

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka

1. *Grand Theory*

Grand Theory penelitian ini menggunakan *job demands – resources* model. Model ini dikembangkan oleh Demerouti et al., (2001) yang menjelaskan bahwa setiap pekerjaan memiliki dua karakteristik utama, yaitu *job demands* dan *job resources*. *Job demands* merupakan tuntutan pekerjaan yang memerlukan usaha fisik maupun psikologis sehingga berpotensi menimbulkan stres dan burnout, sedangkan *job resources* merupakan sumber daya yang membantu individu mencapai tujuan kerja, mengurangi tuntutan pekerjaan, dan mendukung perkembangan individu.

Penelitian ini memandang *Organizational Support* sebagai *job resources* yang dapat membantu tenaga kesehatan menghadapi tuntutan pekerjaan. Sementara itu, *Psychological Capital* dipandang sebagai *personal resources* yang terdiri dari *self-efficacy*, *hope*, *optimism*, dan *resilience*. Adapun *Job Satisfaction* menggambarkan kondisi positif individu terhadap pekerjaan yang dijalankan dan dapat terbentuk melalui tersedianya sumber daya pekerjaan yang memadai. Berdasarkan *Job Demands–Resources* (JD-R) Theory, ketersediaan *job resources* dan *personal resources* yang memadai dapat membantu individu menghadapi

tuntutan pekerjaan, meningkatkan pengalaman positif dalam bekerja, serta mengurangi risiko *job burnout*.

JD-R Theory digunakan sebagai *grand theory* untuk menjelaskan hubungan *Organizational Support* dan *Job Satisfaction* terhadap *Job Burnout* dengan *Psychological Capital* sebagai variabel mediasi pada tenaga kesehatan Puskesmas Ngujung.

2. Job Burnout

a. Pengertian Job Burnout

Job Burnout merupakan salah satu permasalahan psikologis yang dialami oleh individu yang mengalami tuntutan kerja yang tinggi. Menurut Kumareswaran & Sundram, (2024) *Job Burnout* merupakan sindrom psikologis yang ditandai dengan kelelahan emosional (*emotional exhaustion*), depersonalisasi (*depersonalization*), dan rendahnya pencapaian diri (*reduced personal accomplishment*) yang terjadi sebagai respon terhadap stres kronis. Sementara menurut Sanz-vergel, (2023), burnout merupakan kondisi kelelahan yang ditandai dengan berkurangnya energi fisik dan mental akibat tekanan pekerjaan yang berlangsung secara terus – menerus. Kondisi tersebut dapat menyebabkan individu kehilangan motivasi kerja dan menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaan maupun lingkungan kerjanya. Selain itu, menurut Khammissa et al., (2022) menjelaskan bahwa *Job Burnout* merupakan sindrom psikologis yang muncul sebagai respon

berkepanjangan terhadap stres kronis di tempat kerja yang ditandai oleh kelelahan, sikap sinis terhadap pekerjaan, serta menurunnya efektivitas dan pencapaian diri dalam bekerja.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa *Job Burnout* adalah kondisi kelelahan fisik, emosional, dan mental yang dialami individu akibat tekanan kerja yang berlangsung secara terus – menerus sehingga menyebabkan menurunnya motivasi, keterlibatan kerja, dan efektivitas dalam melaksanakan pekerjaan.

b. Faktor *Job Burnout*

Menurut Kumareswaran & Sundram, (2024), terdapat 6 faktor utama yang dapat mempengaruhi terjadinya *Job Burnout*, yaitu :

1. Beban kerja (*Workload*)

Beban kerja merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi munculnya *Job Burnout* pada individu. Beban kerja yang terlalu tinggi dapat menyebabkan individu mengalami kelelahan, baik secara fisik maupun emosional, akibat tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu. Kondisi tersebut terjadi ketika jumlah pekerjaan, tingkat kesulitan tugas, serta tanggung jawab yang diberikan tidak sebanding dengan kemampuan, sumber daya, maupun waktu yang dimiliki oleh individu untuk menyelesaikannya. Ketidakseimbangan antara tuntutan

pekerjaan dan kapasitas individu dalam melaksanakan pekerjaannya dapat menimbulkan tekanan kerja yang terus-menerus sehingga meningkatkan risiko terjadinya burnout.

