

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

#### I. TINJAUAN PUSTAKA

##### A. *Burnout*

##### 1. Definisi

Setiap individu memiliki kemungkinan untuk berada pada titik terendahnya atau titik lemahnya karena suatu hal yang melelahkan. Kelelahan secara fisik maupun psikologis itulah yang disebut dengan *burnout*. Istilah tersebut muncul pada tahun 1969 yang diperkenalkan oleh seorang tokoh bernama Bradley, namun tokoh yang berjasa sebagai penemu dan penggagas istilah *burnout* adalah seorang psikolog klinis di New York yang bernama Herbert Freudenberger. Didalam bukunya yang terbit pada tahun 1974, Freudenberger menggambarkan *burnout* pada manusia sama halnya dengan suatu bangunan, pada awalnya berdiri dengan tegak dan kokoh dengan berbagai kegiatan yang dilakukan didalamnya, namun ketika mengalami kebakaran hanya terlihat kerangka luarnya saja. Sama halnya dengan manusia ketika mendapat hantaman akan mengalami kelelahan yang terlihat utuh diluarnya namun di dalamnya kosong dan mengalami masalah. Setelah itu istilah *burnout* mulai berkembang sebagai fenomena pada kejiwaan seseorang (Imaniar & Sularso, 2016).

Menurut Ema (2004) *burnout* merupakan suatu kondisi yang disebabkan karena adanya suatu keadaan kerja yang tidak mendukung karena tidak sesuai dengan harapan dan kebutuhan, sehingga mengakibatkan hilangnya energi yang terperas habis dalam psikis maupun fisik seseorang. Maslach dan Leiter (2000), juga menjelaskan bahwa *burnout* ialah sindrom psikologis kelelahan, sinisme, dan ketidakefisienan di tempat kerja. Hal ini merupakan suatu pengalaman stres pada individu yang ditambahkan oleh adanya hubungan sosial yang kompleks, sehingga melibatkan konsep diri dan orang lain pada suatu pekerjaan. Pada stres ini bukanlah seperti stres pada umumnya, karena mengkaitkan ketiga komponen tersebut.

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli, dapat disimpulkan bahwa *burnout* merupakan gejala psikologi dalam lingkup pekerjaan yang ditandai oleh adanya *exhaustion* (kelelahan), *cynicism* (sinisme), *ineffectiveness* (ketidakefektifan).

## 2. Dimensi *Burnout*

Maslach dan Leiter (2008) menyatakan bahwa terdapat tiga dimensi yang merupakan aspek dari *burnout*:

### a. *Exhaustion* (Kelelahan)

*Exhaustion* adalah reaksi pertama terhadap stres dari tuntutan pekerjaan atau perubahan besar. Dalam dimensi ini seseorang merasakan kelelahan yang mengacu pada perasaan menjadi terlalu berat dan kehabisan sumber daya emosional dan fisik. Pekerja merasa dikuras dan tanpa sumber pengisian

ulang. Mereka kekurangan energi untuk menghadapi hari lain atau orang lain yang membutuhkan. Komponen kelelahan mewakili dimensi stres individu dasar

b. *Cynicism* (Sinisme)

Sinisme mengacu pada respons negatif seperti bermusuhan atau bersikap dingin dan berjarak terhadap pekerjaan dan orang-orang disekitarnya sehingga sering kali kehilangan idealisme. Biasanya berkembang sebagai respons terhadap kelelahan emosional yang berlebihan dan pada awalnya sinisme merupakan upaya untuk melindungi diri dari kelelahan dan kekecewaan. Tetapi risikonya adalah dapat menghancurkan kesejahteraan dan kapasitas seseorang untuk bekerja secara efektif.

c. *Ineffectiveness* (Ketidakefektifan)

Ketidakefisienan mengacu pada penurunan perasaan kompetensi dan produktivitas di tempat kerja. Individu akan merasa segala pekerjaannya terasa sangat berat dan tidak akan dapat melakukan pekerjaannya dengan baik. Orang-orang demikian akan mudah merasa putus asa karena menganggap semua upaya sia-sia dan tidak dapat membuat suatu kemajuan.

