

PERAN *ROLE STRESS* DALAM MEMEDIASI PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP *BURNOUT* PERAWAT

Nana Suardiningsih¹
Ida Bagus Ketut Surya²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Udayana, Bali, Indonesia
email: nsuardiningsih@gmail.com

ABSTRAK

Burnout syndrome adalah suatu gejala fisik, psikologis dan mental yang bersifat destruktif yang diakibatkan oleh melakukan pekerjaan yang bersifat monoton dan menekan secara terus-menerus. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh beban kerja terhadap *burnout*, menjelaskan pengaruh *role stress* terhadap *burnout*, menjelaskan pengaruh beban kerja terhadap *role stress*, dan menjelaskan peran *role stress* memediasi beban kerja terhadap *burnout*. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 68 orang perawat yang ditentukan dengan teknik *non probability sampling* yaitu dengan metode sampel jenuh. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah *path analysis*. Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*. *Role stress* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *role stress*. *Role Stress* memediasi pengaruh beban kerja terhadap *burnout*.

Kata kunci : *role stress*, beban kerja, *burnout*

ABSTRACT

Burnout syndrome is a physical, psychological, and mental symptom that is destructive that results from doing monotonous work and pressing continuously. The purpose of this study was to explain the effect of workload on *burnout*, explain the effect of *role stress* on *burnout*, explain the effect of workload on *role stress*, and explain the use of *role stress* to mediate workload on *burnout*. This research was conducted at Tk II Udayana Hospital Denpasar. The number of samples used in this study amounted to 68 nurses who were determined by the non-probability sampling technique, that is saturated sample method. The data analysis technique in this research is *path analysis*. The results of this study found that workload has a positive and significant effect on *burnout*. *Role stress* has a positive and significant effect on *burnout*. Workload has a positive and significant effect on *role stress*. *Role Stress* mediates the effect of workload on *burnout*.

Keywords : *role stress*, workload, *burnout*

PENDAHULUAN

Dewasa ini masyarakat semakin sadar akan pentingnya kesehatan. Dari kesadaran masyarakat yang tinggi akan pentingnya kesehatan, tentu menjadi peluang bagi jasa pelayanan kesehatan terutama rumah sakit untuk memberikan pelayanan terbaik sehingga dapat memberikan kepuasan bagi konsumennya.

Rumah sakit merupakan fasilitas jasa pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Sebagai sarana penyelenggaraan kesehatan, rumah sakit berupaya untuk meningkatkan kesehatan masyarakat secara optimal (Fernet *et al.*, 2013). Menjadi pusat rujukan kesehatan yang paling utama, tentu rumah sakit dituntut agar mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi setiap konsumennya. Oleh karena itu, rumah sakit sebagai pusat pelayanan kesehatan harus benar-benar memperhatikan pentingnya pelayanan kesehatan terhadap pasien yang bertumpu pada sumber daya manusia (Karabay *et al.*, 2014). Dalam hal ini, sumber daya manusia pada rumah sakit yang berperan sangat penting dalam memberikan pelayanan terbaik dan bermutu terhadap pasien yang membutuhkan pelayanan kesehatan adalah tim perawat pada rumah sakit tersebut.

Perawat merupakan salah satu profesi yang dapat mengalami gejala stres dan kelelahan sewaktu-waktu yang diakibatkan oleh tekanan yang dialami setiap hari dalam profesinya. Tidak hanya menawarkan perawatan kesehatan yang memadai terhadap pasien, perawat juga harus mampu memberikan keramahan bagi pasien dan keluarga pasien. Perawat memfokuskan energi yang dimiliki untuk menyelesaikan tugas-tugas dalam memberikan pelayanan terhadap kebutuhan kesehatan dan promosi kesehatan terhadap pasiennya.

Burnout syndrome adalah suatu gejala fisik, psikologis dan mental yang bersifat destruktif yang diakibat oleh melakukan pekerjaan yang bersifat monoton dan menekan secara terus-menerus (Aristiani, 2015). *Burnout* akan timbul apabila karyawan merasa mendapatkan tekanan saat bekerja, seperti tugas-tugas yang membebani mereka, hubungan dengan rekan kerja atau atasan yang kurang baik, dan dapat juga disebabkan oleh faktor gaji yang dirasa tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.

Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar merupakan salah satu rumah sakit umum yang terletak di Kota Denpasar yang beralamat di Jalan P.B.Sudirman No. 1, Denpasar, Bali. Jumlah perawat yang bekerja di Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar saat ini berjumlah 68 orang perawat. Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar sebagai rumah sakit rujukan pelayanan kesehatan tentu dihadapkan pada kekuatan-kekuatan serta kelemahan-kelemahan intern yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara awal yang telah dilakukan dengan 3 orang perawat Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar, diperoleh informasi bahwa 3 orang perawat tersebut sering merasakan kelelahan ketika sedang bekerja. Mereka menyatakan bahwa mereka mengalami tekanan yang tinggi ketika bekerja. Standar yang ditetapkan oleh rumah sakit terkait dengan peraturan, jam kerja, upah, serta dituntut agar selalu memiliki konsentrasi dan kondisi fisik yang prima justru memberikan dampak negatif pada diri seorang perawat.

Dampak negatif tersebut terlihat dari kurangnya semangat ketika bekerja sehingga perawat tidak mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien. Akibatnya muncul keluhan-keluhan dari pasien pada layanan kesehatan

Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar mulai dari keterlambatan datangnya perawat ketika jadwal untuk melakukan pemeriksaan terhadap pasien yang seharusnya dilakukan tepat waktu dan sistem administrasi yang tidak disiplin. Apabila kondisi tersebut dibiarkan, maka akan mempengaruhi performa pelayanan Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar secara keseluruhan.

Teori atribusi merupakan teori yang dikembangkan oleh Fritz Heider yang mengemukakan bahwa perilaku seseorang disebabkan oleh kekuatan internal seperti kemampuan, pengetahuan dan usaha, serta kekuatan eksternal seperti lingkungan, keberuntungan dan kesempatan.

Teori atribusi merupakan teori yang menjelaskan tentang perilaku seseorang dimana teori tersebut mengacu pada apakah penyebab dari perilaku tersebut berasal dari internal atau eksternal (Luthans, 2011:173). Perilaku yang disebabkan secara internal merupakan perilaku yang diyakini berada dibawah kendali individu itu sendiri, sedangkan perilaku yang disebabkan secara eksternal dapat dilihat sebagai perilaku yang dipengaruhi oleh sebab-sebab luar yaitu berperilaku karena situasi (Robbins, 2015). Morissan (2013:75) menyatakan bahwa teori atribusi menjelaskan bagaimana orang menyimpulkan penyebab dari tingkah laku yang dilakukan diri sendiri atau orang lain. Penelitian ini menggunakan teori atribusi untuk menjelaskan pengaruh beban kerja terhadap *burnout* dengan *role stress* sebagai pemediasi karena teori ini dapat menjelaskan proses yang terjadi dalam diri seorang individu sehingga kita memahami penyebab dari tingkah laku tersebut.

Beban kerja adalah istilah yang mulai dikenal sekitar tahun 1970. Begitu banyak definisi yang dikemukakan oleh para ahli tentang beban kerja sehingga terdapat beberapa definisi yang berbeda-beda mengenai arti dari beban kerja. Beban kerja dapat berupa beban kerja fisik dan beban kerja mental. (Luthans, 2011:243) menyatakan bahwa beban kerja berarti setiap karyawan melaksanakan tugas-tugas yang diberikan dan dipertanggung jawabkan oleh satuan organisasi atau karyawan itu sendiri sesuai dengan kemampuan sehingga efektivitas kerja dapat dicapai dengan baik. Fajriani & Septiari, (2015) menyatakan beban kerja sebagai persepsi pekerja mengenai seluruh kegiatan yang harus diselesaikan dalam kurun waktu tertentu baik beban kerja yang berupa beban kerja fisik maupun psikologis.

