

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Konsep *Reinforcement*

a. Definisi *Reinforcement*

Penghargaan umumnya memiliki dampak positif pada kehidupan manusia, karena dapat memberikan dorongan untuk meningkatkan perilaku seseorang dan meningkatkan usahanya. Tidak mengherankan jika seseorang ingin menjadi yang terbaik dan mendapat pengakuan, tentunya dengan batasan yang rasional. Bayangkan apa yang terjadi pada atlet olahraga jika mereka tidak pernah bertanding dan menerima penghargaan (Skinner, 2014).

Secara etimologis, penguatan (*reinforcement*) mengandung konsep memberikan kekuatan tambahan kepada sesuatu yang dianggap belum cukup kuat. Konsep ini diterapkan pada perilaku individu yang perlu diperkuat. "Diperkuat" mengacu pada peningkatan, konsistensi, dan keberlanjutan munculnya perilaku tersebut, sehingga tidak hanya muncul sekali dan menghilang begitu saja. Dalam proses pendidikan yang berfokus pada perubahan perilaku, tujuan utama pembelajaran adalah memastikan bahwa perilaku yang diinginkan muncul sesering mungkin sesuai dengan konteksnya. Penguatan merupakan respons terhadap perilaku positif

yang dapat meningkatkan kemungkinan munculnya perilaku tersebut kembali (Skinner, 2014).

Istilah penguatan (reinforcement) diperkenalkan oleh Skinner (2014), seorang ahli psikologi behavioristik, dan dapat diartikan sebagai setiap konsekuensi atau dampak dari perilaku yang memperkuat perilaku tertentu.

b. Komponen Keterampilan Penguatan (*Reinforcement*)

Menurut Skinner (2014), ia menguraikan elemen-elemen dalam teori penguatan sebagai berikut:

1) Penguatan Verbal

Respon positif dari seorang guru, seperti kata-kata pujian, dukungan, atau pengakuan, dapat berperan sebagai penguatan terhadap kinerja seseorang. Penguatan verbal ini dapat disampaikan melalui berbagai bentuk kata-kata atau kalimat, seperti: kata-kata seperti "benar," "hebat," "tepat sekali," "sangat baik," "setuju," atau "cerdas."

2) Penguatan Gestural

Penguatan gestural adalah tindakan seorang pimpinan yang menggunakan gerakan tubuh atau ekspresi wajah untuk memberikan kesan positif kepada bawahannya.

3) Penguatan Proximity

Pimpinan dapat memberikan penguatan dengan mendekati bawahannya, seperti berdiri di samping mereka atau berjalan menuju ke tempat bawahan.

4) Penguatan Kontak

Penguatan kontak terjadi ketika seorang pimpinan berinteraksi langsung dengan bawahannya, misalnya dengan berjabat tangan atau menepuk bahu, sebagai bentuk penghargaan terhadap kinerja atau perilaku yang baik.

5) Penguatan Aktivitas

Penguatan aktivitas adalah tindakan yang dapat menginspirasi keaktifan bawahannya, mendorong mereka untuk berpartisipasi lebih aktif dalam pekerjaan atau tugas mereka.

6) Penguatan Token

Penguatan token adalah cara seorang pimpinan memberikan penghargaan kepada bawahannya yang sesuai dengan harapan. Ini bisa berupa hadiah, pengakuan khusus, atau bentuk penghargaan lainnya. Tujuannya adalah untuk mendorong kinerja yang baik dan memberikan motivasi kepada pegawai lainnya untuk mencapai tingkat kinerja yang sama (Skinner, 2014).

c. Cara Menilai Penguatan (*Reinforcement*)

1) Memperkuat individu secara spesifik

Penguatan harus secara tegas diarahkan kepada individu yang dimaksud, agar memiliki dampak yang lebih efektif. Oleh karena itu, sebelum memberikan penguatan, pemimpin perlu menyebutkan nama bawahan yang bersangkutan sambil mengalihkan perhatian kepadanya.