### 3. Factor yang mempengaruhi *Burnout*.

Secara garis besar beberapa tokoh menggolongkan 2 faktor yang mempengaruhi *burnout* yaitu faktor internal atau individual dan faktor eksternal atau situasional, yang akan dijabarkan berikut ini:

#### a. Faktor Internal atau Individual

##### 1) Demografi

##### a) Jenis Kelamin

Dari hasil penelitiannya yang mengacu pada perbedaan peran jenis kelamin antara pria dan wanita, Farber (1991) menemukan bahwa pria lebih rentan terhadap stres dan *burnout* jika dibandingkan dengan wanita. Orang berkesimpulan bahwa wanita lebih lentur jika dibandingkan dengan pria, karena dipersiapkan dengan lebih baik atau secara emosional lebih mampu menangani tekanan yang besar. Maslach (dalam Schaufeli dkk., 1993) menemukan bahwa pria yang *burnout* cenderung mengalami depersonalisasi sedangkan wanita yang *burnout* cenderung mengalami kelelahan emosional. Proses sosialisasi pria cenderung dibesarkan dengan nilai kemandirian sehingga diharapkan dapat bersikap tegas, lugas, tegar, dan tidak emosional. Sebaliknya, wanita dibesarkan lebih berorientasi pada kepentingan orang lain (yang paling nyata mendidik anak) sehingga sikap-sikap yang



diharapkan berkembang dari dalam dirinya adalah sikap membimbing, empati, kasih sayang, membantu, dan kelembutan. Perbedaan cara dalam membesarkan pria dan wanita berdampak bahwa setiap jenis kelamin memiliki kekuatan dan kelemahan terhadap timbulnya *burnout*. Seorang pria yang tidak dibiasakan untuk terlibat mendalam secara emosional dengan orang lain akan rentan terhadap berkembangnya depersonalisasi.

Wanita yang lebih banyak terlibat secara emosional dengan orang lain akan cenderung rentan terhadap kelelahan emosional.

b) Usia

Maslach dan Jackson (1981) maupun Schaufeli dan Buunk (1996) menemukan pekerja yang berusia muda lebih tinggi mengalami *burnout* daripada pekerja yang berusia tua. Hal ini wajar, sebab para pekerja pemberi pelayanan di usia muda dipenuhi dengan harapan yang tidak realistis, jika dibandingkan dengan mereka yang berusia lebih tua. Seiring dengan penambahan usia pada umumnya individu menjadi lebih matang, lebih stabil, lebih teguh sehingga memiliki pandangan yang lebih realistis

### c) Tingkat Pendidikan

Menurut Maslach dan Jackson (1981) menyebutkan bahwa tingkat pendidikan juga turut berperan dalam sindrom *burnout*. Hal ini didasari oleh kenyataan bahwa stres yang terkait dengan masalah pekerjaan seringkali dialami oleh pekerja dengan pendidikan yang rendah. Profesional yang berlatar belakang pendidikan tinggi cenderung rentan terhadap *burnout* jika dibandingkan dengan mereka yang tidak berpendidikan tinggi (Schaufeli dkk., 1993). Profesional yang berpendidikan tinggi memiliki harapan atau aspirasi yang idealis sehingga ketika dihadapkan pada realitas, bahwa terdapat kesenjangan antara aspirasi dan kenyataan, maka munculah kegelisahan dan kekecewaan yang dapat menimbulkan *burnout*. Sebaliknya, bagi profesional yang tidak berpendidikan tinggi, mereka cenderung kurang memiliki harapan yang tinggi sehingga tidak menjumpai banyak kesenjangan antara harapan dan kenyataan.