Adapun beban kerja dapat dibedakan definisinya menjadi dua, yaitu beban kerja yang di bawah rata-rata (*underload*) dan beban kerja yang berlebihan (*overload*) (Veithzal & Mulyadi, 2012:308). Sitepu (2013) menyatakan bahwa beban kerja merupakan besaran pekerjaan yang harus ditanggung oleh suatu jabatan dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu.

Beban kerja yang cukup berat dapat mempengaruhi kondisi fisik dan psikis seseorang. Menurut Soelton *et al.* (2018) beban kerja yang dibebankan pada karyawan harus memiliki kesesuaian dengan kemampuan serta peraturan yang berlaku, karena beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan kelelahan dan stres kerja pada karyawan. Yurasti (2015) memberikan kesimpulan bahwa beban kerja merupakan sejumlah kegiatan yang membutuhkan kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan dalam jangka waktu yang telah ditentukan, baik dalam bentuk fisik maupun psikis.

Istilah *burnout* pertama kali dikemukakan oleh Freudenberg, seorang ahli psikologi klinis pada tahun 1974. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Eviaty &

Satiadarma, (2005) menunjukkan bahwa profesi yang menepati urutan pertama dengan risiko tertinggi mengalami *burnout* adalah profesi seseorang di bidang jasa, yaitu sekitar 43 persen. Luthans (2011:217) menyatakan bahwa penyebab dari timbulnya *burnout* terdiri atas tiga dimensi yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian prestasi pribadi. *Burnout* menyebabkan seseorang tidak mampu memenuhi kebutuhan mereka dalam bekerja serta merasa tidak memiliki suatu tujuan. Tingginya stres yang terjadi pada karyawan rentan menimbulkan gejala-gejala *burnout*. Melati & Surya (2015) mengatakan *burnout* dapat terjadi akibat dari kurangnya penghargaan positif atas hasil kerja yang selama ini telah dikerjakan.

Burnout di suatu perusahaan bisa diukur dari banyaknya pengunduran diri karyawan. Pekerja yang mengalami *burnout* akan terlihat kurang berenergi dan tidak tertarik pada pekerjaannya (Selvarajan *et al.*, 2016). Mereka mengalami kelelahan emosional, depresi, mudah tersinggung, dan apatis. Mereka menemukan masalah dari berbagai aspek, seperti lingkungan kerja mereka, hubungan dengan sesama pekerja, dan memiliki reaksi negatif terhadap saran yang ditunjukkan untuk mereka (Laeque, 2014). Adapun ciri-ciri individu yang mengalami gejala *burnout* yaitu merasakan sakit fisik berupa sakit kepala, demam, tegang pada otot leher dan bahu, susah tidur, dan rasa letih yang kronis (Puspitasari & Handayani, 2014). Kelelahan emosi yang dirasakan dapat berupa rasa bosan, mudah tersinggung, menjadi pemarah, sedih, gelisah, putus asa, tertekan, dan tidak berdaya.

Burnout yang dialami oleh seseorang akan berdampak langsung pada pekerjaan dan orang-orang di sekitar individu itu sendiri. Dampak *burnout* pada organisasi dapat dilihat dari terjadi peningkatan frekuensi absensi ditempat kerja, berhenti dari pekerjaan, sehingga hal tersebut akan berpengaruh pada efektivitas dan efisiensi kerja di dalam suatu organisasi (Harnida, 2015). Akibat dari *burnout* itu sendiri dapat menimbulkan masalah pada ruang lingkup seseorang dan keluarganya.

Role stress merupakan sebuah respon individu terhadap peristiwa-peristiwa yang mengancam individu serta mengurangi kemampuan mereka untuk menghadapinya (Santrock, 2002:557). Stres karena peran (*role stress*) merupakan suatu keadaan di mana ketika seorang individu tidak mampu memahami apa yang dikerjakannya, sehingga beban kerja yang dirasakan menjadi lebih berat dan perannya di tempat kerja menjadi tidak jelas.

Role stress pada hakekatnya merupakan suatu kondisi dimana setiap peranan seseorang dipengaruhi oleh harapan orang lain, dimana harapan-harapan tersebut dapat berbenturan, tidak jelas serta mempersulit peranan seseorang, sehingga peranan tersebut menjadi samar-samar, bertentangan atau tidak mungkin untuk disatukan. Ariana & Riana (2016) menyatakan berbagai peran yang harus dipenuhi karyawan rentan menimbulkan *role stress* pada diri karyawan terhadap peran lainnya yang lebih sulit untuk dikerjakan. Apabila karyawan mengalami stres ditempat kerja, maka saat seorang karyawan sedang melaksanakan satu peran tertentu akan merasakan kesulitan untuk memenuhi harapan-harapan dari peran lainnya (Laeque, 2014). Oleh karena itu, tingkat *role stress* setiap orang cenderung berbeda tergantung pada beban pekerjaan yang dimiliki dan peranan yang dilaksanakan.

Penelitian Melati & Surya (2015) menyatakan bahwa beban kerja memiliki pengaruh pada terjadinya *burnout* pada karyawan. Penelitian Selvarajan *et al.* (2016) membuktikan hal serupa dimana beban kerja memiliki pengaruh terhadap *burnout*. Cohen & Abedallah (2015) menyatakan bahwa beban kerja mempengaruhi terjadinya *burnout* pada karyawan. Dipertegas oleh penelitian yang dilakukan oleh Puspitasari & Handayani, (2014) bahwa beban kerja yang tinggi berpengaruh terhadap *burnout* yang terjadi pada karyawan. Harnida (2015) menyatakan bahwa beban kerja memiliki pengaruh positif terhadap *burnout* pada karyawan. Penelitian yang dilakukan Fajriani & Septiari (2015) menyatakan hal yang sama terkait adanya beban kerja yang berlebihan pada karyawan berpengaruh positif untuk memicu terjadinya perilaku *burnout*. Penelitian yang dilakukan Talachi & Gorji (2013) menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*.

H₁ : Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*

Penelitian yang dilakukan oleh Qaiser *et al.* (2015) membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara variabel *role stress* dengan *burnout* yang tinggi pada karyawan. Hal ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh (Laeque, 2014) bahwa *role stress* memiliki pengaruh positif terhadap *burnout*. Penelitian oleh Wen *et al.* (2020) menyatakan bahwa *role stress* berpengaruh positif terhadap *burnout*. Penelitian tersebut juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Cohen & Abedallah (2015) dimana semakin tinggi *role stress* pada seorang karyawan akan berdampak negatif terhadap pemahaman karyawan, sehingga meningkatkan *burnout*. Dipertegas oleh penelitian yang dilakukan Ariana & Riana (2016) bahwa *role stress* memiliki pengaruh yang positif terjadinya *burnout* pada diri karyawan.