2) Memberikan Dukungan kepada Kelompok

Penguatan juga dapat diberikan kepada sekelompok bawahan, misalnya, jika suatu kelompok berhasil menyelesaikan tugas dengan baik, pemimpin memberi keleluasaan kepada seluruh anggota kelompok tersebut untuk mengikuti keinginan mereka.

3) Pemberian Penguatan secara Tepat Waktu

Pemberian penguatan sebaiknya dilakukan segera setelah muncul perilaku atau respons yang diharapkan dari bawahan. Penundaan dalam memberikan penguatan dapat mengurangi efektivitasnya karena jika dilakukan terlambat, dapat menyebabkan kejenuhan di antara para pekerja.

4) Ragam dalam Penggunaan Penguatan

Jenis-jenis penguatan yang digunakan harus bervariasi dan tidak terbatas pada satu tipe saja, karena hal ini dapat

menghindari rasa bosan dan memastikan bahwa penguatan tetap efektif dalam jangka waktu yang lebih lama.

2. Konsep Beban Kerja

a. Definisi Beban Kerja

Menurut Meshkati, sebagaimana diungkapkan dalam kajian Astianto dan Suprihhadi (2014), beban kerja bisa diartikan sebagai perbedaan antara kapasitas atau kemampuan seorang pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapinya. Karena pekerjaan melibatkan aspek mental dan fisik, setiap individu memiliki tingkat pembebanan yang unik. Jika pembebanan terlalu berat, itu bisa mengakibatkan penggunaan energi yang berlebihan dan munculnya tingkat stres yang tinggi (overstress). Di sisi lain, jika pembebanan terlalu ringan, bisa menyebabkan rasa bosan dan kejenuhan (understress). Oleh karena itu, penting untuk mencapai tingkat pembebanan yang ideal yang berada di antara kedua ekstrem tersebut, yang tentunya bervariasi antara individu satu dengan yang lainnya.

Sementara menurut Moekijat (2010), beban kerja adalah sejumlah hasil kerja atau catatan mengenai produktivitas yang mencerminkan kinerja sekelompok pegawai dalam suatu departemen tertentu. Besarnya pekerjaan yang harus diselesaikan oleh satu kelompok atau individu dalam waktu tertentu dapat dilihat dari dua perspektif, yaitu objektif dan subjektif. Pendekatan objektif melibatkan total waktu yang digunakan atau jumlah aktivitas yang

dilakukan. Di sisi lain, pendekatan subjektif mencakup persepsi individu terhadap tingkat kelebihan beban kerja, tingkat tekanan kerja yang dirasakan, serta tingkat kepuasan dalam bekerja. Jelas bahwa beban kerja yang berlebihan dapat menjadi sumber ketidakpuasan karena kelebihan beban kerja yang dialami.

b. Pengukuran Beban Kerja

Ilyas dalam Krisna (2012) mengemukakan bahwa terdapat tiga metode yang dapat diterapkan untuk mengevaluasi tingkat beban kerja, yakni sebagai berikut:

1) Pendekatan Work Sampling

Teknik ini pertama kali diperkenalkan di dunia industri dengan tujuan mengidentifikasi dan mengukur beban kerja yang ditanggung oleh personel di berbagai unit, sektor, atau jenis pekerjaan tertentu.

2) Metode Pemantauan Waktu dan Gerakan (Study Time and Motion)

Metode ini melibatkan pengamatan teliti terhadap aktivitas yang sedang dilakukan oleh personel yang tengah diamati. Ini membantu untuk mengukur tingkat beban kerja dengan cermat.

3) Penggunaan Catatan Harian (Daily Log)

Pendekatan Daily Log merupakan versi yang lebih sederhana dari work sampling, di mana individu yang sedang

dalam penelitian mencatat sendiri aktivitas mereka dan waktu yang digunakan untuk masing-masing aktivitas tersebut. Efektivitas penggunaan metode ini sangat bergantung pada kerjasama dan kejujuran dari personel yang menjadi subjek penelitian. Dalam formulir ini, informasi yang dicatat mencakup jenis aktivitas, durasi, dan waktu pelaksanaannya.