2. Kurangnya Kontrol (*Lack of Control*)

Kurangnya kesempatan untuk mengendalikan pekerjaan, mengambil keputusan, atau menentukan cara menyelesaikan tugas dapat menimbulkan perasaan tidak berdaya dan kehilangan kendali terhadap pekerjaannya. Kondisi ini membuat pegawai merasa bahwa tidak memiliki ruang untuk berpartisipasi dalam proses kerja atau memberikan kontribusi dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan tugas yang dijalankan. Akibatnya, pegawai mengalami penurunan rasa percaya diri, berkurangnya kepuasan kerja, serta munculnya tekanan psikologis yang berkepanjangan.

3. Kurangnya Penghargaan (*Insufficient Reward*)

Penghargaan yang tidak sesuai dengan usaha dan kontribusi yang diberikan kepada karyawan dapat menurunkan motivasi kerja dan meningkatkan terjadinya burnout. Setiap individu pada dasarnya mengharapkan adanya pengakuan atas kinerja dan usaha yang telah diberikan kepada organisasi, baik dalam bentuk penghargaan finansial maupun nonfinansial. Ketika karyawan merasa bahwa

kerja keras, dedikasi, dan pencapaiannya tidak mendapatkan apresiasi yang layak, maka akan muncul perasaan tidak dihargai dan ketidakpuasan dalam bekerja. Kondisi tersebut dapat mengurangi semangat kerja, menurunkan komitmen organisasi, serta dapat mempengaruhi psikologis karyawan.

4. Hubungan Sosial yang Buruk (*Breakdown in Community*)

Hubungan kerja yang kurang harmonis dengan rekan kerja maupun atasan dapat menimbulkan konflik interpersonal yang meningkatkan tekanan psikologis dalam pekerjaan. Ketidakharmonisan hubungan kerja dapat mengurangi rasa saling percaya antar pegawai sehingga menghambat terciptanya lingkungan kerja yang kondusif. Akibatnya, pegawai dapat mengalami ketidaknyamanan dalam bekerja sehingga berdampak pada penurunan kualitas pelayanan. Jika kondisi tersebut berlangsung secara terus menerus maka akan meningkatkan resiko terjadinya burnout.

5. Ketidakadilan (*Absence of Fairness*)

Perlakuan yang tidak adil dalam organisasi dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja, menurunkan motivasi kerja, serta menyebabkan stres yang berkepanjangan. Pegawai yang merasa bahwa kebijakan, pembagian tugas, penghargaan, maupun kesempatan yang diberikan organisasi tidak dilakukan secara adil, maka akan timbul

perasaan kecewa, tidak dihargai, dan kurangnya kepercayaan terhadap organisasi. Apabila kondisi tersebut berlangsung secara terus menerus maka akan meningkatkan resiko burnout pada pegawai.

6. Konflik Nilai (*Value Conflict*)

Ketidaksesuaian antara nilai – nilai pribadi yang dimiliki individu dengan nilai atau tujuan organisasi dapat menyebabkan individu kehilangan makna dalam pekerjaan sehingga meningkatkan resiko burnout. Setiap individu memiliki keyakinan dan harapan tertentu yang menjadi pedoman dalam menjalankan pekerjaannya. Ketika nilai-nilai tersebut tidak sejalan dengan kebijakan, budaya, maupun tujuan organisasi, individu dapat mengalami konflik internal yang menimbulkan ketidaknyamanan dalam bekerja. Tenaga kesehatan umumnya memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada keselamatan pasien. Namun, apabila terdapat perbedaan antara nilai yang diyakini individu dengan kebijakan organisasi maka dapat muncul perasaan kecewa, frustrasi, dan konflik batin.

c. Indikator *Job Burnout*

Penelitian Kumareswaran & Sundram, (2024), terdapat 3 indikator utama, yaitu :

1. Kelelahan Emosional (*Emotional Exhaustion*)

Indikator *emotional exhaustion* (kelelahan emosional) menggambarkan kondisi ketika tenaga kesehatan mengalami kelelahan secara fisik dan emosional akibat tuntutan pekerjaan yang tinggi serta berlangsung secara terus-menerus. Kondisi tersebut ditandai dengan berkurangnya energi setelah menjalankan pekerjaan, munculnya rasa lelah ketika menghadapi beban kerja yang tinggi, dan kesulitan untuk memulihkan kembali energi setelah bekerja. Pekerjaan yang dijalankan juga dapat menguras tenaga dan emosi, terutama ketika tenaga kesehatan harus memberikan pelayanan kepada pasien dalam jumlah yang banyak atau menghadapi situasi kerja yang penuh tekanan. Kelelahan yang dirasakan secara terus-menerus dapat menurunkan semangat kerja, konsentrasi, dan kemampuan tenaga kesehatan dalam menjalankan tugasnya secara optimal. Tingginya tingkat kelelahan emosional menunjukkan semakin besar risiko tenaga kesehatan mengalami *Job Burnout*.