H₂ : *Role stress* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*

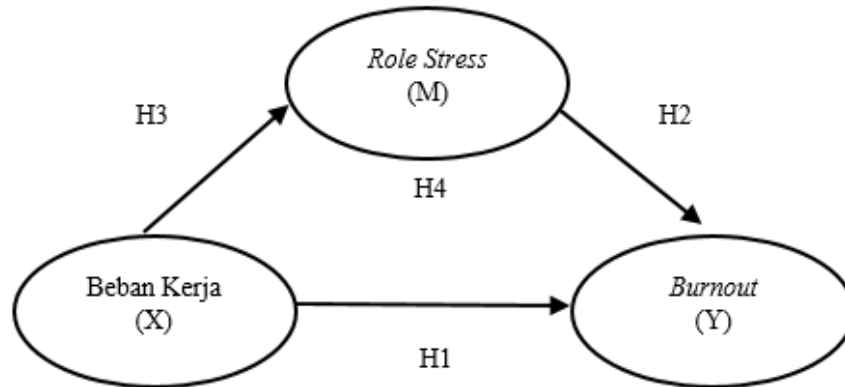
Penelitian Qaiser *et al.* (2015) membuktikan bahwa terdapat pengaruh variabel beban kerja terhadap *role stress* pada karyawan. Hal ini serupa dengan penelitian yang dilakukan Laeque (2014) dimana beban kerja berpengaruh positif terhadap *role stress*. Dipertegas oleh Ariana & Riana (2016) yang menyatakan beban kerja memiliki pengaruh positif terjadinya *role stress* pada diri karyawan. Penelitian oleh Zulkarnain (2011) menyatakan hal serupa bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap *role stress*. Serupa dengan itu, penelitian yang dilakukan oleh Melati & Surya, (2015) menyatakan bahwa pengaruh beban kerja pada *role stress* memiliki pengaruh saling terkait yang positif.

H₃ : Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *role stress*

Ariana & Riana (2016) menyatakan terjadinya beban kerja yang memicu perilaku *burnout* mampu dimediasi oleh *role stress*. Serupa dengan itu, Qaiser *et al.* (2015) dalam penelitiannya menyatakan bahwa *role stress* mampu memediasi pengaruh beban kerja terhadap *burnout*. Penelitian Purba *et al.* (2007) menyatakan hal yang sama dimana *role stress* dapat memediasi pengaruh beban kerja terhadap *burnout*. Penelitian Selvarajan *et al.* (2016) menegaskan *role stress* sebagai variabel mediasi memberikan pengaruh yang positif pada beban kerja terhadap *burnout*. Laeque (2014) menyatakan bahwa *role stress* mampu memediasi pengaruh positif beban kerja terhadap *burnout*.

H₄ : *Role stress* memediasi pengaruh beban kerja terhadap *burnout*

Kerangka konseptual merupakan sebuah bentuk kerangka berpikir yang digunakan dalam penelitian untuk menggambarkan hubungan antara teori dan variabel yang menjadi masalah dalam penelitian. Berdasarkan kajian pustaka dan hasil penelitian sebelumnya, kerangka konseptual penelitian dapat dilihat pada Gambar 1. sebagai berikut.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Pada Gambar 1. kerangka konseptual terlihat bahwa variabel *burnout* dipengaruhi oleh variabel beban kerja, dan dimediasi oleh variabel *role stress*. Sejumlah hasil penelitian menyatakan semakin tinggi beban kerja yang dimiliki seseorang maka semakin tinggi pula tingkat *burnout* yang dirasakan. *Role stress* memiliki pengaruh yang signifikan terjadinya *burnout*, sehingga semakin tinggi *role stress*, tingkat *burnout* semakin meningkat. Beban kerja pada *role stress* memiliki pengaruh yang signifikan, sehingga semakin tinggi beban kerja, maka semakin tinggi tingkat *role stress*. *Role stress* mampu memediasi pengaruh positif beban kerja terhadap *burnout*. Dengan demikian tingkat *burnout* akan semakin meningkat jika beban kerja semakin tinggi dan *role stress* yang dialami semakin meningkat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini digolongkan sebagai penelitian asosiatif kausalitas (sebab dan akibat) yaitu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari dua variabel atau lebih. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar yang berlokasi di Jalan P.B.Sudirman No. 1, Denpasar, Bali. Pemilihan Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar sebagai lokasi penelitian adalah karena ditemukannya masalah-masalah yang berkaitan dengan beban kerja, *role stress* dan *burnout* pada perawat Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar. Objek dalam penelitian ini adalah *role stress*, beban kerja dan *burnout* pada Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar.

Definisi operasional variabel merupakan pengertian-pengertian yang diberikan pada setiap variabel penelitian berdasarkan kajian teori pada perusahaan yang menjadi tempat penelitian.

Burnout merupakan sindrom kelelahan emosional, fisik, dan mental, yang dirasakan oleh perawat yang merupakan respon berkepanjangan dari faktor penyebab stres yang terus-menerus terjadi di tempat kerja. Pengukuran variabel

burnout dilakukan dengan menggunakan empat indikator dari penelitian Baron & Greenberg (2003:129) diuraikan sebagai berikut. *Physical exhaustion* Kehabisan energi, yaitu perawat merasa tidak memiliki kekuatan untuk melakukan sebuah pekerjaan. Kelelahan, yaitu perawat selalu merasa lelah dan lesu tanpa sebab meskipun telah beristirahat. *Emotional exhaustion* Depresi, yaitu gangguan suasana hati yang buruk dirasakan oleh perawat ditandai dengan perasaan sedih yang mendalam. Terjebak di dalam pekerjaan, yaitu perawat merasa larut dalam rutinitas pekerjaan yang membosankan. *Low personal accomplishment*, Tidak bersemangat, yaitu perawat merasa kehilangan gairah dalam melakukan suatu pekerjaan. Tidak puas, yaitu perawat tidak dapat merasakan kelegaan dan rasa senang ketika mampu menyelesaikan suatu pekerjaan. *Depersonalization* Mudah tersinggung, yaitu perasaan emosi negatif yang dimiliki perawat terhadap orang lain yang berdampak mudah memicu amarah pada diri seorang perawat. Tidak peduli, yaitu sikap tidak memperhatikan dan acuh yang ditunjukkan oleh perawat dengan kondisi lingkungan sekitarnya.

Beban kerja merupakan persepsi perawat terhadap sekumpulan kegiatan yang harus diselesaikan dalam kurun waktu tertentu baik berupa beban kerja fisik maupun psikologis. Pengukuran variabel beban kerja dilakukan dengan menggunakan empat indikator dari penelitian Koesomowidjojo (2017:33) diuraikan sebagai berikut. Target Yang Harus Dicapai, Target yang tinggi, yaitu perawat menetapkan tujuan dalam pekerjaan melebihi kapasitas kemampuan yang dimiliki dan mencapai target yang diharapkan, yaitu perawat memaksimalkan kemampuan untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Kondisi Pekerjaan, pengambilan keputusan dengan cepat, yaitu perawat dituntut agar mampu mengambil sebuah keputusan dalam situasi tertentu dengan cepat dan pekerjaan dengan tingkat kesulitan tinggi, yaitu suatu kondisi pekerjaan yang memiliki tingkat kerumitan yang tinggi. Penggunaan waktu kerja, menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang diberikan, yaitu kapasitas waktu yang diberikan perusahaan kepada perawat dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dan merasa puas ketika menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, yaitu perasaan senang ketika perawat dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.

