

1. Pendahuluan

Pada era globalisasi saat ini perusahaan dituntut untuk terus menerus mempersiapkan diri dalam menghadapi tantangan dan perubahan yang terjadi. Seiring dengan semakin meningkatkannya perkembangan usaha, maka timbul persaingan diantara pelaku-pelaku ekonomi yang semakin ketat. Oleh karena itu, agar mampu bersaing dengan lawan usahanya, perusahaan dituntut untuk menjalankan usahanya dengan strategi - strategi baru dalam upaya meningkatkan pengembangan dan mengoptimalkan seluruh aspek yang terkait dengan kegiatan perusahaan. Salah satu aspek sekaligus faktor penunjang yang harus diperhatikan agar tujuan perusahaan tercapai yaitu sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan aset penting perusahaan dimana sumber daya manusia merupakan salah satu penentu keberhasilan perusahaan dalam jangka panjang (Sadat et al., 2020). Sumber daya manusia harus dikelola secara optimal serta dipenuhi hak-haknya. Selain itu, untuk mencapai tujuannya, perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang teruji kemampuan, keterampilan serta memiliki semangat kerja yang tinggi dalam mencapai tujuan perusahaan (Farisi et al., 2020). Jika perusahaan tidak dapat memperhatikan sumber daya manusianya, hal tersebut akan berimpas pada terhambatnya kelangsungan kegiatan dalam perusahaan. Mengingat hal tersebut, perusahaan atau instansi perlu untuk memperhatikan pengelolaan sumber daya manusianya atau yang disebut sebagai karyawan.

Namun, masih banyak perusahaan yang tidak memperhatikan karyawannya. Survei tahun 2021 yang dilakukan oleh Adecco Group terhadap 15.000 pekerja menemukan bahwa 43% karyawan sedang dan kemungkinan akan terus bekerja lebih dari 40 jam seminggu untuk memenuhi ekspektasi pemberi kerja, sehingga tak heran dua pertiga responden (63%) karyawan mengalami *burnout* (The Adecco Group, 2022). Menurut berita yang dipaparkan dalam (MainMain, 2023), telah diselenggarakan uji coba *4 Day Week Global*. Hasil uji coba menunjukkan bahwa bekerja selama 4 hari kerja dalam seminggu, sebanyak 46% karyawan dilaporkan mengalami lebih sedikit kelelahan dari biasanya, sedangkan 14% mengatakan mereka mengalami lebih banyak kelelahan. Perusahaan yang berpartisipasi juga mengatakan mereka melihat keuntungan, dengan pendapatan meningkat rata-rata 1,4 persen selama uji coba. Menurut hasil uji coba, dibandingkan dengan jumlah jam kerja yang sama selama seminggu kerja normal yaitu 5 hari kerja di masa lalu, perusahaan yang berpartisipasi dalam 4 hari kerja tersebut mengalami peningkatan pendapatan rata-rata sebesar 35%. Dapat disimpulkan bahwa jam kerja yang tinggi menimbulkan kelelahan, dimana hal ini merupakan salah satu ciri *burnout*.

Burnout merupakan sebuah keadaan kelelahan emosional, mental, dan fisik yang disebabkan oleh stres yang berlebihan dan berkepanjangan di dalam pekerjaan (Maslach, 1998). Freudenberger dalam (Hardiani, 2020) mendefinisikan *burnout* sebagai bentuk kelelahan yang muncul dikarenakan individu yang bekerja terlalu keras (baik waktu dan tenaga), berdedikasi, dan tidak mengutamakan kebutuhan serta keinginan mereka tersebut. Adapun ciri-ciri seseorang yang mengalami *burnout* menurut (Atmaja & Suana, 2019) seperti sakit fisik berupa sakit kepala, demam, sakit punggung, tegang pada otot leher dan bahu, sering flu, susah tidur, dan rasa letih yang kronis. Kelelahan emosi berupa rasa bosan, mudah tersinggung, sinisme, suka marah, gelisah, putus asa, sedih, tertekan dan tidak berdaya. Mereka yang mengalami *burnout* akan selalu merasa kekurangan energi dan merasa lelah sepanjang waktu. Kedua, ditandai dengan kelelahan emosional. Depresi, perasaan tidak berdaya, merasa terperangkap di dalam pekerjaannya. Ketiga, mereka yang mengalami *burnout* akan sering menunjukkan kelelahan sikap atau mental (Xiaoming et al., 2014).