Dengan menerapkan beragam metode ini, penilaian beban kerja dapat dilakukan dengan lebih efisien dan terstruktur, menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam tentang kompleksitas pekerjaan yang dijalankan.

c. Indikator Beban Kerja

Indikator pengukuran beban kerja dalam penelitian ini akan dijabarkan melalui berikut ini (sebagaimana disusun oleh Hart dan Staveland dalam Astianto, 2014):

1) Aspek Tuntutan Tugas (Task Demands)

Faktor tuntutan tugas (task demands) mengacu pada evaluasi beban kerja yang diturunkan dari analisis tugas-tugas yang dijalankan oleh pekerja. Dalam konteks ini, penting untuk selalu mempertimbangkan variasi individu.

2) Tingkat Usaha atau Tenaga (Effort)

Jumlah usaha yang diberikan dalam suatu pekerjaan mungkin dapat dilihat sebagai respons alami terhadap tingkat beban kerja. Namun, walaupun terdapat peningkatan dalam

tuntutan tugas, pada tingkat individu, tidak selalu mungkin untuk meningkatkan tingkat usaha.

3) Kinerja (Performance)

Sebagian besar penelitian yang terkait dengan beban kerja secara konsisten menitikberatkan pada pencapaian kinerja yang diharapkan.

3. Konsep *Burnout* (Kebosanan)

a. Definisi *Burn Out* (Kebosanan)

Burnout, sebuah kondisi psikologis yang sangat menghancurkan, merujuk pada ketegangan yang luar biasa di dalam diri individu, menyebabkan mereka mengalami kelelahan emosional dan kehilangan semangat dalam bekerja. Burnout dapat menjadi hasil dari paparan terus-menerus terhadap stres kerja yang berkepanjangan (King, 2010).

Dalam perspektif Maslach dan Leiter, yang dikutip oleh Rizka (2013), burnout merupakan respons emosional yang negatif yang berkembang dalam konteks lingkungan kerja ketika individu terus-menerus menghadapi stres. Ini adalah sebuah sindrom psikologis yang mencakup kelelahan, depersonalisasi, dan penurunan kemampuan untuk melakukan tugas-tugas rutin, yang bisa berdampak pada timbulnya rasa cemas, depresi, atau bahkan masalah tidur.

Burnout mencirikan situasi di mana pekerja mengalami kelelahan kronis, kebosanan, depresi, dan merasa jenuh dengan

pekerjaannya. Mereka yang terkena burnout cenderung mengeluh, menyalahkan orang lain atas masalah, mudah marah, dan menjadi sinis terhadap karir mereka (Davis & Jhon, 1985).

Bagi individu dengan standar tinggi, burnout seringkali menjadi reaksi utama terhadap stres. Burnout menandai kondisi kelelahan emosional dan fisik, produktivitas yang menurun, serta perasaan terasing, yang sering kali muncul akibat tekanan yang terkait dengan pekerjaan. Mereka yang menghadapi tekanan yang konstan cenderung merasa lemah, putus asa, dan kehilangan motivasi sehingga akhirnya bisa berhenti berusaha (Lefton, 1997).

Pada dasarnya, burnout adalah hasil dari tekanan psikologis yang dialami oleh karyawan setelah bekerja dalam jangka waktu tertentu. Dalam keadaan ini, seseorang merasa kelelahan secara emosional dan kurang semangat dalam menjalankan pekerjaannya (Spector, 1996). Kesimpulannya, burnout adalah gejala tekanan psikologis yang dapat menyebabkan seseorang merasa lemah, kelelahan, putus asa, dan kehilangan motivasi kerja.

b. Dimensi *Burn Out*

Menurut Maslach, Schaufeli, dan Leiter, fenomena burnout memiliki tiga dimensi yang mencirikannya (seperti yang dijelaskan dalam Rizka, 2013):

1) Kelelahan Emosional (Emotional exhaustion)

Kelelahan emosional merupakan pengalaman kelelahan dan kepenatan yang dirasakan di lingkungan kerja (sebagaimana digambarkan oleh Spector, 1996). Ketika seseorang mengalami kelelahan emosional, mereka merasakan bahwa energi mereka telah habis terkuras dan ada perasaan "kosong" yang tak terhindarkan lagi (seperti yang diuraikan oleh Rizka, 2013).