Role stress didefinisikan sebagai kejadian simultan dari dua atau lebih bentuk tekanan di tempat kerja yang dirasakan oleh perawat, dimana dalam memenuhi suatu peran, membuat perawat kesulitan dalam memenuhi peran lainnya. Pengukuran variabel *role stress* dilakukan dengan menggunakan dua indikator dari penelitian Fogarty *et al.* (2000) diuraikan sebagai berikut. Konflik Peran, Saling mendukung, yaitu sikap saling memotivasi yang diberikan oleh perawat kepada rekan kerjanya dalam melaksanakan suatu pekerjaan dan Harapan di dalam peran, yaitu bentuk dari sebuah kepercayaan orang lain kepada perawat akan sesuatu yang diinginkan untuk terjadi. Ambiguitas Peran, Melaporkan hasil kerja yang tidak jelas ditujukan kepada siapa, yaitu perawat merasa kesulitan dalam melaporkan hasil kerjanya akibat dari alur kerja yang kurang jelas dan tidak mengetahui peran dengan jelas, yaitu perawat tidak mengetahui secara pasti bagaimana hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukan yang dimiliki. Kelebihan Peran, kesulitan menerapkan peraturan perusahaan, yaitu perawat kesulitan dalam mempraktikkan aturan-aturan yang berlaku di dalam perusahaan dan tidak mengetahui apa yang menjadi prioritas

dalam peran, yaitu perawat tidak mengetahui mana yang diutamakan di dalam perannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perawat Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar yang berjumlah sebanyak 68 orang. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *non-probability sampling* dengan teknik *sampling jenuh* (Sugiyono, 2018:85). Alasan dalam penggunaan teknik *sampling jenuh* ini adalah karena populasi perawat bersifat homogen dan jumlah populasi dianggap cukup untuk dijadikan sampel penelitian. Maka, dapat ditentukan bahwa jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah total seluruh perawat Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar yang berjumlah sebanyak 68 orang.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan wawancara. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua yaitu data kuantitatif meliputi data jumlah perawat Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar dan data kualitatif adalah hasil wawancara yang dilakukan dengan perawat Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua yaitu sumber primer yaitu perawat Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar yang dijadikan sebagai responden dan sumber sekunder yaitu pihak manajemen Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar.

Instrumen penelitian adalah instrumen yang digunakan untuk mengukur nilai pada variabel yang diteliti. Instrumen penelitian dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dibuat pada fitur kuesioner berbasis online yaitu dengan menggunakan *Google Form*. Pengukuran jawaban responden diukur dengan menggunakan skala likert. Dalam penelitian ini uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner, apabila korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya lebih dari 0,3 maka faktor tersebut merupakan konstruk yang kuat dan uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan dan nilai suatu instrument dikatakan *reliable* bila nilai *Alpha Cronbach* diperoleh lebih besar dari 0,60.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif yang digunakan untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran dari sebuah data yang telah dikumpulkan, kemudian dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas, teknik analisis jalur (*path analysis*) yang digunakan dalam menaksir hubungan kausalitas antar variabel yang berjejang berdasarkan teori dan uji *sobel* yang digunakan untuk menguji kekuatan pengaruh tidak langsung variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) melalui variabel mediasi (M).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar merupakan salah satu rumah sakit yang terletak di Kota Denpasar. Beralamat di Jl. PB. Sudirman No. 1 Denpasar, Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar diresmikan pada tahun 1950, dan sampai saat ini bernaung di atas kepemilikan TNI-AD. Dipimpin oleh seorang direktur, yaitu Bapak dr. I Nyoman Linggih, hingga kini Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar menjadi salah satu rumah sakit yang banyak dikunjungi oleh masyarakat Kota Denpasar yang membutuhkan fasilitas pelayanan kesehatan yang memadai.

Fasilitas yang disediakan oleh Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar diantaranya yaitu pada fasilitas rawat inap, sudah tergelar sebanyak 131 tempat tidur yang terbagi menjadi beberapa ruang rawat inap seperti ruang rawat inap HCU, Kartika, Ratna, Sandat, Anggrek, Dahlia, dan Ngurah Rai. Pada fasilitas ruang tindakan, Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar telah memiliki ruang IGD, kamar operasi, dan 3 mobil *ambulance* yang siaga selama 24 jam dan dimanfaatkan untuk melakukan penjemputan maupun pengantaran pasien dalam situasi darurat. Tidak hanya menyediakan fasilitas layanan kesehatan, Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar juga dilengkapi dengan fasilitas sarana pendukung dalam rangka mendukung pelayanan kesehatan kepada pasien dinas maupun umum diantaranya menyediakan instalasi farmasi, pelayanan *laundry*, sarana tempat beribadah, parkir, dan sudah difasilitasi dengan *Wifi Zone* gratis.

Dalam penelitian ini, responden yang digunakan sebanyak 68 orang perawat Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar. Penjelasan mengenai karakteristik responden dalam penelitian ini akan disajikan pada Tabel 1. yang didasarkan pada tiga aspek yaitu usia, jenis kelamin, dan lama bekerja.

Tabel 1.
Karakteristik Responden Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar

No.	Usia	Jumlah Responden (Orang)	Persentase Responden (%)
1	<30 Tahun	25	36,8
2	31 - 40 Tahun	33	48,5
3	>40 Tahun	10	14,7
Jumlah		68	100
No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden (Orang)	Persentase Responden (%)
1	Laki-Laki	17	25
2	Perempuan	51	75
Jumlah		68	100
No.	Lama Bekerja	Jumlah Responden (Orang)	Persentase Responden (%)
1	1 Tahun	4	5,9
2	2 Tahun	6	8,8
3	3 Tahun	11	16,2
4	4 Tahun	11	16,2
5	>5 Tahun	36	52,9
Jumlah		68	100

Sumber: Data diolah, 2020

Tabel 1. menunjukkan bahwa karakteristik responden yang telah diolah dalam penelitian ini terbagi dalam tiga aspek yaitu usia, jenis kelamin, dan lama bekerja.

Berdasarkan karakteristik usia, terdapat sebanyak 36,8 persen perawat Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar yang berusia dibawah 30 tahun, sebanyak 48,5 persen berusia diantara 31-40 tahun, dan hanya 14,7 persen yang berusia di atas 40 tahun. Hal tersebut menunjukkan bahwa perawat Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar didominasi oleh perawat yang berusia muda, karena dalam memberikan

jasa layanan kesehatan yang terbaik bagi pasien, dibutuhkan seorang perawat dengan kondisi fisik yang prima.

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin, terdapat sebanyak 25 persen responden laki-laki dan 75 persen responden perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa perawat Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar didominasi oleh perawat berjenis kelamin perempuan, karena dalam menjalankan fungsi *nurturing*, seorang perawat perempuan dapat memberikan asuhan keperawatan yang baik kepada pasien.

Pada karakteristik lama bekerja, menunjukkan bahwa perawat Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar yang menjadi responden dalam penelitian ini dominan telah bekerja di atas 5 tahun dengan presentase responden yaitu berjumlah 52,9 persen. Hal ini menunjukkan bahwa Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar memiliki kualitas perawat yang sudah berpengalaman cukup lama di bidang jasa layanan kesehatan.

Tabel 2.
Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Instrumen	Pearson Correlation	Keterangan
1.	Beban Kerja (X)	X1	0,707	Valid
		X2	0,604	Valid
		X3	0,833	Valid
		X4	0,875	Valid
		X5	0,553	Valid
		X6	0,655	Valid
2.	Role Stress (M)	M1	0,773	Valid
		M2	0,826	Valid
		M3	0,719	Valid
		M4	0,718	Valid
		M5	0,870	Valid
		M6	0,757	Valid
		Y1	0,407	Valid
		Y2	0,528	Valid
3.	Burnout (Y)	Y3	0,587	Valid
		Y4	0,802	Valid
		Y5	0,504	Valid
		Y6	0,752	Valid
		Y7	0,593	Valid
		Y8	0,665	Valid

Sumber: Data diolah, 2020

Tabel 2. menunjukkan bahwa seluruh indikator pernyataan pada variabel beban kerja, *role stress*, dan *burnout* memiliki korelasi antara masing-masing skor indikator total dengan skor konstruk (*Pearson Correlation*) lebih besar dari 0,3 sehingga seluruh butir-butir pernyataan dalam instrumen penelitian dapat dikatakan telah memenuhi syarat uji validitas.