2. Depersonalisasi (*Depersonalization*)

Depersonalisasi menggambarkan kondisi ketika tenaga kesehatan mulai menunjukkan sikap yang kurang peduli, menjaga jarak, atau kehilangan keterlibatan

emosional dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Kondisi tersebut ditandai dengan berkurangnya kepekaan terhadap kebutuhan pasien, hubungan yang terasa lebih berjarak, serta menurunnya rasa empati ketika memberikan pelayanan. Tenaga kesehatan juga dapat memandang pekerjaannya hanya sebagai kewajiban yang harus diselesaikan tanpa adanya keterlibatan emosional yang mendalam. Perasaan tersebut dapat mengurangi antusiasme dalam berinteraksi dengan pasien dan memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Tingginya tingkat depersonalisasi menunjukkan bahwa tenaga kesehatan mulai mengalami perubahan sikap dalam menjalankan pekerjaannya sebagai dampak dari kondisi *Job Burnout*.

3. Penurunan Pencapaian Diri (*Reduced Personal Accomplishment*)

Indikator *reduced personal accomplishment* (penurunan pencapaian diri) menunjukkan kondisi ketika tenaga kesehatan mulai merasa bahwa kemampuan yang dimiliki belum mampu memberikan hasil kerja yang maksimal. Kondisi ini terlihat dari munculnya perasaan kurang berhasil dalam memberikan pelayanan kepada pasien, berkurangnya rasa percaya diri dalam menyelesaikan tugas, serta anggapan bahwa kontribusi yang diberikan

dalam pekerjaan belum optimal. Tenaga kesehatan juga dapat merasa bahwa hasil kerja yang dicapai belum sesuai dengan harapan dan belum mampu mencapai target kerja yang telah ditetapkan. Perasaan tersebut dapat memengaruhi keyakinan tenaga kesehatan terhadap kemampuan dirinya dalam menjalankan pekerjaan. Semakin tinggi tingkat penurunan pencapaian diri yang dirasakan, semakin rendah pula persepsi tenaga kesehatan terhadap kemampuan dan keberhasilan dirinya dalam bekerja.

Penelitian Montgomery et al., (2021), terdapat tiga indikator yaitu :

1. *Personal Job Burnout*

Personal Job Burnout didefinisikan sebagai tingkat kelelahan fisik dan psikologis yang dialami seseorang tanpa memandang penyebab spesifik yang mendasarinya. Kondisi ini menggambarkan individu yang merasa kehabisan energi, mengalami kelelahan berkepanjangan, serta merasakan penurunan kapasitas untuk menjalankan aktivitas secara optimal. Kelelahan tersebut dapat memengaruhi kondisi fisik maupun mental sehingga individu menjadi kurang bersemangat, sulit berkonsentrasi, dan membutuhkan waktu pemulihan yang lebih lama. Semakin tinggi tingkat burnout yang dialami seseorang, semakin besar kemungkinan

individu mengalami penurunan kinerja, produktivitas, serta kemampuan dalam menjalankan aktivitas sehari-hari secara efektif

2. *Work related Job Burnout*

Indikator ini merupakan tingkat kelelahan fisik dan psikologis yang dipersepsikan individu sebagai akibat dari tuntutan pekerjaannya. Burnout pada dimensi ini muncul ketika individu menghadapi beban kerja yang tinggi, tekanan waktu, tuntutan pekerjaan yang terus-menerus, maupun kondisi lingkungan kerja yang kurang mendukung sehingga menyebabkan kelelahan yang berkepanjangan. Kelelahan tersebut membuat individu merasa energi yang dimiliki semakin berkurang, sulit mempertahankan antusiasme dalam bekerja, serta mengalami penurunan kemampuan dalam menyelesaikan tugas secara optimal. Kondisi ini dapat berdampak pada menurunnya motivasi kerja, semangat dalam melaksanakan pekerjaan, produktivitas, serta kualitas kinerja yang dihasilkan.