Burnout sangat berbahaya bagi kelangsungan bisnis perusahaan, jika *burnout* tidak segera diatasi maka perusahaan akan menghadapi berbagai risiko yang akan menimbulkan kerugian. Kerugian yang akan dialami oleh perusahaan yang pertama yaitu menurunnya produktivitas perusahaan. Hal ini dapat dijelaskan melalui riset yang dilakukan *Social Market*

Foundation, karyawan yang gembira dan tidak mengalami *burnout* memiliki tingkat produktivitas yang 20% lebih tinggi. Bahkan khusus untuk karyawan *sales*, peningkatan kebahagiaan dapat berdampak pada peningkatan penjualan hingga 37%. Artinya, sebuah bisnis dapat kehilangan potensi produktivitas dan penjualan karena *employee burnout* yang tidak teratasi. Kedua, perusahaan akan mengalami turnover karyawan yang tinggi. Hal ini dapat dijelaskan melalui riset yang dilakukan Kronos menyatakan bahwa *burnout* menjadi penyebab signifikan *turnover rate* yang meningkat antara 20% hingga 50%, dibandingkan dengan penyebab lainnya. Padahal, saat karyawan resign, maka perusahaan harus mengeluarkan biaya untuk mencari dan melatih pengganti karyawan tersebut. Ketiga, karyawan dalam perusahaan tersebut akan mengalami masalah kesehatan akibat adanya *burnout*. Sudah bukan rahasia lagi bahwa karyawan yang sehat memiliki produktivitas yang jauh lebih baik dibandingkan dengan karyawan yang sakit. Namun saat mengalami *burnout* karyawan memiliki kecenderungan sakit jauh lebih tinggi dibandingkan dengan karyawan yang bahagia. Bahkan sebuah riset yang dilakukan oleh Harvard mengatakan bahwa di biaya yang dihabiskan perusahaan setiap tahun untuk menutupi biaya kesehatan akibat *employee burnout* mencapai 190 Miliar Dolar (Ichsan, 2021).

Berbagai risiko akan muncul apabila *burnout* pada karyawan tidak terkontrol. Oleh karena itu, perusahaan harus mulai menganggap *burnout* pada karyawan sebagai masalah yang dapat menurunkan performa bisnis mereka, bukan hanya sekedar kemalasan karyawan yang tak ada hubungannya dengan bagaimana sebuah bisnis beroperasi. Menurut (Assa, 2022), faktor yang mempengaruhi burnout pada karyawan adalah beban kerja dan lingkungan kerja. Beban kerja terjadi ketika seseorang karyawan memiliki banyak tugas yang harus diselesaikan dibawah tekanan dan waktu yang terbatas sehingga tidak sesuai dengan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas tersebut. Ketika terlalu banyak pekerjaan akan menyebabkan kelelahan fisik dan mental, bahkan kejenuhan dan stress akibat beban pekerjaan, apalagi merasa kemampuan pribadi tidak dapat menyelesaikan tuntutan tugas sehingga timbulah burnout. Pada pekerjaan yang memfokuskan diri pada pelayanan kemanusiaan lebih sering mengalami perasaan lelah secara fisik dan psikis (Wijaya & Wibawa, 2020). Hal ini terjadi karena banyaknya jumlah orang yang harus dilayani, jam kerja yang melebihi waktu kerja yang biasanya serta tidak adanya pekerjaan yang tidak bisa dihindarkan. Beban kerja seperti jam kerja yang tidak pasti serta target yang diberikan perusahaan menyebabkan tingkat burnout yang tinggi pada pekerja. Melati et al. (2015) menyatakan beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan kejenuhan kerja pada karyawan. Hal yang sama dibuktikan oleh (Wijaya & Wibawa, 2020) yang menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh terhadap burnout (kejenuhan kerja) pada karyawan. Namun, penelitian (Dewi & Riana, 2019) menunjukkan bahwa beban kerja tidak berpengaruh pada burnout.

Lingkungan Kerja di suatu tempat bekerja akan berperan penting dalam kejadian *burnout syndrom*. Suatu lingkungan fisik yang kurang nyaman dimana pekerja mengalami keadaan bising, panas atau suhu yang ekstrem, banyak debu, adanya zat beracun, pencahayaan yang tidak baik, berdesakan dan hubungan yang kurang harmonis antara para pekerja, juga hubungan antara pekerja dengan atasan dapat juga menyebabkan pekerja beresiko terjadinya *burnout syndrome* (McCormack dan Cotter, 2013). Rizki (2016) mengemukakan bahwa terdapat dampak antara lingkungan kerja dan *burnout*. Dijelaskan bahwa lingkungan kerja yang baik dilihat dari segi kebersihan dan kerapian, serta penerangan yang cukup cenderung berdampak negative terhadap *burnout* pada karyawan. Dewi (2017) mengatakan hal yang serupa bahwa dalam penelitiannya menunjukkan bahwa lingkungan kerja meliputi suhu udara dan kebisingan yang tinggi cenderung membuat karyawan merasa tidak nyaman saat bekerja, gangguan ini mengakibatkan timbulnya burnout pada karyawan. Hal ini diperkuat oleh hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Pradana (2017) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja memiliki dampak yang kuat dan bersifat negatif terhadap *burnout*.