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 3. menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian memiliki koefisien *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60. Dapat dikatakan bahwa seluruh instrumen dianggap reliabel sehingga dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

Variabel *burnout* merupakan variabel terikat pada penelitian ini. Pengukuran dari variabel ini menggunakan 8 indikator pernyataan yang diukur dengan 5 poin

Skala Likert. Hasil dari tanggapan responden terhadap variabel *burnout* ditampilkan secara rinci pada Tabel 4.

Tabel 3.
Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1.	Beban Kerja (X)	0,805	Reliabel
2.	<i>Role Stress</i> (M)	0,869	Reliabel
3.	<i>Burnout</i> (Y)	0,770	Reliabel

Sumber : Data diolah, 2020

Tabel 4.
Deskripsi Variabel *Burnout*

No.	Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah Skor	Rata-Rata	Ket.
		STS	TS	N	S	SS			
1.	Saya merasa kehabisan energi dalam melakukan pekerjaan saya.	0	11	15	22	20	255	3.75	Tinggi
2.	Saya merasa lelah ketika bangun di pagi hari.	3	11	11	25	18	248	3.65	Tinggi
3.	Saya merasa depresi dalam menghadapi pekerjaan.	2	8	14	22	22	258	3.79	Tinggi
4.	Saya merasa terjebak di dalam pekerjaan ini.	0	11	9	24	24	265	3.90	Tinggi
5.	Saya merasa tidak bersemangat dalam melakukan pekerjaan.	0	10	8	27	23	267	3.93	Tinggi
6.	Saya merasa tidak puas dengan hasil pekerjaan saya.	0	6	14	24	24	270	3.97	Tinggi
7.	Saya merasa mudah tersinggung dalam bekerja.	2	9	12	23	22	258	3.79	Tinggi
8.	Saya tidak peduli dengan apa yang terjadi pada rekan kerja saya.	2	7	16	16	27	263	3.87	Tinggi
<i>Burnout</i> (Y)								3.83	Tinggi

Sumber: Data diolah, 2020

Pada Tabel 4. menunjukkan hasil jawaban responden pada variabel *burnout* dengan nilai rata-rata secara keseluruhan sebesar 3,83. Rata-rata jawaban responden tertinggi terdapat pada pernyataan Y6 yaitu “Saya merasa tidak puas dengan hasil pekerjaan saya“ dengan skor rata-rata 3,97 dan rata-rata jawaban responden terendah terdapat pada pernyataan Y2 yaitu “Saya merasa lelah ketika bangun di pagi hari” dengan skor rata-rata 3,65. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah nilai rata-rata untuk variabel *burnout* termasuk dalam kriteria tinggi.

Variabel beban kerja merupakan variabel bebas pada penelitian ini. Pengukuran dari variabel ini menggunakan 6 indikator pernyataan yang diukur dengan 5 poin Skala Likert. Hasil dari tanggapan responden terhadap variabel beban kerja ditampilkan secara rinci pada Tabel 5. sebagai berikut.

Tabel 5.
Deskripsi Variabel Beban Kerja

No.	Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah Skor	Rata-Rata	Ket.
		STS	TS	N	S	SS			
1.	Saya harus mencapai target yang tinggi dalam pekerjaan saya.	1	6	16	28	17	258	3.79	Tinggi
2.	Saya sudah menggunakan kemampuan saya dengan maksimal untuk mencapai target yang diharapkan.	1	5	15	29	18	262	3.85	Tinggi
3.	Saya mampu mengambil keputusan dengan cepat saat bekerja.	0	6	15	25	22	267	3.93	Tinggi
4.	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tingkat kesulitan yang tinggi	1	3	22	24	18	259	3.81	Tinggi
5.	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah diberikan.	0	8	15	25	20	261	3.84	Tinggi
6.	Saya merasa puas ketika dapat menyelesaikan pekerjaan yang diberikan tepat waktu	0	3	16	27	22	272	4.00	Tinggi
Beban Kerja (X)								3.87	Tinggi

Sumber: Data diolah, 2020

Pada Tabel 5. menunjukkan hasil jawaban responden pada variabel beban kerja dengan nilai rata-rata secara keseluruhan sebesar 3,87. Rata-rata jawaban responden tertinggi terdapat pada pernyataan X6 yaitu “Saya merasa puas ketika dapat menyelesaikan pekerjaan yang diberikan tepat waktu“ dengan skor rata-rata 4,00 dan rata-rata jawaban responden terendah terdapat pada pernyataan X1 yaitu “Saya harus mencapai target yang tinggi dalam pekerjaan saya.” dengan skor rata-rata 3,79. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah nilai rata-rata untuk variabel beban kerja termasuk dalam kriteria tinggi.

Variabel *role stress* dalam penelitian ini menggunakan 6 indikator pernyataan yang diukur dengan 5 poin Skala Likert ditampilkan pada Tabel 6. sebagai berikut.

Tabel 6.
Deskripsi Variabel *Role Stress*

No.	Pernyataan	Skor Jawaban					Jumlah Skor	Rata-Rata	Ket.
		STS	TS	N	S	SS			
1.	Saya merasakan sikap yang tidak saling mendukung dalam menjalankan pekerjaan.	1	8	11	25	23	265	3.90	Tinggi
2.	Saya tidak dapat memuaskan harapan orang yang berbeda-beda terhadap peran saya.	0	9	11	27	21	264	3.88	Tinggi
3.	Saya melaporkan hasil pekerjaan yang tidak jelas harus ditujukan kepada siapa.	1	1	17	25	24	274	4.03	Tinggi
4.	Saya tidak mengetahui peran saya dalam pekerjaan dengan jelas.	0	6	10	34	18	268	3.94	Tinggi
5.	Saya merasa kesulitan menerapkan peraturan perusahaan dalam bekerja.	0	5	13	35	15	264	3.88	Tinggi
6.	Saya tidak mengetahui apa yang menjadi prioritas dalam peran saya.	1	5	12	30	20	267	3.93	Tinggi
<i>Role Stress (M)</i>								3.93	Tinggi

Sumber: Data diolah, 2020

Pada Tabel 6. menunjukkan hasil jawaban responden pada variabel *role stress* dengan nilai rata-rata secara keseluruhan sebesar 3,93. Rata-rata jawaban responden tertinggi terdapat pada pernyataan M3 yaitu “Saya melaporkan hasil pekerjaan yang tidak jelas harus ditujukan kepada siapa“ dengan skor rata-rata 4,03 dan rata-rata jawaban responden terendah terdapat pada dua pernyataan yaitu pada pernyataan M2 “Saya tidak dapat memuaskan harapan orang yang berbeda-beda terhadap peran saya” dengan skor rata-rata 3,88 dan pernyataan M5 yaitu “Saya merasa kesulitan menerapkan peraturan perusahaan dalam bekerja” dengan skor rata-rata 3,88.

Hal ini menunjukkan bahwa jumlah nilai rata-rata untuk variabel beban kerja termasuk dalam kriteria tinggi.

