan. Persamaan dari penelitian yang dilaksanakan oleh Yosanti dan Kasmita (2020) dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Burnout* sebagai variabel bebas dan Kinerja Pegawai sebagai variabel terikat sama dengan variabel akan diteliti. Perbedaan dari penelitian yang dilaksanakan oleh Yosanti dan Kasmita (2020) dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah teknik analisis yang digunakan dalam penelitian yang dilaksanakan oleh Yosanti dan Kasmita (2020) adalah analisis regresi linear sederhana sedangkan dalam penelitian yang akan dilaksanakan menggunakan analisis regresi linier berganda, kemudian tempat penelitian yang dilaksanakan oleh Yosanti dan Kasmita (2020) berbeda dengan tempat penelitian yang akan dilaksanakan yang tentunya terdiri dari pegawai atau karyawan dengan budaya, sifat dan sikap yang berbeda dengan demikian kemungkinan akan terdapat perbedaan dari hasil yang dicapai.

Selanjutnya penelitian yang dilaksanakan oleh Bagiada dan Netra (2019) dengan judul Pengaruh Stress Kerja, Burnout dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat RSD Mangusada Kabupaten Badung. Teknik

analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil yang dicapai dalam penelitian ini diketahui bahwa *burnout* menunjukkan pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja perawat. Persamaan dari penelitian yang dilaksanakan oleh Bagiada dan Netra (2019) dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Sedangkan untuk perbedaan dari penelitian yang dilaksanakan oleh Bagiada dan Netra (2019) dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah tempat penelitian yang dilaksanakan oleh Bagiada dan Netra (2019) berbeda dengan tempat penelitian yang akan dilaksanakan dalam penelitian ini, dengan demikian kemungkinan akan terdapat perbedaan dari hasil yang dicapai.

Kemudian penelitian yang dilaksanakan oleh Minarsih (2018) dengan judul Pengaruh *Burnout*, Pemberian *Insentif Financial* dan Pemberian *Insentif Non Financial* Terhadap Kinerja Karyawan CV. Duta Prima Semarang mengasilkan kesimpulan bahwa kejenuhan kerja (*burnout*) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa semakin kejenuhan kerja karyawan menurun maka kinerja karyawan semakin meningkat. Dalam penelitian yang dilaksanakan oleh Minarsih (2018) menggunakan teknik sampel sensus dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Persamaan dari penelitian yang dilaksanakan oleh Minarsih (2018) dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Burnout* sebagai variabel bebas dan Kinerja Pegawai sebagai variabel terikat sama dengan variabel akan diteliti, kemudian teknik analisis yang digunakan juga terdapat

persamaan karena menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Perbedaan dari penelitian yang dilaksanakan oleh Minarsih (2018) dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah pengambilan sampel dalam penelitian yang dilaksanakan oleh Minarsih (2018) menggunakan sampel sensus sedangkan dalam penelitian ini menggunakan sampel acak (*Random Sampling*), kemudian tempat penelitian yang dilaksanakan oleh Minarsih (2018) berbeda dengan tempat penelitian yang akan dilaksanakan yang tentunya akan menghasilkan hasil yang dicapai yang berkemungkinan akan terdapat perbedaan.

Serta penelitian yang dilaksanakan oleh Adnyaswari dan Adyani (2017) dengan judul Pengaruh Dukungan Sosial dan *Burnout* terhadap Kinerja Perawat Rawat Inap RSUP Sanglah juga mengasilkan kesimpulan bahwa *Burnout* memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja perawat, artinya semakin tinggi *burnout* yang dirasakan maka kinerja perawat akan semakin menurun. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda dengan Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif dan data kualitatif. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara, dengan melakukan tanya jawab langsung antara peneliti dengan responden yang terkait untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Persamaan dari penelitian yang dilaksanakan oleh Adnyaswari dan Adyani (2017) dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah terdapat variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Burnout* sebagai variabel bebas dan Kinerja Perawat sebagai variabel terikat sama dengan variabel akan diteliti, kemudian teknik analisis yang digunakan

juga terdapat persamaan karena menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Perbedaan dari penelitian yang dilaksanakan oleh Adnyaswari dan Adyani (2017) dengan penelitian yang akan dilaksanakan adalah tempat penelitian yang dilaksanakan oleh Adnyaswari dan Adyani (2017) berbeda dengan tempat penelitian yang akan dilaksanakan dalam penelitian ini, dengan demikian kemungkinan akan terdapat perbedaan dari hasil yang dicapai.