Jenis pekerjaan yang rawan akan terjadinya burnout adalah kurir. Pekerjaan sebagai kurir pengiriman paket merupakan pekerjaan yang mencakup berbagai aspek, sulit, berbahaya, dan penuh tekanan. Selain itu, lingkungan kerja yang tidak menyenangkan seperti panas dan dinginnya cuaca serta polusi udara selama pengiriman dapat menyebabkan peningkatan stres di tempat kerja. Berbagai tekanan serta tuntutan kerja tersebut dapat mengakibatkan *burnout* pada kurir. Pekerja kurir yang mengalami *burnout* memiliki peningkatan risiko kelalaian dan keterlibatan dalam kecelakaan kerja karena tuntutan kinerja yang cepat dan beban kerja yang tinggi serta berkurangnya kepatuhan terhadap prosedur kerja dalam upaya mempersingkat proses kerja (Egozi et al., 2021).

Saat ini, terdapat berbagai perusahaan jasa pengiriman seperti JNE, J&T, Tiki dan sebagainya. Mengutip data Momentum Works, J&T memimpin pasar logistik dengan memiliki volume pengiriman terbesar di Indonesia. J&T mampu mengirim 2 juta paket tiap harinya. Pemain lama di bidang logistik, JNE, berada di peringkat kedua. J&T mampu mengirim 1,6 juta paket tiap harinya. Oleh karena itu, semakin besar jumlah paket yang dikirimkan artinya semakin besar pula beban kerja bagi kurir yang bertugas. Di Kota Semarang, jumlah kurir paket dari ekspedisi J&T mencapai kurang lebih 240 orang yang mana ketika hari – hari tertentu seperti 17 Agustus jumlah kurir akan bertambah sesuai kebutuhan dari ekspedisinya mengingat pada tanggal – tanggal tertentu jumlah paket yang diantarkan juga mengalami peningkatan yang tinggi.

Berdasarkan penelitian terdahulu ditemukan adanya kesenjangan hasil penelitian (*research gap*), serta memerhatikan pada latar belakang dan fenomena yang telah dijelaskan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja terhadap Burnout Karyawan (Studi Kasus pada Kurir Paket J&T Kota Semarang)”. Penelitian ini berusaha untuk mengkaji lebih dalam lagi mengenai pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap burnout karyawan. Oleh karena itu, permasalahan yang akan diuji dalam penelitian ini adalah (i) apakah beban kerja berpengaruh secara signifikan terhadap burnout karyawan (ii) apakah lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap burnout karyawan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat berupa informasi mengenai faktor - faktor yang memengaruhi burnout karyawan bagi para pelaku bisnis maupun masyarakat. Selain itu, penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan ilmiah dan menjadi referensi bagi penelitian – penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan burnout karyawan.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Burnout

Burnout merupakan sebuah keadaan kelelahan emosional, mental, dan fisik yang disebabkan oleh stres yang berlebihan dan berkepanjangan di dalam pekerjaan (Maslach, 1998). Freudenberger dalam Hardiani (2020) mendefinisikan *burnout* sebagai bentuk kelelahan yang muncul dikarenakan individu yang bekerja terlalu keras (baik waktu dan tenaga), berdedikasi, dan tidak mengutamakan kebutuhan serta keinginan mereka tersebut. Menurut Assa (2022) *burnout* adalah suatu kondisi kelelahan fisik dan mental berkepanjangan yang telah mencapai tahap kronis yang dialami oleh karyawan yang disebabkan oleh tingginya tekanan beban kerja, lingkungan kerja yang tidak memadai. Sedangkan, menurut Dewi & Riana (2019), *burnout* merupakan respon yang berkepanjangan terkait dengan faktor-faktor penyebab stress yang terus menerus terjadi di tempat kerja yang hasilnya merupakan perpaduan antara pekerja dan pekerjaan. Berdasarkan beberapa pengertian menurut ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa burnout adalah kondisi stres kronis di mana pekerja merasa lelah secara fisik, mental, dan emosional yang disebabkan oleh pekerjaannya.

2.1.1 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Burnout

Menurut Assa (2022), terdapat dua faktor yang menyebabkan timbulnya *burnout*, sebagai berikut:

a. Faktor Eksternal

Faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar diri individu. Faktor eksternal penyebab terjadinya burnout adalah sebagai berikut :