### d) Status Perkawinan

*Annual Review of Psychology* (Nurjayadi, 2004) melaporkan bahwa individu yang belum menikah (khususnya laki-laki) dilaporkan lebih rentan terhadap

sindrom *burnout* dibandingkan individu yang sudah menikah. Namun perlu penjelasan lebih lanjut untuk status perkawinan. Mereka yang sudah menikah bisa saja memiliki resiko untuk mengalami *burnout* jika perkawinannya kurang harmonis atau mempunyai pasangan yang tidak dapat memberikan dorongan sosial (Nurjayadi, 2004).

Status perkawinan juga berpengaruh terhadap timbulnya *burnout*. Profesional yang berstatus lajang lebih banyak yang mengalami *burnout* daripada yang telah miliki anak dan yang tidak memiliki anak, maka seseorang yang memiliki anak cenderung mengalami tingkat *burnout* yang lebih rendah. Alasannya adalah: Pertama, seseorang yang telah berkeluarga pada umumnya cenderung berusia tua, stabil, dan matang secara psikologis; kedua, keterlibatan dalam keluarga dan anak dapat mempersiapkan mental seseorang dalam menghadapi masalah pribadi dan konflik emosional : ketiga, kasih sayang dan dukungan sosial dari keluarga dapat membantu seseorang dalam mengatasi tuntutan emosional dalam kerja, dan; Keempat, seseorang yang telah berkeluarga memiliki pandangan yang lebih realistis (Schaufeli dkk., 1993).

e) Etnis

Terhadap latar belakang etnis, hasil penelitian Maslach dalam (Schaufeli dkk., 1993) menunjukkan bahwa terdapat perbedaan tingkat *burnout* yang cukup signifikan antara masyarakat keturunan Afrika dengan masyarakat Caucasian, pada para pekerja pelayanan sosial. Masyarakat keturunan Afrika cenderung memiliki *burnout* yang lebih rendah jika dibandingkan dengan masyarakat Caucasian.

Hal ini bisaterjadi karena masyarakat keturunan Afrika berasal dari lingkungan masyarakat yang menekankan pada hubungan kekeluargaan dan persahabatan. Oleh karenanya, mereka sudah terbiasa dengan hubungan yang melibatkan emosi, misalnya menghadapi konflik, menghadapi harapan yang tidak realistis. Di samping itu, kondisi masyarakat keturunan Afrika di Amerika Serikat telah terbiasa mengalami perlakuan yang tidak menyenangkan karena adanya diskriminasi dan kemiskinan. Dengan latar belakang kehidupan seperti itu, maka akan mendorong individu lebih siap mental dalam menghadapi masalah dan kejadian yang menyakitkan yang dapat menimbulkan *burnout*.



#### f) Masa Kerja

Masa kerja hubungan erat dengan kemampuan fisik, semakin lama seseorang bekerja, maka semakin menurun kemampuan fisiknya. kemampuan fisik akan berangsur angsur menurun akibat kelelahan dari pekerjaan dan adapat diperberat bila dalam melakukan aktifitas fisik dapat melakukan variasi dalam bekerja. Secara tidak langsung, masa kerja akan menyebabkan Pada keseluruhan keluhan yang dirasakan tenaga kerja dengan masa kerja kurang dari 1 tahun paling banyak mengalami keluhan. Kemudian keluhan tersebut berkurang pada tenaga kerja setelah bekerja selama 1 – 5 tahun. Namun keluhan tersebut akan meningkat pada tenaga kerja setelah bekerja pada masa kerja lebih dari 5 tahun (Tarwaka,2017).

#### 2) Kepribadian

##### a) Konsep diri rendah

Maslach (dalam Schaufeli dkk., 1993) mengatakan bahwa individu yang memiliki konsep diri rendah rentan terhadap *burnout*. Ia menggambarkan bahwa karakteristik individu yang memiliki konsep diri rendah yaitu tidak percaya diri dan memiliki penghargaan diri yang rendah. Mereka pada umumnya dilingkupi oleh rasa takut sehingga menimbulkan sikap pasrah. Dalam bekerja, mereka tidak

yakin sehingga menjadi beban kerja berlebihan yang berdampak pada terkurasnya sumber diri. Penilaian diri yang negatif ini menyebabkan individu lebih menitikberatkan perhatian pada kegagalan dalam setiap hal sehingga menyebabkan perasaan tidak berdaya dan apatis (Cherniss, 1980).