2) Depersonalisasi (Depersonalization)

Depersonalisasi mencakup perkembangan sikap sinis dan apatis terhadap orang lain (sebagaimana dinyatakan oleh Spector, 1996). Ini adalah hasil dari ketegangan antara tuntutan pekerjaan dan kapasitas individu. Depersonalisasi terwujud dalam sikap sinis terhadap rekan kerja dan dalam kecenderungan untuk mengambil sikap jarak serta menurunkan keterlibatan dalam pekerjaan. Seseorang mungkin merasa bahwa perilaku tersebut adalah cara untuk melindungi diri dari rasa kecewa, karena mereka beranggapan bahwa dengan bersikap seperti itu, mereka dapat merasa aman dan terhindar dari ketidakpastian dalam pekerjaan.

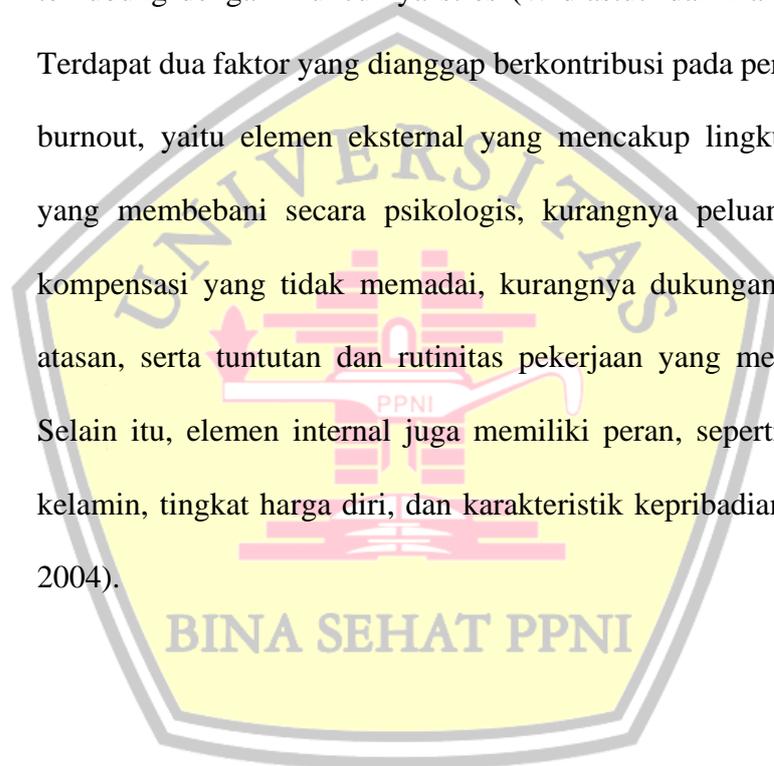
3) Penurunan Pencapaian Prestasi Pribadi

Dimensi ini sering ditandai dengan perasaan ketidakpuasan terhadap diri sendiri, pekerjaan, dan bahkan kehidupan secara keseluruhan. Menurut Maslach (sebagaimana

dijelaskan dalam Diaz, 2007), penurunan pencapaian prestasi pribadi muncul karena perasaan bersalah atas dampak negatif yang mungkin telah diakibatkan terhadap orang lain di sekitarnya.