1. Ambiguitas peran merupakan situasi yang terjadi dimana kurangnya hak dan kewajiban seorang karyawan sehingga seorang karyawan tersebut tidak mengetahui apa yang harus dilakukan, bimbang dan tidak yakin sebab tidak adanya kejelasan mengenai deskripsi pekerjaan yang diberikan.
2. Konflik peran merupakan suatu konflik yang terjadi dimana seorang individu mengambil lebih dari satu peran yang saling bertentangan.
3. Beban kerja merupakan intensitas pekerjaan yang meliputi jumlah pekerjaan, waktu yang ditentukan serta tanggung jawab yang digenggam.
4. Lingkungan kerja meliputi kondisi fisik tempat kerja dan dukungan dari rekan kerja.
5. Dukungan dari keluarga merupakan kebutuhan fisik dan psikologi yang terpenuhi dan bermula dari lingkungan keluarga.
6. Iklim organisasi merupakan kesamaan persepsi individu tentang sikap dan kebutuhan, definisi tugas dan pekerjaan, keadilan serta hubungan manusia dengan lingkungannya.
7. Budaya organisasi merupakan norma dan kebiasaan yang diterima sebagai pedoman oleh seluruh anggota yang ada dalam suatu organisasi atau perusahaan dalam melakukan interaksi.
8. Kepuasan terhadap kompensasi merupakan kesesuaian persepsi karyawan mengenai seberapa banyak upah yang mereka terima dan seberapa banyak yang seharusnya mereka terima sebagai hasil atas jasa yang diberikan kepada organisasi atau perusahaan.
9. Prestasi kerja merupakan pencapaian seorang karyawan melalui hasil kerja yang diperolehnya dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.

b. Faktor Internal

Faktori internal terdiri dari dua jenis, yaitu :

1. Faktor demografi merupakan faktor yang berasal dari segi kependudukan yang mengacu pada perbedaan jenis kelamin antara pria dan wanita. Wanita cenderung lebih rentan mengalami *burnout* karena kemungkinan mendapatkan posisi dan jabatan yang lebih kecil dan lebih mudah frustrasi.
2. Faktor kepribadian mencakup tipe perfeksionis, yaitu suatu keadaan yang menggambarkan seorang individu yang selalu berusaha melakukan segala sesuatu dengan sangat sempurna, hal ini mengakibatkan individu akan merasa stres bilamana kebutuhan untuk tampil sangat sempurna tidak tercapai.

2.1.2 Indikator - Indikator *Burnout*

Menurut (Xiaoming et al., 2014) indikator - indikator *burnout* adalah sebagai berikut

1. *Emotional exhaustion*
Indikator ini merupakan suatu keadaan dimana ketika seseorang merasa lelah, mereka merasa terlalu lelah baik secara fisik maupun secara emosional.
2. *Depersonalization*
Indikator ini seringkali disebut dengan *cynicism*, merupakan suatu keadaan dimana ketika seseorang bersikap sinis, mereka akan menjauhi pekerjaan maupun rekan kerjanya.
3. *Low or reduced personal accomplishment*

Indikator ini seringkali disebut dengan istilah *ineffectiveness*, merupakan suatu keadaan dimana ketika seseorang merasa gagal, kemudian tumbuh perasaan bahwa mereka tidak mampu.

2.2 Beban Kerja

Beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam jangka waktu tertentu dimana dalam pelaksanaannya menuntut kemampuan karyawan baik secara kuantitatif maupun kualitatif (Dewi & Riana, 2019). Tarwaka (2014) menyatakan bahwa beban kerja merupakan sesuatu yang timbul dari interaksi antara tuntutan pekerjaan, lingkungan kerja dimana tempat karyawan bekerja, keterampilan, persepsi dan perilaku dari karyawan. Beban kerja adalah proses menganalisis waktu yang digunakan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam menyelesaikan tugas atau kelompok jabatan (satuan kerja) yang dilakukan dalam kondisi normal (Purwanti et al., 2022). Sunarso (2010) menyatakan bahwa beban kerja merupakan sekumpulan atau sejumlah aktivitas yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh unit organisasi atau pemegang jabatan secara sistematis dengan teknis analisis jabatan, teknis analisis beban kerja, atau tehnik manajemen lainnya dalam jangka waktu tertentu untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektivitas kerja suatu unit organisas (Siswanto 2017: 38).

2.2.1 Dampak Beban Kerja

Beban kerja yang terlalu berlebihan dan menimbulkan kelelahan baik fisik atau sedangkan pada beban kerja yang terlalu sedikit dimana pekerjaan yang terjadi karena pengulangan gerak akan menimbulkan kebosanan, rasa monoton kebosanan dalam kerja rutin sehari-hari karena tugas atau pekerjaan sehingga secara potensial membahayakan pekerja. Beban kerja yang tidak sesuai dengan kemampuan tenaga kerja dapat menimbulkan dampak negatif bagi pegawai. Menurut Diana (2019), dampak negatif tersebut adalah:

1. Kualitas Kerja Menurun

Beban kerja yang terlalu berat tidak di imbangi dengan kemampuan tenaga kerja, kelebihan beban kerja akan mengakibatkan menurunnya kualitas kerja karena akibat dari turunnya konsentrasi, pengawasan diri, akurasi kerja sehingga hasil kerja tidak sesuai dengan standar.

2. Kelelahan (*Burnout*)

Beban kerja yang berlebih menyebabkan karyawan kelelahan tidak hanya secara fisik namun juga secara mental. Perasaan gagal dan lesu akibat tuntutan yang terlalu membebani tenaga dan kemampuan karyawan membuat karyawan mengalami *burnout*.

