

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kepuasan Kerja

##### 1. Pengertian Kepuasan Kerja

Luthans (2006) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah respon emosional karyawan tentang pencapaian harapan dari hasil pekerjaannya. Kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyongkong diri karyawan yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun kondisi dirinya. Menurut Rivai dan Mulyadi (2011) kepuasan kerja adalah sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri dan hubungan sosial individu diluar kerja. Menurut Anoraga (2009) kepuasan kerja merupakan suatu sikap positif yang menyangkut penyesuaian diri yang sehat dari para karyawan terhadap kondisi dan situasi kerja termasuk masalah upah, kondisi sosial dan kondisi

Al-Ahmadi (2002) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai hasil interaksi antara karyawan dengan lingkungan kerja dan pekerjaannya. Menurut King (2010) Kepuasan kerja adalah sejauhmana seseorang puas terhadap pekerjaannya. Menurut Kanwar(2009) Kepuasan kerja merupakan salah satu masalah penting dan paling banyak diteliti dalam bidang perilaku organisasi. Hal ini dikarenakan karyawan yang puas membawa pengaruh yang positif bagi organisasi seperti meningkatnya produktivitas dan efisiensi serta rendahnya kemangkiran dan *turnover*.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Koesmono (2006) kepuasan kerja merupakan suatu keadaan emosi yang positif atau menyenangkan yang dihasilkan dari suatu penilaian terhadap pekerjaan atau pengalaman-pengalaman kerja seseorang. Sedangkan menurut Prihatsanti (2010) kepuasan kerja merupakan indikator dasar keberhasilan individu ditempat kerja yang telah dicapai dalam mempertahankan hubungan antara dirinya dan lingkungan kerja, yang terdiri dari kepuasan intrinsik dan ekstrinsik.

Dari berbagai definisi mengenai kepuasan kerja, peneliti menyimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu keadaan senang atau tidak senang, puas atau tidak puas terhadap berbagai aspek pekerjaan sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya dan bagaimana karyawan memandang suatu pekerjaannya.

## 2. Dimensi-Dimensi Kepuasan Kerja

Menurut Luthans (2006) terdapat enam dimensi yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja yaitu :

a. Pekerjaan itu sendiri

Dalam hal dimana pekerjaan memberikan tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar, dan kesempatan untuk menerima tanggung jawab. Penelitian terbaru menemukan bahwa karakteristik pekerjaan dan kompleksitas pekerjaan menghubungkan antara kepribadian dan kepuasan kerja. Jika persyaratan kreatif pekerjaan terpenuhi, maka mereka cenderung menjadi puas.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### b. Gaji

Gaji adalah sejumlah upah yang diterima dan tingkat ini bisa dipandang sebagai hal yang dianggap pantas dibanding orang lain dalam organisasi. Gaji merupakan faktor multidimensi dalam kepuasan kerja. Uang tidak hanya membantu orang untuk memenuhi kebutuhan dasar, tetapi juga alat untuk memberikan kebutuhan kepuasan untuk tingkat yang lebih tinggi.

### c. Promosi

Kesempatan promosi merupakan suatu kesempatan untuk maju dalam organisasi. Dengan strategi perataan organisasi dan pemberian wewenang, promosi dalam pengertian tradisional yang berarti menapaki tangga kesuksesan dalam perusahaan.

### d. Pengawasan

Pengawasan merupakan kemampuan penyelia (pemimpin) untuk memberikan batuan teknis dan dukungan perilaku. Pada saat ini, dapat dikatakan bahwa ada dua dimensi gaya pengawasan yang mempengaruhi kepuasan kerja. Dimensi pertama berpusat pada karyawan, dikur menurut tingkat penyelia menggunakan katertarikan personal dan peduli pada karyawan. Dimensi kedua adalah partisipasi atau pengaruh, karyawan berkemungkinan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan yang mempengaruhi kepuasan mereka.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### e. Rekan kerja

Ini merupakan dimana tingkat rekan kerja pandai secara teknis dan mendukung secara sosial. Rekan kerja atau anggota tim yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana pada karyawan secara individu. Kelompok kerja, terutama tim yang kuat dapat menjadi pendukung, pemberi, kenyamanan, penasehat, dan pemberi bantuan pada anggota individu.