Studi tentang *burnout* menunjukkan bahwa individu dengan konsep diri yang tinggi terhadap stres dan lebih mungkin untuk mempertahankan rasa prestasi pribadi saat belajar di bawah tekanan. Seseorang sering merasa bahwa rasa harga diri dan rasa memiliki terpengaruh ketika mereka menjadi kecewa dan putus asa. (Gold dan Roth, 1993).

b) Perilaku Tipe A

Friedman dan Rosenman (dalam Cherniss, 1980) menyebutkan bahwa individu yang memiliki perilaku tipe A cenderung menunjukkan kerja keras, kompetitif dan gaya hidup yang penuh dengan tekanan waktu. Individu dengan perilaku tipe A lebih memungkinkan untuk mengalami *burnout* daripada individu yang lainnya.

c) Individu yang Introvert

Individu yang introvert akan mengalami ketegangan emosional yang lebih besar saat menghadapi konflik, mereka cenderung menarik diri dari kerja dan hal ini akan

menghambat efektivitas penyelesaian konflik (Kahn dalam Cherniss, 1980). Menurut Kahn (dalam Cherniss, 1980) individu yang introvert akan mengalami ketegangan emosional yang lebih besar saat menghadapi konflik karena mereka cenderung menarik diri dari kerja, dan hal ini akan menghambat efektivitas penyelesaian konflik. Kemampuan yang rendah dalam mengendalikan emosi juga merupakan salah satu karakteristik kepribadian yang dapat menimbulkan *burnout*.

Maslach (dalam Schaufeli dkk., 1993) menyatakan bahwa seseorang ketika melayani klien pada umumnya mengalami emosi negatif, misalnya marah, jengkel, takut, cemas, khawatir dan sebagainya. Bila emosi-emosi tersebut tidak dapat dikuasai, mereka akan bersikap impulsif, menggunakan mekanisme pertahanan diri secara berlebihan atau menjadi terlarut dalam permasalahan klien. Kondisi tersebut akan menimbulkan kelelahan emosional.

d) *Locus of Control Eksternal*

Rotter (dalam Cherniss, 1980) menjelaskan bahwa individu dengan locus of control eksternal meyakini bahwa keberhasilan dan kegagalan yang dialami disebabkan oleh kekuatan dari luar diri. Mereka meyakini bahwa dirinya tidak berdaya terhadap situasi menekan sehingga mudah menyerah dan bila berlanjut mereka bersikap apatis

terhadap pekerjaan. Tuntutan emosional seringkali disebabkan oleh kombinasi antara harapan yang sangat tinggi dengan situasi stres yang kronis.

e) Individu yang Fleksibel

Kahn (dalam Cherniss 1980) menemukan bahwa individu yang fleksibel rentan terhadap konflik peran karena mereka kesulitan untuk mengatakan tidak terhadap peran yang datang dengan tuntutan ekstra yang dapat mempengaruhi munculnya *burnout*.

f) Perfeksionis

Karakteristik kepribadian berikutnya adalah perfeksionis, yaitu individu yang selalu berusaha melakukan pekerjaan sampai sangat sempurna sehingga akan sangat mudah merasa frustrasi bila kebutuhan untuk tampil sempurna tidak tercapai. Karenanya, menurut Caputo (1991) individu yang perfeksionis rentan terhadap *burnout*.

b. Faktor Eksternal

1) Faktor Pekerjaan

a) *Role Conflict and Role Ambiguity* (Peran Konflik dan peran Ambiguitas)