3. Kenaikan Tingkat Absensi

Beban kerja yang terlalu banyak bisa juga mengakibatkan pegawai terlalu lelah atau sakit, hal ini akan mengakibatkan buruk bagi kelancaran kerja organisasi karena tingkat absensi terlalu tinggi, sehingga dapat mempengaruhi terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan.

2.2.2 Indikator Beban Kerja

Terdapat beberapa indikator untuk mengukur beban kerja. Menurut (Munandar, 2014) indikator beban kerja terdiri dari :

- a. Beban Fisik

Beban fisik adalah beban kerja yang memerlukan energi fisik otot manusia sebagai sumber tenaganya dan konsumsi energi merupakan faktor utama yang dijadikan tolok ukur penentu berat atau ringannya suatu pekerjaan.

- b. Beban Mental

Beban kerja mental merupakan kondisi *mental* yang dialami pekerja dalam melakukan tugasnya

- c. Beban Waktu

Beban waktu menunjukkan jumlah waktu yang tersedia dalam perencanaan, pelaksanaan dan monitoring pekerjaan yang dilakukan individu.

2.3 Lingkungan Kerja

Menurut Seran et al., (2018) lingkungan kerja merupakan lingkungan kerja dapat diartikan sebagai keseluruhan alat perkakas yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seorang bekerja, metode kerjanya, sebagai pengaruh kerjanya baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok. Menurut Sedarmayanti (2011:26) jenis lingkungan kerja dibagi menjadi lingkungan kerja fisik seperti lingkungan tempat kerja dan lingkungan non fisik seperti suasana kerja. Lingkungan kerja fisik adalah segala bentuk yang ada pada perusahaan seperti kursi, meja serta peralatan kerja lainnya yang dapat mempengaruhi karyawan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sehari-hari. Sedangkan, lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan berkaitan dengan hubungan kerja seperti hubungan dengan atasan, sesama rekan kerja, atau hubungan dengan bawahan. Lingkungan kerja yang baik akan memberikan dampak yang baik pada pekerjaan karyawan (Pratiwi & Sriathi, 2017). Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada disekitar karyawan baik secara fisik maupun non fisik yang dapat memberikan dampak pada karyawan dalam melakukan pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Hal ini meliputi adanya sirkulasi udara, penerangan yang cukup, ruangan yang memadai, kerapian dan kebersihan, tersedianya sarana dan prasarana yang menunjang pekerjaan karyawan, serta adanya suasana kerja yang mendukung proses kelancaran bekerja karyawan.

2.3.1 Dampak Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja yang baik dan nyaman berdampak positif pada karyawan seperti karyawan termotivasi untuk bekerja dengan baik. Sebaliknya, lingkungan kerja yang buruk akan menimbulkan dampak negatif bagi karyawan. Menurut Assa (2022), dampak negatif lingkungan kerja antara lain :

1. Keraguan diri

Semua perilaku buruk yang diterima karyawan di tempat kerja menggerogoti rasa percaya diri karyawan. Sehingga, hal ini akan membuat karyawan meragukan keputusannya sendiri serta tidak mempercayai kemampuan diri sendiri. Begitu keraguan diri muncul, hal ini menyebabkan karyawan tidak percaya diri untuk mengambil kesempatan berupa promosi jabatan ataupun kenaikan gaji.

2. Rendahnya Kemauan Diri Untuk Berkembang

Lingkungan yang buruk menyebabkan karyawan enggan untuk mengambil risiko karena takut akan kegagalan sehingga diri karyawan tersebut tidak akan berkembang menjadi lebih baik.

3. *Burnout*

Berusaha dan bekerja berlebihan secara terus menerus untuk mendapatkan pengakuan di lingkungan kerja sangat menguras tenaga, merampas kreativitas dan motivasi karyawan, sehingga hal ini akan menimbulkan kelelahan secara fisik dan mental pada karyawan.

2.3.2 Indikator Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2017:30) indikator lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik yaitu:

1. Indikator lingkungan kerja fisik antara lain:
 - a. Aturan Kerja
 - b. Keamanan

- c. Jam Kerja
- 2. Indikator Lingkungan kerja non fisik antara lain:
 - a. Hubungan kerja antara bawahan dan atasan
 - b. Hubungan kerja antar rekan kerja

2.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh (Assa, 2022) menunjukkan bahwa bahwa beban kerja berpengaruh terhadap burnout syndrome. Lingkungan kerja juga berpengaruh terhadap burnout syndrome.

Penelitian yang dilakukan (Dewi & Riana, 2019) menunjukkan hasil penelitian bahwa hubungan antara beban kerja dengan *burnout* tidak signifikan. Beban kerja terhadap *role stress* memiliki pengaruh yang signifikan. *Role stress* terhadap *burnout* memiliki hubungan yang signifikan.