### f. Kondisi kerja

Kondisi kerja menyangkut dengan suasana atau lingkungan tempat kerja. Derajat kesesuaian kondisi kerja dengan proses pelaksanaan tugas pekerjaannya.

## 3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja

Menurut As'ad (2004), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu :

### a. Faktor psikologi

Merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi : minat, bakat, kenyamanan dalam kerja, sikap terhadap pekerjaan, keterampilan dan stres dalam bekerja.

### b. Faktor sosial

Merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama karyawan, dengan atasan, maupun karyawan yang berbeda

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jenis pekerjaannya, serta perasaan diperlukan adil baik yang menyangkut pribadi maupun tugas

#### c. Faktor fisik

Merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan, meliputi : jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja, dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, dan pekerjaan yang monoton yang menyebabkan kejenuhan kerja (*burnout*).

#### d. Faktor finansial

Merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi : sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, dan promosi.

## B. Stress Kerja

### 1. Pengertian Stress Kerja

Robbins (2003) stres kerja adalah suatu dinamika ketika individu dihadapkan dengan sebuah peluang, kendala, atau tuntutan yang berkaitan dengan keinginan individu yang hal tersebut dianggap cukup penting tetapi juga menimbulkan perasaan tidak pasti. Menurut Riva'i dan Sagala (2009) adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan. Menurut Anatan dan Ellitan (2009) menyatakan bahwa stres kerja merupakan respon seseorang terhadap suatu hal yang ia hadapi baik dalam hal interaksi



dengan orang lain maupun terhadap pekerjaan, lingkungan, dan kejadian yang menuntut perhatian yang dapat membawa dampak positif atau negatif terhadap seseorang.

Stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan (Mangkunegara, 2004). Menurut Griffin (2005) stres kerja adalah reaksi dan seseorang individu terhadap rangsangan yang kuat. Rangsangan ini dinamakan penyebab stres (*stressor*). Menurut Wijono (2010) Stres kerja adalah suatu kondisi dari hasil penghayatan subjektif individu yang dapat berupa interaksi antara individu dan lingkungan kerja yang dapat mengancam dan memberi tekanan secara psikologis fisiologis, dan sikap individu. Menurut Jum'ati & Wuswa (2013) stres kerja adalah dikarenakan adanya ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan karakteristik aspek-aspek pekerjaannya dan dapat terjadi pada semua kondisi pekerjaan.

Menurut Munandar (2001) mengungkapkan bahwa stres kerja adalah ketidakcocokan antar individu (dalam arti kepribadian, bakat dan kecakapannya) dengan lingkungan yang mengakibatkan ketidakmampuan untuk menghadapi berbagai tuntutan terhadap dirinya secara efektif. Selain itu menurut Menurut Anoraga (2009) stress kerja adalah respon yang adaptif terhadap situasi eksternal yang menyebabkan penyimpangan secara fisik, psikologis dan perilaku pada orang-orang yang berpartisipasi dalam organisasi.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Dari beberapa definisi mengenai stres kerja, peneliti menyimpulkan bahwa stres kerja adalah perasaan yang tidak menyenangkan atau tertekan yang dialami oleh karyawan suatu perusahaan.

## 2. Gejala-gejala stres kerja

Gejala-gejala stres kerja menurut Robbins (2003) dapat bermacam-macam. Stres yang tidak teratasi dapat menimbulkan gejala fisiologis, psikologis dan perilaku.

### a. Gejala fisiologis

Gejala fisiologis meliputi sakit kepala (cekot-cekot, pusing separuh, vertigo), sakit maag. Mudah kaget (berdebar-debar), banyak keluar keringat dingin, gangguan pola tidur, lesu, letih, kaku leher belakang sampai punggung, dan rasa panas atau nyeri, rasa tersumbat dikerongkongan, gangguan psikoseksual, nafsu makan menurun, mual, muntah, gejala kulit, bermacam-macam gangguan menstruasi, keputihan, gejala kejang-kejang, dan sejumlah gejala lain.