Tabel 7. Menunjukkan hasil analisis jalur 1 dengan rumus berikut.

Persamaan sub-struktural 1:

$$M = \beta_1 X + e_1 \dots \dots \dots (1)$$

$$M = 0,814X + e_1$$

Besarnya pengaruh beban kerja (X) terhadap *role stress* (M) adalah sebesar 0,814 dengan perbandingan nilai sig.t sebesar 0,000 kurang dari nilai signifikan yang digunakan (0,000 < 0,05).

Angka tersebut menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *role stress* sebesar 81,4 persen, sedangkan sisanya sebesar 18,6 persen dipengaruhi oleh faktor lain diluar model.

Tabel 7.
Hasil Analisis Jalur 1

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0,877	0,273		3,210	0,002
Beban Kerja	0,788	0,069	0,814	11,373	0,000
R Square	0,662				
Adjusted R Square	0,657				
F Stastistik	129,341				
Signifikansi Uji F	0,000				

Sumber: Data diolah, 2020

Tabel 8.
Hasil Analisis Jalur 2

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0,348	0,295		1,182	0,241
Beban Kerja	0,427	0,120	0,424	3,574	0,001
<i>Role Stress</i>	0,466	0,124	0,448	3,775	0,000
R Square	0,690				
Adjusted R Square	0,681				
F Statistik	72,487				
Signifikansi Uji F	0,000				

Sumber: Data diolah, 2020

Persamaan sub-struktural 2:

$$Y = \beta_2X + \beta_3M + e_2 \dots \dots \dots (2)$$

$$Y = 0,424X + 0,448M + e_2$$

Besarnya pengaruh beban kerja (X) terhadap *burnout* (Y) adalah sebesar 0,424 dengan perbandingan nilai sig.t sebesar 0,001 kurang dari nilai signifikan yang digunakan ($0,001 < 0,05$).

Angka ini menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* sebesar 42,4 persen, sedangkan sisanya sebesar 57,6 persen dipengaruhi oleh faktor lain diluar model.

Berdasarkan Tabel 9. dapat dilihat bahwa variabel X memiliki pengaruh langsung terhadap Y dan pengaruh tidak langsung melalui M. Besarnya koefisien pengaruh tidak langsung dapat dihitung dengan mengalikan koefisien jalur dari variabel X ke M dengan koefisien jalur dari M ke Y sebesar $0,814 \times 0,448 = 0,365$. Sehingga didapatkan hasil koefisien pengaruh total dari variabel X ke Y adalah sebesar 0,789.

Tabel 9.
Rangkuman Hasil Uji

Pengaruh Variabel	Pengaruh Langsung	Pengaruh Tidak Langsung <i>Role Stress</i> (M) ($\beta_1 \times \beta_3$)	Pengaruh Total
X → M	0,814	-	0,814
X → Y	0,424	0,365	0,789
M → Y	0,448	-	0,448

Sumber: Data diolah, 2020

Dari hasil perhitungan SPSS didapatkan bahwa hasil uji sig. F sebesar 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari nilai signifikan 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh secara simultan terhadap *role stress*. Hasil perhitungan SPSS diperoleh nilai uji sig. F sebesar 0,000 dimana nilai tersebut lebih kecil dari nilai signifikan 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima sehingga dapat disimpulkan beban kerja dan *role stress* berpengaruh secara simultan terhadap *burnout*.

Pada hasil analisis jalur perngaruh X terhadap Y, nilai sig t. $0,001 \leq 0,05$ yang mengindikasikan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima. Nilai koefisien beta yang diperoleh sebesar 0,424 yang menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*.

Pada hasil analisis jalur perngaruh M terhadap Y, nilai sig t. $0,000 \leq 0,05$ yang mengindikasikan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima. Nilai koefisien beta yang diperoleh sebesar 0,448 yang menunjukkan bahwa *role stress* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*.

Pada hasil analisis jalur perngaruh X terhadap M, nilai sig t. $0,000 \leq 0,05$ yang mengindikasikan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima. Nilai koefisien beta yang diperoleh sebesar 0,814 yang menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *role stress*.

Berdasarkan hasil perhitungan mengenai persamaan struktur, perhitungan error dan determinasi total serta pengaruh variabel, maka diperoleh hasil bahwa beban kerja berpengaruh secara langsung terhadap *burnout*, maupun secara tidak langsung melalui *role stress*.

Uji normalitas dilakukan menggunakan statistik *Kolmogorov-Smirnov*. Apabila koefisien *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari 0,05 maka data tersebut dikatakan berdistribusi normal.

Tabel 10.
Hasil Uji Normalitas

	<i>Unstandardized Residual</i> Struktur 1	<i>Unstandardized Residual</i> Struktur 2
N	68	68
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>	0,145	0,164
<i>Asymp.Sig.(2-tailed)</i>	0,061	0,074

Sumber: Data diolah, 2020

Tabel 10. menunjukkan bahwa nilai Kolmogorov-Smirnov pada struktur 1 sebesar 0,145 dengan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,061. Hasil tersebut menunjukkan bahwa model persamaan regresi struktur 1 dapat dikatakan

berdistribusi normal karena nilai Asymp. Sig. (2-tailed) lebih besar dari nilai alpha 0,05.

Pada struktur 2 menunjukkan bahwa nilai Kolmogorov-Smirnov sebesar 0,164 dengan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,074. Hasil tersebut menunjukkan bahwa model persamaan regresi struktur 2 dapat dikatakan berdistribusi normal karena nilai Asymp. Sig. (2-tailed) lebih besar dari nilai alpha 0,05.

Uji multikoleniaritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Uji multikoleniaritas dapat dilihat dari tingkat tolerance yang lebih besar dari 10 persen (0,10) atau VIF yang lebih kecil dari 10.

Tabel 11.
Hasil Uji Multikoleniaritas

Variabel	Tolerance	VIF
Beban Kerja (X)	0,338	2,960
Role Stress (M)	0,338	2,960

Sumber: Data diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji multikoleniaritas pada Tabel 11. menunjukkan bahwa nilai tolerance dari variabel beban kerja dan *role stress* yaitu sebesar 0,338 dan VIF sebesar 2,960. Dapat disimpulkan bahwa model tersebut tidak terdapat gejala multikoleniaritas.

Tabel 12.
Hasil Uji Heteroskedastisitas Struktur 1

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	0,580	0,194		2,998	0,004
Beban Kerja	-0,074	0,049	-0,183	-1,513	0,135

Sumber: Data diolah, 2020

Pada Tabel 12. menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari variabel beban kerja sebesar 0,135. Hasil tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap absolute residual. Dengan demikian, model yang dibuat tidak mengandung gejala heteroskedastisitas.

Tabel 13.
Hasil Uji Heteroskedastisitas Struktur 2

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	0,485	0,226		2,140	0,036
Beban Kerja	0,078	0,092	0,179	0,852	0,397
Role Stress	-0,134	0,095	-0,296	-1,410	0,163

Sumber: Data diolah, 2020

Pada Tabel 13. menunjukkan bahwa nilai signifikansi dari variabel beban kerja sebesar 0,397 dan nilai signifikansi dari variabel *role stress* sebesar 0,163.

Hasil tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa model yang dibuat tidak mengandung gejala heteroskedastisitas.