3. *Client-related Job Burnout*

Client-related Job Burnout merupakan tingkat kelelahan fisik maupun psikologis yang dialami individu sebagai akibat dari interaksi secara langsung dengan pasien, pelanggan, atau penerima layanan. Dimensi ini

menunjukkan bahwa hubungan yang berlangsung secara intens, berkelanjutan, serta menuntut keterlibatan emosional yang tinggi dapat menjadi sumber munculnya stres dan kelelahan kerja. Pada tenaga kesehatan, kondisi tersebut dapat ditunjukkan melalui munculnya rasa lelah ketika berinteraksi dengan pasien, berkurangnya kesabaran dalam menghadapi berbagai karakteristik maupun kondisi pasien, menurunnya antusiasme dalam memberikan pelayanan, serta timbulnya perasaan jenuh akibat tingginya intensitas interaksi selama bekerja. Keadaan tersebut dapat memengaruhi kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang optimal karena energi fisik maupun emosional semakin berkurang. Apabila kondisi tersebut berlangsung secara terus-menerus tanpa diimbangi dengan dukungan organisasi maupun kemampuan individu dalam mengelola tekanan kerja, tingkat kelelahan yang dialami tenaga kesehatan dapat semakin meningkat sehingga berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan, kepuasan pasien, serta efektivitas pelaksanaan tugas sebagai tenaga kesehatan.

Peneliti Shoman et al., (2023), terdapat 3 indikator yaitu :

1. *Physical Fatigue* (Kelelahan fisik)

Indikator ini menggambarkan kondisi ketika individu mengalami kelelahan fisik yang berkepanjangan akibat tuntutan pekerjaan yang berlebihan. Kelelahan tersebut muncul karena individu terus-menerus mengerahkan tenaga untuk menyelesaikan berbagai tugas dan tanggung jawab sehingga energi fisik yang dimiliki semakin berkurang. Individu yang mengalami keadaan ini biasanya merasakan penurunan energi, seperti mudah lelah, tubuh terasa lemas, serta membutuhkan waktu pemulihan yang lebih lama setelah bekerja. Dalam konteks pekerjaan, kelelahan fisik yang berlangsung secara terus-menerus dapat menyebabkan penurunan produktivitas, berkurangnya kemampuan untuk mempertahankan performa kerja secara optimal, serta menurunkan efektivitas individu dalam menyelesaikan tugas dalam jangka panjang.

2. *Cognitive Weariness* (Kelelahan Kognitif)

Cognitive weariness merupakan kondisi kelelahan mental yang ditandai dengan menurunnya kemampuan fungsi kognitif individu akibat tekanan pekerjaan yang tinggi. Kondisi ini menyebabkan individu mengalami kesulitan dalam mempertahankan fokus, menurunnya daya ingat, berkurangnya konsentrasi, serta melemahnya

kemampuan dalam berpikir dan mengambil keputusan. Pada tenaga kesehatan, kelelahan kognitif dapat menghambat ketelitian dalam bekerja dan berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

3. *Emotional Exhaustion* (Kelelahan Emosional)

Kondisi ini menggambarkan kondisi ketika karyawan mengalami kelelahan emosional akibat tuntutan interaksi sosial dan tekanan kerja yang tinggi. Individu merasa tidak lagi memiliki kapasitas emosional untuk merespon situasi kerja secara optimal. Kondisi ini ditandai dengan kondisi mudah merasa jenuh dan tidak peduli terhadap pekerjaan maupun lingkungan kerja. Jika dibiarkan kelelahan emosional dapat mengakibatkan penurunan komitmen kerja dan meningkatkan resiko burnout yang lebih serius.

3. *Organizational Support*

a. *Pengertian Organizational Support*

Organizational Support merupakan persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi yang diberikan serta peduli terhadap kesejahteraan karyawan. Dalam penelitian ini, istilah *Organizational Support* merujuk pada konsep *Perceived Organizational Support* yang dikembangkan oleh Eisenberger et al. (1986), hal ini karena dukungan organisasi

diukur berdasarkan persepsi tenaga kesehatan terhadap dukungan yang diberikan oleh organisasi. Konsep ini pertama kali diperkenalkan oleh Eisenberger et al. (1986) melalui konsep *Perceived Organizational Support* (POS), ketika karyawan merasa organisasi memberikan perhatian, penghargaan, dan dukungan yang memadai, maka akan terbentuk persepsi positif terhadap organisasi yang mendorong munculnya sikap dan perilaku yang menguntungkan organisasi. Dengan demikian, *Organizational Support* dalam penelitian ini merujuk pada konsep *Perceived Organizational Support* (POS) dan digunakan sebagai dasar pengukuran variabel penelitian.