### b. Gejala psikologis

Gejala psikologis seperti : pelupa, sukar konsentrasi, sukar mengambil keputusan, cemas, was-was , kuatir, mimpi buruk, murung, mudah marah, mudah menangis, pikiran bunuh diri, gelisah, putus asa dan sebagainya.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### c. Gejala perilaku

Gejala perilaku seperti : makin banyak merokok atau minum atau makan, sering mengontrol pintu atau jendela, menarik diri dari pergaulan sosial, mudah bertengkar, membunuh, dan lainnya.

### 3. Penyebab stres kerja

Menurut Griffin (2004) menyatakan bahwa penyebab stres yang berhubungan dengan pekerjaan dikelompokkan kedalam empat kategori, yaitu :

#### a. Tuntutan tugas

Tuntutan tugas terkait dengan tugas ini sendiri, seperti keharusan membuat keputusan cepat, keharusan membuat keputusan tanpa informasi yang lengkap, dan keharusan membuat keputusan dengan konsekuensi yang relatif serius.

#### b. Tuntutan fisik

Tuntutan fisik merupakan penyebab-penyebab stres terkait dengan lingkungan kerja. Bekerja diluar kantor dalam suhu yang sangat dingin atau panas, atau bahkan dalam kantor yang tidak ber-AC, dapat menimbulkan stres. Desain kantor yang buruk membuat karyawan kurang memiliki privasi atau menghambat interaksi sosial dapat menimbulkan stres, begitu juga cahaya yang buruk dan ruang kerja yang sempit

#### c. Tuntutan peran

Tuntutan peran juga dapat menimbulkan stres. Stres dapat ditimbulkan baik oleh ketidakjelasan peran yang mungkin dialami individu dalam kelompok.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### d. Tuntutan interpersonal

Penyebab stres yang terkait dengan hubungan antara pribadi dalam organisasi antara lain : tekanan kelompok yang menyangkut restriksi *output* dan kepatuhan terhadap norma, gaya kepemimpinan serta konflik kepribadian.

Dalam konteks pekerjaan biasanya stres dapat timbul dari beban tugas yang tinggi, kerumitan tugas, tidak tersedianya fasilitas untuk mengerjakan tugas, kebijakan perusahaan, atasan otoriter, kondisi fisik lingkungan kerja yang panas, bising, dan berbau. Stres dapat muncul dari hubungan yang tidak harmonis antara atasan dan bawahan, konflik antara rekan kerja, keaburan peran dan tanggung jawab dalam pekerjaan, daya saing yang tidak sehat antarsesama rekan kerja (Safaria dan Saputra, 2009).

### C. *Burnout* (Kejenuhan Kerja)

#### 1. Pengertian *Burnout*

Menurut Maslach dan Jackson (1981) *burnout* adalah sindrom kelelahan emosional dan sinisme yang sering terjadi antara individu-individu yang melakukan pekerjaan dari beberapa jenis. Sebuah aspek kunci dari sindrom *burnout* meningkat perasaan kelelahan emosional. *Burnout* adalah suatu proses psikologis yang dibawa oleh stres pekerjaan yang tidak terlepas, menghasilkan kelelahan emosi, perubahan kepribadian, dan perasaan penurunan pencapaian (Ivancevich, 2006).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Maharani & Triyoga (2012) kejenuhan kerja adalah suatu kondisi fisik, emosi dan mental yang tidak baik akibat situasi kerja yang berat dalam jangka panjang. *Burnout* yaitu suatu keadaan stres secara psikologis yang sangat ekstrem sehingga individu mengalami kelelahan emosional dan motivasi yang rendah untuk bekerja. *Burnout* dapat merupakan akibat dari stres kerja yang kronis (King, 2010). *Burnout* merupakan situasi dimana karyawan menderita kelelahan kronis, kebosanan, depresi, dan menarik diri dari pekerjaan. Pekerjaan yang terkena *Burnout* lebih gampang mengeluh, menyalahkan orang lain bila ada masalah, lekas marah, dan menjadi sinis mengenai karir mereka (Davis & Jhon, 1985).