Individu memiliki rasa konflik ketika peran dan tuntutan yang tidak pantas, tidak kompatibel, dan tidak konsisten dibebankan pada mereka. Ketika dua atau lebih perilaku peran yang tidak konsisten ini dialami oleh seorang



individu, maka akibatnya adalah konflik peran. Ketika individu tersebut tidak dapat mendamaikan inkonsistensi antara perilaku peran yang diharapkan, mereka mengalami konflik. Sedangkan ambiguitas peran adalah ketika seseorang tidak memiliki informasi yang konsisten mengenai tujuan mereka, tanggung jawab, hak, kewajiban dan bagaimana mereka dapat melaksanakannya dengan baik (Gold dan Roth, 1993). Kahn (dalam Cherniss, 1980) menemukan bahwa konflik peran dan ambiguitas peran merupakan dua faktor dalam lingkup pekerjaan yang memberi kontribusi terhadap stres, ketegangan dan sikap emosional yang dihubungkan dengan *burnout*. Cherniss (1980) menjelaskan bahwa peran yang berlebihan ikut memberi kontribusi dengan bertambahnya stres dan *burnout*, karena itu akan berpengaruh kuat pada koping. Kahn (dalam Cherniss, 1980) mengemukakan bahwa adanya konflik peran merupakan faktor yang potensial terhadap timbulnya *burnout*. Konflik peran ini muncul karena adanya tuntutan yang tidak sejalan atau bertentangan.

#### b) Beban Kerja

Kerja yang berlebihan adalah salah satu faktor dari pekerjaan yang berdampak pada timbulnya *burnout* (Schaufeli dkk., 1993). Beban kerja yang berlebihan bisa meliputi jam kerja, jumlah individu yang harus dilayani

(kelas padat misalnya), tanggung jawab yang harus dipikul, pekerjaan rutin dan yang bukan rutin, dan pekerjaan administrasi lainnya yang melampaui kapasitas dan kemampuan individu. Di samping itu, beban kerja yang berlebih dapat mencakup segi kuantitatif yang berupa jumlah pekerjaan dan kualitatif yaitu tingkat kesulitan pekerjaan tersebut yang harus ditangani. Beban kerja yang berlebihan menyebabkan pemberi pelayanan merasakan adanya ketegangan emosional saat melayani klien sehingga dapat mengarahkan perilaku pemberi pelayanan untuk menarik diri secara psikologis dan menghindari diri untuk terlibat dengan klien (Schaufeli dkk., 1993). Dalam perspektif organisasi beban kerja berarti produktivitas, sedangkan dalam perspektif individu beban kerja berarti beban waktu dan tenaga. Setiap orang dituntut untuk melakukan banyak hal dengan waktu dan biaya yang terbatas. Akibatnya setiap pekerja mendapat beban yang seringkali melebihi kapasitas kemampuannya. Kondisi seperti ini menghabiskan banyak energi yang akhirnya menimbulkan kelelahan baik secara fisik maupun mental (Maslach dan Leiter, 1997).

c) Kurangnya Kontrol

Banyaknya tugas yang harus dilakukan membuat seseorang sulit menentukan prioritas, mana tugas yang dilaksanakan lebih dahulu karena seringkali banyak tugas

yang harus menjadi prioritas karena tingkat kepentingan yang sama tingginya atau karena sama tingkat urgensinya. Ketika seseorang tidak dapat melakukan kontrol terhadap beberapa aspek penting dalam pekerjaan maka aspek penting dalam pekerjaan maka semakin kecil peluang untuk dapat mengidentifikasi ataupun mengantisipasi masalah-masalah yang akan timbul akibatnya orang menjadi lebih mudah mengalami *exhaustion* dan *cynicism* (Maslach dan Leiter, 1997).