Penelitian yang dilakukan (Ahman et al., 2022) menunjukkan bahwa beban kerja merupakan faktor yang mempengaruhi kelelahan karyawan sebesar 66,7% (8 dari 12 studi). Masa kerja berpengaruh terhadap kelelahan kerja dengan presentase 33,3% (4 dari 12 studi). Oleh karena itu, peneliti menganggap penting untuk memonitor dan mengevaluasi beban kerja dan masa kerja karyawan untuk mencegah masalah kesehatan dan keselamatan pekerja serta dapat meningkatkan prestasi serta kinerja perusahaan.

Penelitian yang dilakukan (Ahman et al., 2022) menunjukkan bahwa tenaga kesehatan selama pandemi *COVID-19* mengalami *burnout*. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor internal (jenis kelamin, usia, status perkawinan serta kepribadian) dan faktor eksternal (beban kerja, masa kerja, peran konflik dan peran *ambiguitas* serta lingkungan kerja). Profesi tenaga kesehatan saat ini memerlukan suatu upaya dan kebijakan yang akan memfasilitasi pengelolaan kesehatan untuk menentukan langkah preventif, kuratif dan rehabilitatif kejadian *burnout* dalam situasi pandemi *COVID-19*.

Penelitian (Atmaja & Suana, 2019) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *role stress* pada karyawan di *Rumours Restaurant*. *Role stress* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* pada karyawan di *Rumours Restaurant*. *Role stress* memediasi pengaruh positif beban kerja terhadap *burnout* pada karyawan di *Rumours Restaurant* Seminyak Bali.

2.5 Pengembangan Hipotesis

2.5.1 Pengaruh Beban Kerja Terhadap *Burnout* Karyawan

Beban kerja terjadi ketika seseorang karyawan memiliki banyak tugas yang harus diselesaikan dibawah tekanan dan waktu yang terbatas sehingga tidak sesuai dengan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas tersebut. Ketika terlalu banyak pekerjaan akan menyebabkan kelelahan fisik dan mental, bahkan kejenuhan dan stress akibat beban pekerjaan, apalagi merasa kemampuan pribadi tidak dapat menyelesaikan tuntutan tugas sehingga timbulah *burnout*. Pada pekerjaan yang memfokuskan diri pada pelayanan kemanusiaan lebih sering mengalami perasaan lelah secara fisik dan psikis (Wijaya & Wibawa, 2020). Hal ini terjadi karena banyaknya jumlah orang yang harus dilayani, jam kerja yang melebihi waktu kerja yang biasanya serta tidak adanya pekerjaan yang tidak bisa dihindarkan. Beban kerja seperti jam kerja yang tidak pasti serta target yang diberikan perusahaan menyebabkan tingkat *burnout* yang tinggi pada pekerja.

Hal ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Melati et al. (2015) yang menyatakan beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan kejenuhan kerja pada karyawan. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh (Wijaya & Wibawa, 2020) yang menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh terhadap *burnout* (kejenuhan kerja) pada karyawan. Oleh karena itu hipotesis pertama pada penelitian ini adalah :

H1 : Beban kerja berpengaruh positif terhadap *burnout* karyawan

2.5.2 Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap *Burnout* Karyawan

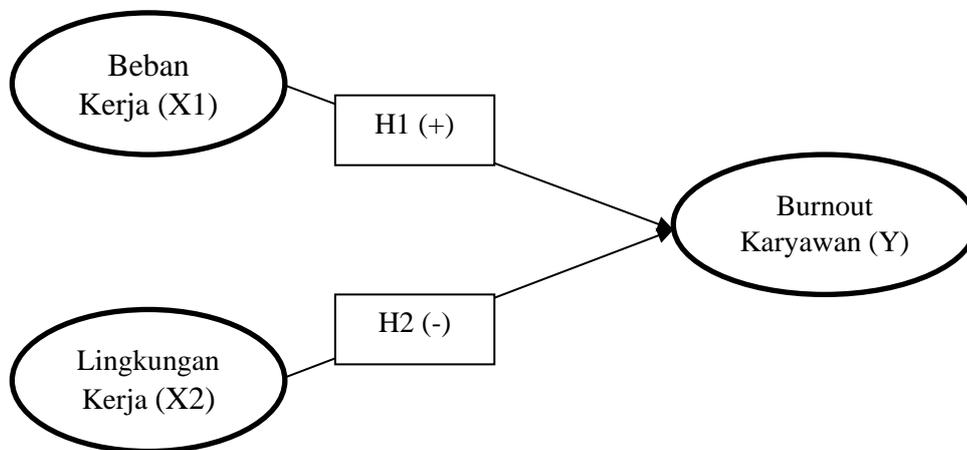
Lingkungan Kerja di suatu tempat bekerja akan berperan penting dalam kejadian *burnout syndrom*. Suatu lingkungan fisik yang kurang nyaman dimana pekerja mengalami keadaan bising, panas atau suhu yang ekstrem, banyak debu, adanya zat beracun, pencahayaan yang tidak baik, berdesakan dan hubungan yang kurang harmonis antara para pekerja, juga hubungan antara pekerja dengan atasan dapat juga menyebabkan pekerja beresiko terjadinya *burnout syndrome* (McCormack dan Cotter, 2013). Rizki (2016) mengemukakan bahwa terdapat dampak antara lingkungan kerja dan *burnout*. Dijelaskan bahwa lingkungan kerja yang baik dilihat dari segi kebersihan dan kerapian, serta penerangan yang cukup cenderung berdampak negative terhadap *burnout* pada karyawan. Dewi (2017) mengatakan hal yang serupa bahwa dalam penelitiannya menunjukkan bahwa lingkungan kerja meliputi suhu udara dan kebisingan yang tinggi cenderung membuat karyawan merasa tidak nyaman saat bekerja, gangguan ini mengakibatkan timbulnya *burnout* pada karyawan.