Uji sobel merupakan alat analisis yang digunakan untuk menguji signifikansi dari hubungan tidak langsung antara variabel independen dengan variabel dependen yang dimediasi oleh variabel mediator. Uji sobel dirumuskan dengan persamaan berikut dan dapat dihitung dengan menggunakan aplikasi *Microsoft Excel 2010*. Bila nilai kalkulasi Z lebih besar dari 1,96 (dengan tingkat kepercayaan 95 persen), maka variabel mediator dinilai secara signifikan memediasi hubungan antara variabel terikat dan variabel bebas.

$$Z = \frac{ab}{\sqrt{b^2s_a^2 + a^2s_b^2 + s_a^2s_b^2}} \dots\dots\dots(3)$$

$$Z = \frac{0,814 \times 0,448}{\sqrt{0,448^2 \times 0,069^2 + 0,814^2 \times 0,124^2 + 0,124^2 \times 0,069^2}}$$

$$Z = 3,443$$

Dari hasil perhitungan uji sobel diperoleh nilai Z sebesar 3,443. Dengan nilai Z yang diperoleh sebesar 3,443 > 1,96 dengan tingkat signifikansi 5% maka membuktikan bahwa *role stress* mampu memediasi hubungan pengaruh beban kerja terhadap *burnout*.

Hasil analisis dalam penelitian ini membuktikan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat beban kerja yang dirasakan, maka semakin tinggi tingkat *burnout* yang dirasakan oleh perawat Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar. *Burnout* pada perawat Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar dipengaruhi oleh beban kerja yang tinggi yang dirasakan oleh perawat. Hal tersebut sesuai dengan teori atribusi dimana *burnout* pada perawat disebabkan oleh faktor eksternal yaitu beban kerja.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Melati & Surya (2015) yang menyatakan bahwa beban kerja memiliki pengaruh terjadinya *burnout* pada karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Selvarajan *et al.* (2016), Cohen & Abedallah (2015), Puspitasari & Handayani, (2014), Harnida, (2015), Fajriani & Septiari (2015), dan Talachi & Gorji (2013) menyatakan hal serupa bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* yang artinya bahwa semakin tinggi beban kerja yang dimiliki seseorang maka semakin tinggi pula tingkat *burnout* yang dirasakan.

Pada hasil analisis dalam penelitian ini membuktikan bahwa *role stress* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout*. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat *role stress* yang dirasakan, maka semakin tinggi tingkat *burnout* yang dirasakan oleh perawat Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar. Sesuai dengan acuan teori atribusi yang digunakan dimana *burnout* pada perawat disebabkan oleh faktor internal yaitu *role stress*. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Qaiser *et al.* (2015) yang membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara variabel *role stress* dengan *burnout* yang tinggi pada karyawan.

Hal serupa juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Laeeque, (2014), Wen *et al.* (2020), Cohen & Abedallah (2015), dan Ariana & Riana (2016) bahwa *role stress* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* yang artinya bahwa semakin tinggi *role stress* yang dimiliki seseorang maka semakin tinggi pula tingkat *burnout* yang dirasakan.

Sesuai dengan hasil analisis dalam penelitian ini membuktikan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *role stress*. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat beban kerja yang dirasakan, maka semakin tinggi tingkat *role stress* yang dirasakan oleh perawat Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar. *Role stress* pada perawat Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar dipengaruhi oleh beban kerja yang tinggi yang dirasakan oleh perawat. Hal tersebut sesuai dengan isi teori atribusi dimana *role stress* pada perawat disebabkan oleh faktor eksternal yaitu beban kerja.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Qaiser *et al.* (2015), Laeeque (2014), Ariana & Riana (2016), Zulkarnain (2011), dan Melati & Surya, (2015) yang menyatakan bahwa pengaruh beban kerja pada *role stress* memiliki pengaruh yang positif. Artinya, semakin tinggi beban kerja yang diterima seseorang maka semakin tinggi pula tingkat *role stress* yang dialami.

Berdasarkan hasil uji sobel yang diperoleh, menunjukkan bahwa variabel *role stress* secara signifikan memediasi hubungan antara beban kerja terhadap *burnout* pada perawat Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar. Dalam penelitian ini *role stress* memperoleh nilai yang tinggi, maka *role stress* dikatakan sebagai variabel mediasi karena untuk mendapatkan hasil *burnout* yang rendah harus terlebih dahulu menurunkan tingkat *role stress*. Sesuai dengan acuan teori atribusi yang digunakan dimana *burnout* pada perawat disebabkan oleh faktor eksternal yaitu beban kerja dan dimediasi oleh faktor internal yaitu *role stress*.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ariana & Riana (2016) yang menyatakan terjadinya beban kerja yang memicu perilaku *burnout* mampu dimediasi oleh *role stress*. Penelitian serupa yang dilakukan oleh Qaiser *et al.* (2015), Purba *et al.* (2007), Selvarajan *et al.* (2016), dan Laeeque (2014) menyatakan bahwa *role stress* mampu memediasi pengaruh positif beban kerja terhadap *burnout*. Dengan demikian menunjukkan bahwa tingkat *burnout* akan semakin tinggi jika beban kerja yang dimiliki seseorang semakin tinggi dan *role stress* yang dialami semakin meningkat.

Implikasi teoritis dari hasil penelitian ini mampu mendukung teori yang digunakan sebagai dasar dalam pembuatan hipotesis yang menyatakan bahwa *role stress* memediasi pengaruh beban kerja terhadap *burnout* pada perawat Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar. Hasil analisis menjabarkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh secara langsung terhadap *burnout*, dan berpengaruh secara tidak langsung melalui *role stress*. Secara teoritis, jika hasil penelitian dikaitkan dengan teori atribusi yang menjelaskan bahwa perilaku seseorang disebabkan oleh kekuatan internal dan kekuatan eksternal, maka dalam hal ini salah satu penyebab terjadinya *burnout* pada diri seorang perawat berasal kekuatan eksternal yaitu dari luar tubuh seorang perawat yaitu beban kerja yang tinggi dalam suatu pekerjaan. Dapat dijelaskan bahwa teori atribusi mampu memayungi variabel yang diteliti.

Implikasi praktis dari hasil penelitian ini bagi Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar agar lebih memberikan perhatian pada indikator-indikator beban kerja dan *role stress*. Dalam hal mengatasi *burnout* pada diri seorang perawat, dapat dilakukan dengan cara perusahaan harus memperhatikan kemampuan seorang perawat apakah sesuai dengan pekerjaan serta tanggung jawab yang akan diterima. Selain itu, perusahaan harus dapat memperhatikan lingkungan eksternal dan

lingkungan internal perusahaan agar perawat tidak merasakan kejenuhan dalam bekerja sehingga menimbulkan gejala *burnout*. Sehingga penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan dalam pengambilan keputusan bagi pihak manajemen Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar

SIMPULAN

Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* perawat Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar. Hal ini mengindikasikan bahwa beban kerja yang tinggi dapat berpotensi meningkatkan *burnout* pada diri seorang perawat. *Role stress* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *burnout* perawat Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat *role stress* yang tinggi dapat berpotensi meningkatkan *burnout* pada diri seorang perawat. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *role stress* perawat Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar. Hal ini mengindikasikan bahwa beban kerja yang tinggi dapat berpotensi meningkatkan *role stress* pada diri seorang perawat.