## 2) Faktor Organisasi

### a) Dukungan

Dukungan sosial, yaitu tersedianya sumber yang dapat dipanggil ketika dibutuhkan untuk memberi dukungan, sehingga orang tersebut cenderung lebih percaya diri dan sehat karena yakin ada orang lain yang membantunya saat kesulitan. Dukungan keluarga, keluarga mempunyai andil besar untuk meringankan beban yang dialami meskipun hanya dalam bentuk dukungan emosional, yaitu perilaku memberi perhatian dan mendengarkan dengan simpatik. Dukungan teman sekerja, teman sekerja yang suportif memungkinkan karyawan menanggulangi tekanan pekerjaan. Kekompakan suatu kelompok, beberapa ahli mengatakan bahwa hubungan yang baik antara beberapa anggota kelompok kerja merupakan

faktor penting dalam kesejahteraan dan kesehatan organisasi. Dukungan sosial dari rekan kerja turut berpotensi dalam menyebabkan *burnout* (Caputo, Cherniss, Pines, Aronson dan Maslach dalam Sutjipto, 2001). Sisi positif yang dapat diambil bila memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja yaitu mereka merupakan sumber emosional bagi individu saat menghadapi masalah dengan klien (Schaufeli dkk., 1993). Individu yang memiliki persepsi adanya dukungan sosial akan merasa nyaman, diperhatikan, dihargai atau terbantu oleh orang lain. Sisi negatif dari rekan kerja yang dapat menimbulkan *burnout* adalah terjadinya hubungan antar rekan kerja yang buruk. Hal tersebut bisa terjadi apabila hubungan antar mereka diwarnai dengan konflik, saling tidak percaya, mencurigai dan saling bermusuhan.

b) Konflik

Cherniss (1980) mengungkapkan sejumlah kondisi yang potensial terhadap timbulnya konflik antar rekan kerja, yaitu: (1) perbedaan nilai pribadi, (2) perbedaan pendekatan dalam melihat permasalahan, dan (3) mengutamakan kepentingan pribadi dalam berkompetisi. Di samping dukungan sosial dari rekan kerja tersebut, dukungan sosial yang tidak ada dari atasan juga dapat menjadi sumber stres emosional yang berpotensi menimbulkan *burnout*



(Cherniss, Pines, Aronson, dan Maslach dalam Sutjipto, 2002). Kondisi atasan yang tidak responsif akan mendukung terjadinya situasi yang menimbulkan ketidakberdayaan, yaitu bawahan akan merasa bahwa segala upayanya dalam bekerja tidak akan bermakna.

c) Terganggunya sistem komunitas dalam pekerjaan

Iklm kerja yang bersifat kompetitif, individual, dan mengutamakan prestasi dapat menimbulkan perasaan tidak nyaman karena hubungan sosial menjadi paragmental dan keterpisahan dari lingkungan sosial sebenarnya menimbulkan suatu perasaan tidak aman bagi seseorang yang pada akhirnya mudah memicu konflik. Penyelesaian konflik sering kali menguras banyak energi dan mudah menggiring seseorang kearah kejenuhan *burnout* (Gold dan Roth, 1993).

d) *Isolation* (Isolasi)

Saat dimana individu sebagai pemula disuatu profesi dengan keyakinan mereka sekarang akan menjadi milik kelompok tersebut. Namun kenyataannya kondisi tersebut membuat individu rentan mendapatkan kritik. Sehingga kurangnya dukungan sosial menghasilkan perasaan kesepian dan isolasi. Dimana individu merasa perasaan tidak ditangani, kekecewaan adalah perkembangan

alami yang akhirnya mengarah ke *burnout* (Gold dan Roth, 1993).