Organizational Support mencerminkan hubungan antara karyawan dengan organisasi yang didasarkan pada persepsi karyawan terhadap perhatian serta dukungan yang diberikan organisasi. Dukungan organisasi dapat diwujudkan melalui penghargaan terhadap kontribusi karyawan, perhatian terhadap kesejahteraan karyawan, dukungan dari atasan, serta kondisi kerja yang mendukung. Karyawan yang memperoleh dukungan organisasi yang baik cenderung menunjukkan sikap serta perilaku kerja yang lebih positif (Ramadhani & Mubarak, 2023)

Menurut Moustafa et al. (2024), *Organizational Support* merupakan pemberian sumber daya, arahan, dan bantuan oleh organisasi kepada karyawan untuk membantu mencapai tujuan

pekerjaan. Dukungan tersebut dapat diwujudkan dalam bentuk pelatihan, bimbingan, penyediaan sarana dan teknologi kerja, penghargaan, serta lingkungan kerja yang mendukung.

b. Faktor yang Mempengaruhi *Organizational Support*

Menurut Long & Viet-Anh, (2021) terdapat 3 faktor utama yang mempengaruhi *Perceived Organizational Support*, yaitu:

1. *Organizational Reward* (Penghargaan Organisasi)

Organizational Reward merupakan bentuk penghargaan yang diberikan organisasi sebagai pengakuan terhadap kontribusi, kinerja, serta usaha yang diberikan karyawan. Penghargaan dapat berupa apresiasi, kompensasi, pengakuan atas prestasi, maupun bentuk penghargaan lainnya yang diberikan organisasi. Pemberian penghargaan yang sesuai dengan kontribusi karyawan dapat menunjukkan bahwa organisasi menghargai usaha serta kinerja yang telah diberikan. Semakin baik penghargaan yang diberikan organisasi, semakin positif pula persepsi karyawan terhadap dukungan yang diberikan organisasi

2. *Procedural Justice* (Keadilan Prosedural)

Procedural Justice menggambarkan persepsi karyawan mengenai keadilan prosedur yang diterapkan organisasi dalam mengambil keputusan serta memberikan perlakuan kepada karyawan. Keadilan prosedural dapat terlihat dari penerapan

aturan yang konsisten, kesempatan karyawan untuk menyampaikan pendapat, keterbukaan dalam proses pengambilan keputusan, serta perlakuan yang adil terhadap seluruh karyawan. Penerapan prosedur yang adil dapat meningkatkan keyakinan karyawan bahwa organisasi memperhatikan kepentingan mereka serta memperlakukan mereka secara adil. Semakin baik keadilan prosedural yang diterapkan organisasi, semakin tinggi pula persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi.

3. *Perceived Supervisor Support* (Dukungan Atasan)

Perceived Supervisor Support merupakan persepsi karyawan mengenai sejauh mana atasan memberikan perhatian, bantuan, penghargaan, serta dukungan dalam melaksanakan pekerjaan. Atasan memiliki peran penting dalam memberikan arahan, membantu menyelesaikan permasalahan pekerjaan, serta memberikan apresiasi terhadap kontribusi karyawan. Dukungan atasan yang baik dapat membuat karyawan memperoleh bantuan yang dibutuhkan dalam menjalankan tugas serta meningkatkan persepsi bahwa organisasi peduli terhadap kesejahteraan mereka. Semakin tinggi dukungan yang diberikan atasan, semakin positif persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi.

c. Indikator *Organizational Support*

Menurut Hafiza et al. (2023), *perceived Organizational Support* diukur melalui beberapa indikator yaitu :

1. *Fairness* (Keadilan)

Fairness (keadilan) adalah kondisi ketika organisasi memberikan perlakuan yang adil kepada seluruh karyawan melalui kebijakan, prosedur, serta proses pengambilan keputusan yang objektif. Keadilan ditunjukkan oleh penerapan aturan yang berlaku secara konsisten kepada seluruh karyawan tanpa membedakan jabatan, profesi, atau latar belakang. Setiap karyawan memperoleh kesempatan yang sama dalam melaksanakan pekerjaan. Karyawan juga memperoleh kesempatan untuk menyampaikan pendapat kepada organisasi. Setiap keputusan didasarkan pada pertimbangan yang objektif tanpa adanya keberpihakan. Penerapan keadilan meningkatkan kepercayaan karyawan terhadap organisasi. Kondisi tersebut memperkuat keyakinan bahwa organisasi menghargai kontribusi karyawan. Keadilan juga mendorong terbentuknya persepsi positif terhadap dukungan yang diberikan organisasi.