Menurut Siagian (2009) *Burnout* merupakan suatu kondisi mental dan emosional serta kelelahan fisik karena stres yang berlanjut dan tidak dapat teratasi. *Burnout* adalah suatu bentuk ketegangan atau tekanan psikis yang berhubungan dengan stres, dialami seseorang dari hari kehari dan ditandai dengan kelelahan fisik, mental dan emosional (Harnida, 2015)

Dari beberapa definisi mengenai *burnout*, peneliti menyimpulkan bahwa *burnout* adalah suatu keadaan diri seseorang akibat stres kerja yang berat sehingga mengalami kelelahan emosi dan kebosanan sehingga mempengaruhi hasil pekerjaan

## 2. Dimensi *Burnout*

Menurut Maslach dan Jackson (1981) *burnout* dapat dikategorikan dalam 3 dimensi, yaitu :

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Kelelahan emosional (*emotional exhaustion*)

Berkurangnya energi secara emosi dan perasaan untuk menghadapi situasi akibat banyaknya tuntutan atau beban kerja yang diajukan pada dirinya dan kemudian meguras sumber-sumber emosional yang ada. Ketika mengalami kelelahan mereka akan merasakan energinya terkuras habis dan ada perasaan yang tidak dapat diatasi.

b. Depersonalisasi (*Depersonalization*)

Perkembangan sikap negatif terhadap penerima layanan, tidak berperasaan, sinis, memperlakukan klien secara impersonal, berkurangnya antusiasme dalam tugas dan mengurangi keterlibatannya dengan karyawan.

c. Penurunan pencapaian prestasi pribadi

Kecendrungan penilaian negatif atas kegagalan pekerjaan sendiri. Prestasi yang dirasa tidak cukup dan merasa kekurangan profesionalisme diri.

**3. Faktor yang mempengaruhi *Burnout***

Ada dua faktor yang dipandang mempengaruhi munculnya *Burnout*, yaitu (Sihotang, 2004).

a. Faktor eksternal meliputi lingkungan kerja, psikologis yang kurang baik, kurangnya kesempatan untuk promosi, imbalan yang diberikan tidak mencukupi, kurangnya dukungan sosial dari atasan, tuntutan pekerjaan, dan pekerjaan yang monoton.

b. Faktor internal meliputi usia, jenis kelamin, harga diri, dan karakteristik kepribadian.

#### D. Kerangka Berfikir

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil yang optimal. Ketika seseorang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya mereka akan berupaya semaksimal mungkin dalam menyelesaikan pekerjaannya. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan karakteristik yang berlaku pada dirinya. Masalah kepuasan kerja penting sekali untuk diperhatikan, karena kepuasan kerja yang tinggi akan menciptakan suasana kerja yang menyenangkan dan akan mendorong karyawan untuk berprestasi (Tunjangsari, 2011).

Menurut Koesmono (2005) bahwa pada dasarnya seseorang dalam bekerja akan merasa nyaman dan tinggi kesetiaannya pada perusahaan apabila dalam bekerja memperoleh kepuasan kerja yang tinggi. Karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya seperti: bersemangat untuk bekerja, kurangnya absensi ketidakhadiran, merasa puas terhadap gaji yang diterima, akan setia kepada perusahaan, mampu menjalin hubungan yang baik dengan rekan kerja dan atasan, dan sebagainya. Sebaliknya karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang rendah akan menunjukkan sikap yang negatif seperti: kurang semangat untuk bekerja, stres, sering absen, tidak puas dengan gaji yang diterima, dan tidak ada hubungan yang baik dengan rekan kerja maupun atasan.

Mariati (2013) menunjukkan bahwa *burnout* sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja, yang berarti bahwa meningkatnya *burnout* dapat menurunkan

##### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau  
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepuasan kerja. Menurut Maslach dan Jackson (1981) *burnout* adalah sindrom kelelahan emosional dan sinisme yang sering terjadi antara individu-individu yang melakukan pekerjaan dari beberapa jenis. Karyawan yang merasa jenuh terhadap pekerjaannya dapat mengakibatkan karyawan kurang semangat dalam bekerja, merasa stres, mudah lelah dan pekerjaan menjadi tidak maksimal. Hal ini didukung oleh pendapat Maharani & Triyoga (2015) bahwa akibat dari kejenuhan kerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja, stres kerja, kinerja yang memburuk, dan produktivitas kerja yang rendah. Sehingga, karyawan yang mengalami kejenuhan kerja akan dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan akibat hasil kerja yang kurang maksimal.