#### 4. Pengukuran *Burnout*

Berdasarkan hasil telusur jurnal dan disertasi penelitian didapatkan beberapa alat ukur /instrument yang digunakan untuk mengukur *Burnout Syndrom*. (Miller, Moua, 2020). MBI-Human Services Survei Tenaga Medis (MBI-HSS-MP) (Maslach, 1996) mengukur tiga dimensi *Burnout* menggunakan 22 pertanyaan yang membahas perasaan staf tentang pekerjaannya: perasaan kelelahan emosional (Exhaustion Emotional/EE) (9 item; yaitu, saya merasa emosional saya terkuras karena pekerjaan saya), pengembangan depersonalisasi sikap terhadap klien (Depersonalisation/DP) (5 item; yaitu, saya tidak terlalu peduli dengan apa yang terjadi pada pasien), dan kurangnya perasaan pencapaian pribadi di tempat kerja (Personal Achievement/PA) (8 item; yaitu, saya menyelesaikan banyak hal berharga dalam pekerjaan ini). Setiap item dinilai dengan 7 poin Skala likert mulai dari 0 = tidak pernah, 1 = beberapa kali setahun atau kurang, 2 = sebulan sekali atau kurang, 3 = beberapa kali sebulan, 4 = seminggu sekali, 5 = beberapa kali seminggu, dan 6 = setiap hari.

Item untuk setiap subskala dijumlahkan untuk membuat total skor subskala, yaitu: Penelitian (Maslach., 1996) telah menunjukkan kuesioner ini memiliki sifat psikometrik dengan

konsistensi internal yang baik dan keandalan untuk ketiga subskala Interpretasi hasil *Burnout*:

1. Rendah dengan nilai total:  $x < 29$
2. Sedang dengan nilai total:  $29 \leq x < 59$
3. Tinggi dengan nilai total:  $x \geq 59$

#### B. Masa Kerja

Masa kerja adalah kurun waktu atau lamanya tenaga kerja itu bekerja di suatu tempat (Tarwaka, 2017). Orang yang mempunyai pengalaman selalu lebih pandai dalam menyikapi segala hal dari pada mereka yang sama sekali tidak memiliki pengalaman (Gibson, 2009). Masa kerja adalah lamanya seseorang karyawan menyumbangkan tenaganya pada perusahaan tertentu dan menghasilkan penyerapan dari berbagai aktivitas manusia, serta mampu menumbuhkan keterampilan yang muncul secara otomatis dalam Tindakan yang dilakukan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Semakin berpengalaman seseorang karyawan maka akan semakin membantu perusahaan untuk menghasilkan kinerja atau output yang lebih banyak (Rudiansyah, 2014). Pada keseluruhan keluhan yang dirasakan tenaga kerja dengan masa kerja kurang dari 1 tahun paling banyak mengalami keluhan. Kemudian keluhan tersebut berkurang pada tenaga kerja setelah bekerja selama 1 – 5 tahun. Namun keluhan tersebut akan meningkat pada tenaga kerja setelah bekerja pada masa kerja lebih dari 5 tahun (Tarwaka, 2017).

Menurut Tarwaka (2017), masa kerja dikategorikan menjadi 2, yaitu

1. Masa kerja baru adalah  $\leq 5$  tahun
2. Masa kerja lama  $> 5$  tahun

### C. Usia

Usia merupakan kurun waktu sejak adanya seseorang dan dapat diukur menggunakan satuan waktu di pandang dari segi kronologi, individu normal dapat dilihat derajat perkembangan anatomis dan fisiologis sama (sonang, 2019). Berdasarkan dari definisi tentang usia, maka usia dapat didefinisikan sebagai lamanya seseorang hidup dihitung dari tahun lahirnya sampai dengan ulang tahunnya yang terakhir.

Menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia tahun 2009 kategori umur yaitu:

1. Masa balita usia 0 – 5 tahun
2. Masa kanak-kanak usia 6 – 11 tahun
3. Masa remaja awal 12 – 16 tahun
4. Masa remaja akhir usia 17 – 25 tahun
5. Masa dewasa awal 26 – 35 tahun
6. Masa dewasa akhir 36 – 45 tahun
7. Masa lansia awal usia 46 – 55 tahun
8. Masa lansia akhir usia 56 – 65 tahun
9. Masa manula usia 65 – ke atas

Dalam penelitian ini yang dipakai untuk menentukan indicator usia adalah menggunakan kategori usia menurut Depkes RI.



## II. Kerangka Teori