Role stress memediasi pengaruh beban kerja terhadap *burnout* perawat Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar. Hal ini menunjukkan bahwa *burnout* dapat terjadi ketika perawat merasakan adanya *role stress* sebagai akibat dari tingginya beban kerja yang dirasakan. Pada *burnout* yang dirasakan oleh perawat Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar, pihak manajemen seharusnya dapat memberikan penghargaan kepada perawat yang telah menyelesaikan pekerjaannya dengan maksimal. Apresiasi tersebut dapat diberikan baik berupa ucapan, tindakan, hadiah dan lain sebagainya. Dengan perawat merasakan bahwa pekerjaannya diapresiasi oleh perusahaan, dapat membantu seorang perawat merasa termotivasi untuk memberikan kinerja yang terbaik sehingga mencegah rasa tidak puas dengan hasil pekerjaannya. Pada beban kerja yang dirasakan oleh perawat Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar, perawat sebaiknya meningkatkan kemampuan dalam manajemen waktu sehingga ketika perusahaan memberikan sebuah tanggung jawab pekerjaan, perawat dapat menyelesaikannya dengan tepat waktu. Manajemen waktu di dalam pekerjaan dapat dilakukan dengan cara membuat skala prioritas, yaitu bagaimana menempatkan satu pekerjaan dan mengetahui mana yang harus diutamakan dalam setiap pekerjaan. Ketika sudah menentukan pekerjaan mana yang menjadi prioritas, maka hindari hal-hal yang dapat menunda pekerjaan tersebut. Pada *role stress* yang dirasakan oleh perawat Rumah Sakit Tk II Udayana Denpasar, pihak manajemen sebaiknya menyediakan alur kerja yang jelas, dan mudah dipahami oleh perawat. Dengan memiliki alur kerja yang sistematis akan memberikan kemudahan pada seluruh kegiatan operasional rumah sakit dan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan.

REFERENSI

Ariana, I. W. J., & Riana, I. G. (2016). Pengaruh Work-Family Conflict, Keterlibatan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *E-Jurnal Manajemen*, 5(7), 4630–4659. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/22246>

Aristiani, E. Y. S. (2015). Hubungan Antara Dukungan Sosial Dengan Burnout

Pada Perawat. *Jurnal Publikasi Manajemen Universitas Muhamadiyah Surakarta*, 1–15.

Cohen, A., & Abedallah, M. (2015). The Mediating Role Of Burnout On The Relationship Of Emotional Intelligence And Self-Efficacy With OCB And Performance. *Journal Management Research Review*, 28(1), 2–28. <https://doi.org/10.1108/MRR-10-2013-0238>

Eviaty, E., & Satiadarma, M. P. (2005). Persepsi terhadap Dukungan Rekan Sekerja dan Gejala Burnout (Studi pada Perawat Unit Perawatan Intensif). *Jurnal Phronesi*, 7(2).

Fajriani, A., & Septiari, D. (2015). Pengaruh Beban Pekerjaan Terhadap Kinerja Karyawan: Efek Mediasi Burnout. *Jurnal Manajemen Dan Kewirauhsaan*, 1(2), 30–59. <https://doi.org/https://doi.org/10.30871/jaemb.v3i1.188>

Fernet, C., Austin, S., Trépanier, S. G., & Dussault, M. (2013). How Do Job Characteristics Contribute To Burnout? Exploring The Distinct Mediating Roles Of Perceived Autonomy, Competence, And Relatedness. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 22(2), 123–137. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/1359432X.2011.632161>

Harnida, H. (2015). Hubungan Efikasi Diri Dan Dukungan Sosial Dengan Burnout Pada Perawat. *Persona: Jurnal Psikologi Indonesia*, 4(1), 349–361. <http://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/persona/article/view/487/447>

Karabay, M. E., Tezergil, S. A., & Köse, A. (2014). Does Motivation Mediate The Job Performance And Burnout? Evidence From Turkish Banking Sector. *American International Journal of Social Science*, 3(6), 98–108. <http://www.aijssnet.com/journal/index/270>

Laeque, S. H. (2014). Role Of Work-Family Conflict In Job Burnout: Support From The Banking Sector Of Pakistan. *International Letters of Social and Humanistic Sciences Online*, 40(1), 1–12. <https://doi.org/https://doi.org/10.18052/www.scipress.com/ILSHS.40.1>

Luthans, F. (2011). *Organizational Behavior Eleventh Editions*. New York: Mc Graw Hill Companies, Inc.

Melati, P. P., & Surya, I. B. K. (2015). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi. *E-Jurnal Manajemen*, 4(5), 1149–1165. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/11574>

Morissan. (2013). *Teori Komunikasi: Individu Hingga Massa*. Jakarta: Prenadamedia Group.

- Purba, J., Yulianto, A., & Widyanti, E. (2007). Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Burnout Pada Guru. *Jurnal Psikologi*, 5(1), 77–87.
- Puspitasari, D. A., & Handayani, M. M. (2014). Hubungan Tingkat Self-Efficacy Guru Dengan Tingkat Burnout Pada Guru Sekolah Inklusif Di Surabaya. *Jurnal Psikologi Pendidikan Dan Perkembangan*, 3(1), 59–68. <http://journal.unair.ac.id/JPPP@hubungan-tingkat-self-efficacy-dengan-tingkat-burnout-pada-guru-sekolah-inklusif-di-surabaya-article-7414-media-53-category-10.html>
- Qaiser, S., Gulzar, A., Hussain, W., & Shabbir, H. (2015). Influence Of Work Overload, Work-Family Conflicts And Negative Affectivity On Job Embeddedness And Emotional Exhaustion: The Moderating Role Of Coworker Support (Case Of Health Management). *Journal of Scientific Research and Reports*, 7(1), 75–85. <https://doi.org/10.9734/JSRR/2015/16654>
- Robbins, S. (2015). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Santrock, J. W. (2002). *Life-Span Development: Perkembangan Masa Hidup Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Selvarajan, T. R., Singh, B., & Cloninger, P. A. (2016). Role Of Personality And Affect On The Social Support And Work Family Conflict Relationship. *Journal of Vocational Behavior*, 9(4), 39–56.
- Sitepu, A. T. (2013). Beban Kerja Dan Motivasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank Tabungan Negara TBK Cabang Manado. *EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4), 1123–1133. <https://doi.org/https://doi.org/10.35794/emba.v1i4.2871>
- Soelton, M., Nugrahati, T., & Solihin, R. (2018). Effect Of Work Stress And Workload On Labor Employee Performance In Aqua Danone Indonesia. *Proceeding International Conference on Management Economics and Business of Universitas Mercu Buana*.
- Sugiyono. (2018). *Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung : Alfabeta.
- Talachi, R. K., & Gorji, M. B. (2013). Evaluating The Relationship Between Job Burnout And Organizational Citizenship Behavior: A Study Of Industry, Mine And Trade Organization Employees. *Oman Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*, 34(977), 1–12.
- Veithzal, R., & Mulyadi, D. (2012). Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi. In *Edisi ke 3*. Jakarta: Penerbit PT. Raja Grafindo Persada.

- Wen, B., Zhou, X., Hu, Y., & Zhang, X. (2020). Role Stress and Turnover Intention of Front-Line Hotel Employees: The Roles of Burnout and Service Climate. *Frontiers in Psychology*, *11*(36), 1–13. <https://doi.org/https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00036>
- Yurasti, Y. (2015). Pengaruh budaya organisasi dan beban kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Koperasi Perindustrian Perdagangan dan IKM (Koperindag & UKM) Kabupaten Pasaman Barat. *E-Jurnal Apresiasi Ekonomi*, *7*(2), 72.
- Zulkarnain. (2011). Dampak Burnout Terhadap Kualitas Kehidupan Bekerja Pada Pekerja Public Service. *Jurnal Prosiding Seminar Ilmiah Dies Natalis*, *5*(1), 1–10.