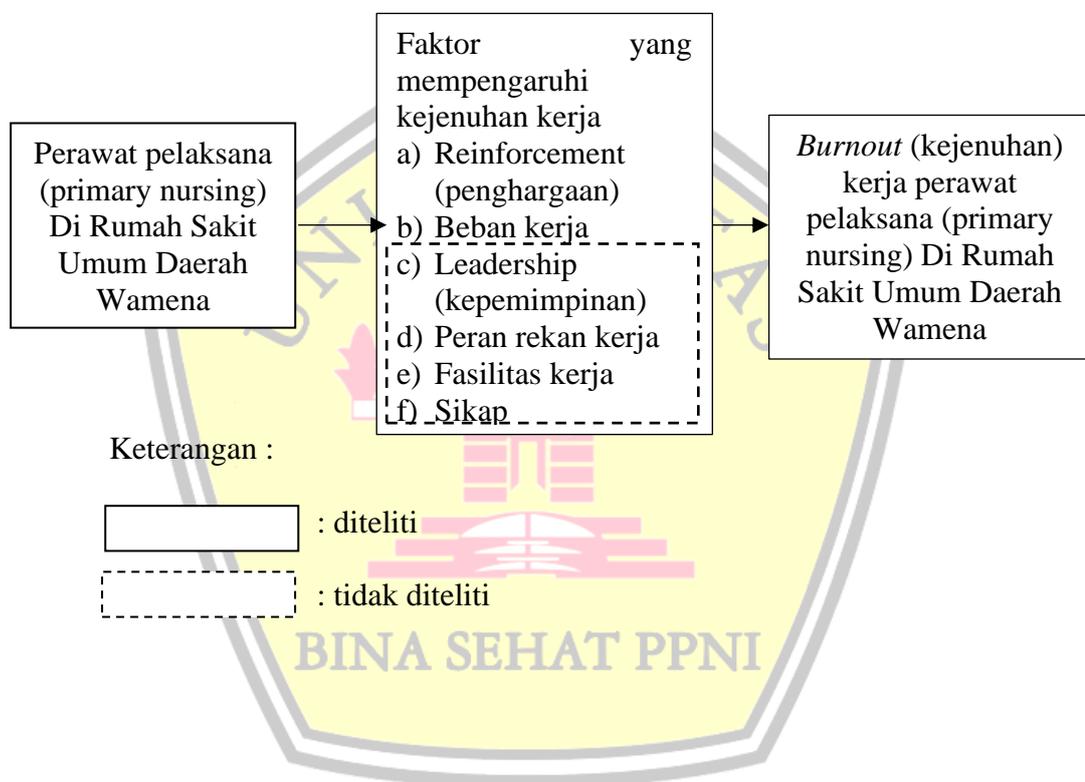
c. Faktor Yang Mempengaruhi *Burn Out*

Burnout adalah hasil dari tekanan yang berlarut-larut, sehingga banyak elemen yang berdampak pada kondisi ini sering kali terhubung dengan munculnya stres (Widiastuti dan Kamsih, 2008). Terdapat dua faktor yang dianggap berkontribusi pada perkembangan burnout, yaitu elemen eksternal yang mencakup lingkungan kerja yang membebani secara psikologis, kurangnya peluang promosi, kompensasi yang tidak memadai, kurangnya dukungan sosial dari atasan, serta tuntutan dan rutinitas pekerjaan yang membosankan. Selain itu, elemen internal juga memiliki peran, seperti usia, jenis kelamin, tingkat harga diri, dan karakteristik kepribadian (Sihotang, 2004).



B. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual adalah semacam representasi abstrak dari kenyataan, dirancang untuk memfasilitasi komunikasi dan membentuk dasar bagi suatu teori yang menguraikan interkoneksi antara beragam variabel, termasuk yang menjadi fokus penelitian dan yang tidak (Nursalam, 2013). Untuk penelitian ini, kerangka konsep yang digunakan adalah sebagai berikut:



GAMBAR 2.1 KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN ANALISIS *LEADERSHIP, REINFORCEMENT* DAN BEBAN KERJA TERHADAP *BURNOUT* PADA PERAWAT PELAKSANA (PRIMARY NURSING) DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH WAMENA

C. Hipotesis Penelitian

Sebuah asumsi pernyataan tentang keterkaitan antara dua atau lebih variabel yang diduga mampu memberikan solusi pada permasalahan dalam konteks penelitian (Nursalam, 2013) adalah dasar bagi penelitian ini. Hipotesis yang diajukan dalam kerangka penelitian ini adalah:

1. Ada pengaruh *reinforcement* terhadap *burnout* pada perawat pelaksana (*primary nursing*) di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena
2. Ada pengaruh beban kerja terhadap *burnout* pada perawat pelaksana (*primary nursing*) di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena
3. Ada pengaruh *reinforcement* dan beban kerja terhadap *burnout* pada perawat pelaksana (*primary nursing*) di Rumah Sakit Umum Daerah Wamena