Hal ini didukung oleh hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Pradana (2017) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja memiliki dampak yang kuat dan bersifat negatif terhadap *burnout*. Oleh karena itu hipotesis kedua pada penelitian ini adalah :

H2 : Lingkungan kerja berpengaruh negatif terhadap *burnout* karyawan

2.6 Model Penelitian

Berdasarkan hubungan antar variabel-variabel beban kerja, lingkungan kerja dan *burnout* karyawan maka peneliti dapat menggambarkan kerangka teoritis sebagai berikut :



Gambar 2.1 Model Penelitian

3. Metode Penelitian

3.1. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan dari objek yang akan dijadikan penelitian (Ghozali, 2018). Menurut (Sugiyono, 2019), populasi merupakan suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah kurir paket J&T se-Kota Semarang.

Menurut (Ghozali, 2018) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan penulis yaitu menggunakan *non probability sampling* dengan menggunakan *snowball*

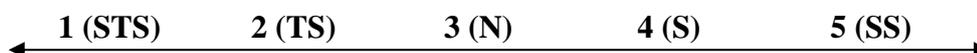
sampling. Snowball sampling adalah teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian sampel ini disuruh memilih teman-temannya untuk dijadikan sampel, begitu seterusnya, sehingga jumlah sampel semakin banyak (Sugiyono, 2001: 61).

3.2. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian kuantitatif. Hal ini dikarenakan data yang diperoleh nantinya merupakan data berupa angka. Data yang diperoleh selanjutnya akan diolah menggunakan perangkat lunak SPSS yang selanjutnya akan dianalisa. Jenis data penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan pada kurir paket J&T se-Kota Semarang.

3.3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu kuesioner dan studi pustaka. Menurut Pujihastuti (2010), kuesioner merupakan alat untuk mengumpulkan data primer dengan metode survei yang berbentuk seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk nantinya dijawab oleh responden. Kuesioner dapat digunakan untuk mendapatkan informasi pribadi dari responden misalnya opini, sikap, keinginan dan harapan dari responden (Pujihastuti, 2010). Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala likert untuk menunjukkan opini atau jawaban dalam kuesioner yang ada. Menurut Budiaji (2013), skala likert dianggap sebagai skala yang mudah untuk digunakan dalam kuesioner penelitian. Menurut Budiaji (2013), skala likert dianggap sebagai skala yang mudah untuk digunakan dalam kuesioner penelitian. Jenis skala ini banyak digunakan oleh peneliti karena kemudahan dalam penggunaannya (Kelly dan Tincani dalam Budiaji (2013)). Skala likert ini menggunakan beberapa butir pertanyaan atau pernyataan dengan cara memberikan respon pada 5 titik pilihan pada setiap butir pertanyaan tau pernyataan, yang biasanya terdiri dari sangat setuju, setuju, cukup setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju (Likert dalam Budiaji (2013)). Dalam kuesioner penelitian ini, peneliti menggunakan skala 1-5, dengan menggunakan sistem *favorable*, yaitu :



Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

Kemudian responden diminta untuk memberikan opini/pendapat pada setiap pernyataan yang tertera pada kuesioner dengan cara memberi tanda centang (√) pada salah satu kolom skala yang sesuai dengan pendapat responden.

3.4. Alat Analisis Data

Menurut (Sugiyono, 2019), analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi secara sistematis dengan cara mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel yang ada dari responden, menyajikan data dari setiap variabel yang dijadikan penelitian, melakukan perhitungan untuk menguji

hipotesis yang telah diajukan, dan kemudian membuat kesimpulan yang mudah dipahami untuk diri sendiri maupun orang lain. Data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang akan diolah dengan teknik analisis data analisis regresi berganda menggunakan menggunakan *SPSS (Statistical Product and Service Solutions)* Versi 22. Setelah data dikumpulkan, selanjutnya data akan diolah menggunakan uji statistik berikut:

3.4.1. Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menyimpulkan dan memberikan gambaran karakteristik atau fitur dari suatu data. Analisis Statistik Deskriptif menampilkan informasi seperti nilai rata-rata (mean), median, mode, frekuensi, standar deviasi, nilai minimum dan maksimum dari setiap variabel dalam set data baik dalam bentuk tabel maupun grafik (Latan, 2014, p. 3).