Menurut Dewi, Bagia, & Susila (2014) *burnout* dapat terjadi karena di sebabkan oleh stres kerja yang berkepanjangan. Akibat beban kerja yang terlalu berat, desakan waktu, tuntutan kerja yang monoton, dan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan akibat kurang mampu memanfaatkan waktu kerja yang ada sehingga pekerjaan tidak terselesaikan tepat pada waktunya dan karyawan cenderung merasa stres. Akibat terlalu banyak menghadapi pekerjaan setiap harinya, dan tuntutan pekerjaan yang cenderung monoton sehingga membuat karyawan cenderung merasa stres dan menimbulkan kejenuhan dalam bekerja (*burnout*).

Anatan dan Ellitan (2009) menyatakan bahwa stres kerja merupakan respon seseorang terhadap suatu hal yang dihadapi, baik dalam hal interaksi dengan orang lain maupun terhadap pekerjaan, lingkungan, dan kejadian yang menuntut perhatian yang dapat membawa dampak positif atau negatif terhadap seseorang.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

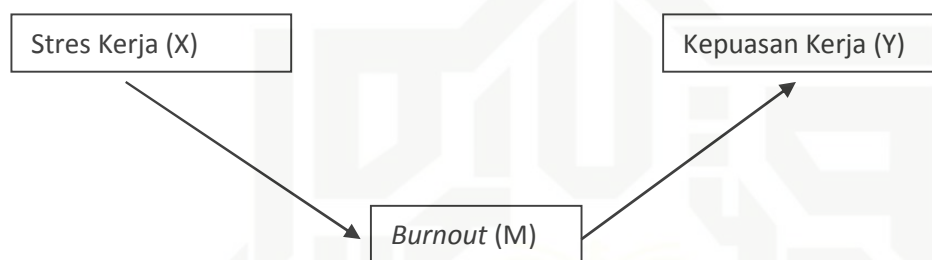
Harnida (2015) menyatakan stres kerja yang berlebihan akan berakibat buruk terhadap individu untuk berhubungan dengan lingkungannya secara normal. Stres kerja yang buruk jika dibiarkan maka akan berdampak pada pekerjaan yang tidak terselesaikan, terjadinya kejenuhan kerjadan tidak mendapatkan hasil yang memuaskan.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan *Burnout* sebagai variabel mediasi karena *burnout* dapat mempengaruhi variabel stres kerja dan kepuasan kerja. Selain itu beberapa penelitian juga menyatakan bahwa *burnout* sebagai variabel mediasi, salah satunya penelitian dari Wang (2014) yang menyatakan bahwa stres kerja dan kepuasan kerja berhubungan dengan *burnout* sebagai variabel mediasi. Ia menjelaskan bahwa *burnout* dapat menurunkan kepuasan kerja seperti emosi meningkat, kelelahan, beban kerja yang terlalu berat, stres kerja, dan sebagainya. Sehingga hal ini dapat berpengaruh terhadap hasil kerja karyawan menjadi tidak maksimal dan jika dibiarkan hal tersebut mampu meningkatkan stres kerja dan menurunkan kepuasan kerja karyawan.

Dari beberapa uraian yang telah dikemukakan, peneliti ingin meneliti apakah pada karyawan, stres kerja memiliki hubungan dengan kepuasan kerja melalui *burnout* sebagai variabel mediasi.

### E. Hipotesis

Berdasarkan kerangka berfikir yang telah dipaparkan diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini diterima yaitu “Terdapat hubungan stres kerja dengan kepuasan kerja yang dimediasi oleh *burnout* pada karyawan PT Coca Cola Distribution Indonesia di Pekanbaru ”.



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.