2. *Supervisor Support* (Dukungan Atasan)

Supervisor support menggambarkan sejauh mana atasan memberikan perhatian, bantuan, arahan, bimbingan, serta dukungan kepada karyawan dalam menjalankan tugas dan

tanggung jawabnya. Dukungan tersebut dapat berupa kesediaan atasan membantu karyawan ketika menghadapi kesulitan dalam pekerjaan, memberikan penghargaan atas kontribusi dari hasil kerja yang telah dicapai, menunjukkan kepedulian terhadap kesejahteraan karyawan, serta memberikan bimbingan yang diperlukan agar pekerjaan dapat diselesaikan secara efektif. Atasan dipandang sebagai representasi organisasi, sehingga dukungan yang diberikan oleh atasan akan memengaruhi persepsi karyawan mengenai besarnya dukungan yang diberikan organisasi secara keseluruhan. Semakin tinggi dukungan yang diberikan oleh atasan, semakin besar pula keyakinan karyawan bahwa organisasi menghargai kontribusi dan peduli terhadap kesejahteraan mereka..

3. *Organizational Reward and Favorable Job Conditions* (Penghargaan Organisasi dan Kondisi Kerja yang Mendukung)

Indikator ini menunjukkan bentuk penghargaan yang diberikan organisasi kepada karyawan sebagai pengakuan atas kontribusi yang telah diberikan selama melaksanakan pekerjaan. Penghargaan tersebut dapat berupa kompensasi yang layak, pengakuan atas prestasi kerja, kesempatan mengikuti pelatihan, kesempatan mengembangkan kompetensi, maupun peluang pengembangan karier. Indikator ini juga mencerminkan kondisi kerja yang mendukung, seperti

tersedianya lingkungan kerja yang aman, nyaman, fasilitas kerja yang memadai, serta sumber daya yang membantu karyawan menyelesaikan tugas secara optimal. Pemberian penghargaan yang sesuai menunjukkan bahwa organisasi menghargai usaha dan kontribusi karyawan, sedangkan kondisi kerja yang baik mencerminkan kepedulian organisasi terhadap kesejahteraan karyawan. Kondisi tersebut akan mendorong meningkatnya motivasi kerja, kepuasan kerja, serta memperkuat persepsi bahwa organisasi memberikan dukungan dan perhatian kepada setiap karyawan.

Menurut Eisenberger et al. (1986), *perceived organizational support* terdapat 3 indikator, yaitu :

1. Penghargaan terhadap kontribusi karyawan (*Recognition of Employee Contribution*)

Indikator ini menunjukkan sejauh mana organisasi menghargai kontribusi yang diberikan karyawan dalam mencapai tujuan organisasi. Penghargaan tersebut dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti pengakuan terhadap ide dan pendapat yang disampaikan karyawan, apresiasi atas usaha dan dedikasi yang telah diberikan, maupun penghargaan terhadap hasil kerja yang berhasil dicapai. Selain itu, organisasi juga dapat menunjukkan penghargaan melalui pemberian umpan balik yang positif, kesempatan untuk

mengembangkan kompetensi, maupun bentuk penghargaan lainnya yang sesuai dengan kontribusi karyawan. Ketika organisasi memberikan penghargaan yang adil dan sesuai, karyawan akan merasa bahwa kontribusi yang diberikan memiliki nilai dan arti penting bagi organisasi. Perasaan dihargai tersebut dapat meningkatkan motivasi kerja, komitmen terhadap organisasi, serta mendorong karyawan untuk terus memberikan kinerja yang optimal. Sebaliknya, apabila kontribusi karyawan kurang mendapatkan pengakuan atau penghargaan, karyawan dapat merasa kurang dihargai sehingga berdampak pada menurunnya semangat kerja, kepuasan kerja, dan keterlibatan dalam mencapai tujuan organisasi.

2. Kepedulian Organisasi Terhadap Kesejahteraan Karyawan

Kepedulian organisasi terhadap kesejahteraan karyawan mencerminkan sejauh mana organisasi memberikan perhatian terhadap kondisi fisik, mental, dan emosional karyawan selama menjalankan pekerjaannya. Organisasi yang memiliki tingkat kepedulian tinggi akan berupaya menciptakan lingkungan kerja yang aman, nyaman, dan mendukung sehingga karyawan dapat bekerja secara optimal. Bentuk kepedulian tersebut dapat dibuktikan melalui penyedia fasilitas kerja yang memadai, perhatian terhadap kesehatan

dan keselamatan kerja, serta upaya menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Oleh karena itu, kepedulian organisasi terhadap kesejahteraan karyawan menjadi salah satu aspek penting dalam membangun persepsi dukungan kerja yang positif.