3.4.2. Uji Kualitas Data

3.4.2.1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan pengujian yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar ketepatan dan kecermatan kuesioner dalam menerapkan fungsinya. Uji validitas dihitung dari nilai signifikansi koefisien korelasi (*pearson correlation*) pada taraf signifikansi 0,05, artinya suatu indikator dianggap valid jika nilai signifikansi $< 0,05$ (Krismawati, 2018).

3.4.2.2. Uji Reliabilitas

Menurut (Ghozali, 2018) reliabilitas merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengukur kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan handal jika jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan stabil. Uji reliabilitas dinilai melalui nilai *Cronbach's Alpha* dimana semakin besar nilai *cronbach's alpha* > 0.60 / mendekati 1, maka akan semakin reliabel data tersebut.

3.4.3. Uji Asumsi Klasik

3.4.3.1. Uji Normalitas

Menurut (Ghozali, 2018) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi antara variabel dependen dan independen mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Penelitian ini menggunakan *normal probability plot* untuk membandingkan distribusi kumulatif dan distribusi normal. Penelitian ini menggunakan uji normalitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan *kolmogorov – smirnov* (K-S). Uji ini dilakukan dengan perbandingan antara probabilitas dengan nilai signifikan sebesar 0,05. Dasar pengambilan keputusan yaitu jika nilai koefisien *asympt. Sig (2-tailed)* lebih besar dari *cut off point* 0.05 maka *residual* data sudah memenuhi syarat normalitas.

3.4.3.2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk membuktikan apakah ditemukan hubungan linier atau kemiripan antar variabel independen. Multikolinieritas bisa dilihat pada nilai *tolerance value* dan *Variance Inflation Factor* (VIF), jika *tolerance value* $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas. Apabila terjadi multikolinieritas, maka salah satu variabel harus dikeluarkan (Ghozali, 2018).

3.4.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastitas berfungsi untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain (Ghozali, 2018), dalam penelitian ini untuk membuktikan ada atau tidaknya heteroskedastisitas penelitian ini menggunakan uji *scatterplot*. Dimana dalam uji ini ditentukan berdasarkan deteksi ada tidaknya titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit). Model regresi dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas ketika titik – titik menyebar di atas dan di bawah garis nol.

3.4.4. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan apabila variabel independen terdapat dua atau lebih variabel (Ghozali, 2018). Selain, analisis regresi linier berganda berguna dalam mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga dapat menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Bentuk umum persamaan yang digunakan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y	=	Burnout Karyawan
X1	=	Beban Kerja
X2	=	Lingkungan Kerja
α	=	Konstanta
β	=	Koefisien regresi
e	=	Error

3.4.5. Uji Kelayakan Model

3.4.5.1. Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Koefisien determinasi (*adjusted R²*) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan secara keseluruhan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi yaitu antara nol dan satu. Jika koefisien determinasi (*adjusted R²*) mendekati 1 (semakin besar nilai *adjusted R²*) menunjukkan bahwa sumbangan atau kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan semakin kuat sehingga model dapat dikatakan layak. Sebaliknya, jika koefisien determinasi (*adjusted R²*) mendekati 0 (semakin kecil nilai *adjusted R²*) menunjukkan bahwa sumbangan atau kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan semakin lemah sehingga dapat dikatakan kurang layak (Azizah, 2020).

3.4.5.2. Uji – F

Uji-F digunakan untuk menguji apakah variabel independen dalam model regresi berpengaruh secara serentak terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018). Dasar pengambilan keputusan dalam uji statistik F dapat dilihat apabila nilai F lebih besar daripada 4 dan nilai signifikansi < 0,05 maka variabel independen secara serentak mempengaruhi variabel dependen.

3.4.5.3. Uji Hipotesis (Uji-t)

Uji-t digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel independen secara individual dalam menjelaskan variasi variabel dependen (Ghozali, 2018). Nilai signifikan dapat tercermin dari masing masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji-t menggunakan nilai signifikan sebesar 0,05. Kriteria untuk uji-t yaitu :

- Apabila nilai signifikan $\leq 0,05$ maka H_0 ditolak, yang berarti hipotesis diterima atau memiliki pengaruh
- Apabila nilai signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima, yang berarti hipotesis ditolak atau tidak berpengaruh.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Deskripsi Objek Penelitian

Objek yang diteliti adalah kurir ekspedisi di Kota Semarang tahun 2024. Waktu pengumpulan data dilaksanakan dari tanggal 29 Mei 2024 hingga 6 Juni 2024. Penelitian dilakukan dengan