3. Kepedulian terhadap Kebutuhan Karyawan (*Concern for Employee Needs*)

Kepedulian organisasi terhadap kebutuhan karyawan mencerminkan komitmen organisasi dalam memahami dan memenuhi kebutuhan yang dimiliki karyawan, baik yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan maupun pengembangan kapasitas diri. Bentuk kepedulian dapat diwujudkan melalui penyediaan fasilitas kerja yang mendukung, memberikan kesempatan untuk mengikuti pelatihan dan pengembangan kompetensi, serta dukungan terhadap pengembangan karir. Organisasi yang mampu mengidentifikasi dan memahami kebutuhan karyawan akan lebih mudah menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, harmonis, dan mendukung peningkatan kinerja karyawan. Perhatian terhadap kebutuhan karyawan juga menunjukkan bahwa organisasi tidak hanya berfokus pada pencapaian tujuan organisasi, tetapi juga memperhatikan perkembangan dan kesejahteraan sumber daya manusia yang dimiliki. Dengan

demikian, kepedulian terhadap kebutuhan karyawan menjadi salah satu aspek penting dalam membentuk persepsi dukungan organisasi yang positif dan menciptakan hubungan timbal balik yang saling menguntungkan antara organisasi dan karyawan.

Menurut Moustafa et al. (2024), *Organizational Support* diukur melalui beberapa indikator sebagai berikut :

1. Penghargaan terhadap Usaha atau Kinerja Karyawan
(*Appreciation of Employee Effort*)

Indikator ini menggambarkan perhatian organisasi terhadap usaha dan kerja keras yang dilakukan karyawan dalam menyelesaikan tugasnya. Organisasi tidak hanya menilai hasil akhir pekerjaan, tetapi juga menghargai proses, dedikasi, dan upaya yang dilakukan karyawan. Bentuk penghargaan tersebut dapat diwujudkan melalui apresiasi, pengakuan atas usaha yang dilakukan, maupun umpan balik positif selama proses kerja berlangsung. Kondisi tersebut dapat meningkatkan motivasi kerja, rasa percaya diri, serta mendorong karyawan untuk terus memberikan kinerja terbaiknya. Sebaliknya, apabila usaha dan pengorbanan yang dilakukan karyawan tidak mendapat perhatian yang cukup, karyawan dapat merasa kurang dihargai sehingga berpotensi menurunkan semangat kerja dan keterlibatan dalam pekerjaan. Oleh karena itu, penghargaan

terhadap usaha dan kinerja karyawan menjadi salah satu bentuk dukungan organisasi yang penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif dan meningkatkan kesejahteraan psikologis karyawan.

2. Perhatian terhadap kepuasan kerja karyawan (*Concern for Job Satisfaction*)

Kepuasan kerja karyawan mencerminkan sejauh mana organisasi berkomitmen dalam menciptakan kondisi kerja yang kondusif sehingga karyawan dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara optimal. Tingkat kepuasan kerja dipengaruhi oleh berbagai aspek, seperti kualitas hubungan interpersonal di lingkungan kerja, penghargaan yang diterima atas kontribusi yang diberikan, serta kejelasan peran dalam pekerjaan. Kebijakan organisasi yang mendukung dan lingkungan kerja yang positif berperan dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Tingginya tingkat kepuasan kerja dapat mendorong peningkatan motivasi, komitmen organisasi, serta keterlibatan karyawan dalam pelaksanaan pekerjaan.

3. Pemberian Bantuan Ketika Menghadapi Permasalahan (*Assistance When Needed*)

Kesediaan organisasi dalam memberikan bantuan ketika karyawan menghadapi permasalahan pekerjaan merupakan salah satu bentuk dukungan yang dapat meningkatkan persepsi

positif karyawan terhadap organisasi. Bantuan tersebut mencerminkan adanya perhatian dan kepedulian organisasi terhadap berbagai kendala yang dialami oleh karyawan yang sedang melaksanakan tanggung jawabnya. Dalam praktiknya, bantuan yang diberikan dapat berupa dukungan dari atasan maupun rekan kerja, penyediaan sumber daya yang diperlukan, serta pemberian arahan dan pendampingan. Ketika karyawan merasa bahwa organisasi bersedia membantu pada saat menghadapi kesulitan, mereka akan lebih mudah mengatasi tekanan kerja dan menyelesaikan tugas secara efektif dan optimal. Kondisi tersebut dapat meningkatkan rasa aman, nyaman, serta keyakinan bahwa organisasi peduli terhadap kendala yang dialami karyawan. Pemberian bantuan ketika menghadapi permasalahan pekerjaan menjadi salah satu bentuk dukungan organisasi yang penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang suportif, meningkatkan kepuasan kerja, dan mendorong karyawan untuk memberikan kontribusi terbaik bagi organisasi.

4. *Job Satisfaction*

a. *Pengertian Job Satisfaction*

Job Satisfaction merupakan salah satu aspek penting dalam perilaku organisasi yang menggambarkan sikap serta penilaian positif individu terhadap pekerjaan yang dijalankan. Menurut

American Psychological Association (2023), *Job Satisfaction* merupakan sikap pekerja terhadap pekerjaannya yang dapat ditunjukkan melalui respons positif maupun negatif terhadap pekerjaan, imbalan yang diterima, seperti gaji, promosi, penghargaan, serta kondisi lingkungan kerja dan hubungan dengan rekan kerja.

Job Satisfaction berkaitan dengan perasaan individu terhadap pekerjaan yang dijalankan. Ahdianita & Setyaningrum (2024) menjelaskan bahwa *Job Satisfaction* merupakan kumpulan perasaan serta keyakinan individu terhadap pekerjaannya, yang dapat terlihat dari tingkat kenyamanan, keamanan, ketenangan, serta kepuasan dalam menyelesaikan pekerjaan. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Putu et al. (2022) menunjukkan bahwa *Job Satisfaction* menjadi salah satu aspek penting dalam lingkungan kerja karena berkaitan dengan kondisi dan pengalaman individu selama menjalankan pekerjaannya.

Individu dengan tingkat *Job Satisfaction* yang tinggi cenderung memiliki penilaian positif terhadap pekerjaan, lingkungan kerja, penghargaan yang diterima, serta hubungan dengan pihak lain di tempat kerja. Sebaliknya, rendahnya *Job Satisfaction* dapat menunjukkan adanya ketidakpuasan terhadap pekerjaan maupun aspek-aspek yang menyertainya. Kepuasan kerja juga memiliki peranan penting dalam mendukung sikap

positif individu terhadap pekerjaan serta dapat berkaitan dengan produktivitas dan kinerja karyawan. Penelitian pada tenaga kesehatan menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja, semakin baik pula kinerja dan produktivitas yang dapat dihasilkan dalam sektor kesehatan.

b. Faktor *Job Satisfaction*

Menurut Rachmiana & Suryadi (2025), terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi *Job Satisfaction*, yaitu:

1. Karakteristik Pekerjaan

Karakteristik pekerjaan berkaitan dengan sifat, tugas, tanggung jawab, serta tuntutan yang terdapat dalam suatu pekerjaan. Pekerjaan yang memiliki tugas yang jelas, sesuai dengan kemampuan individu, serta memberikan kesempatan untuk menggunakan keterampilan yang dimiliki dapat meningkatkan kepuasan kerja. Bagi tenaga kesehatan, karakteristik pekerjaan yang sesuai dengan kompetensi dapat membantu dalam menjalankan pelayanan secara lebih optimal. Sebaliknya, pekerjaan yang terlalu berat, monoton, atau tidak sesuai dengan kemampuan dapat menurunkan kepuasan terhadap pekerjaan. Dengan demikian, semakin sesuai karakteristik pekerjaan dengan kemampuan serta kebutuhan individu, maka semakin tinggi pula *Job Satisfaction* yang dimiliki.

2. Kesempatan Promosi dan Pengembangan Karier

Kesempatan promosi dan pengembangan karier memberikan peluang bagi individu untuk meningkatkan posisi, kemampuan, serta kompetensi dalam pekerjaannya. Kesempatan tersebut dapat memberikan motivasi kepada tenaga kesehatan untuk meningkatkan kemampuan serta mencapai prestasi kerja yang lebih baik. Adanya kesempatan mengikuti pelatihan, memperoleh tanggung jawab yang lebih besar, serta mendapatkan peluang untuk berkembang dapat membuat individu merasa bahwa organisasi memberikan perhatian terhadap perkembangan kariernya. Dengan demikian, kesempatan pengembangan karier yang baik dapat meningkatkan kepuasan individu terhadap pekerjaannya.

3. Kondisi Kerja

Kondisi kerja berkaitan dengan keadaan lingkungan tempat individu melaksanakan pekerjaannya, termasuk fasilitas, keamanan, kenyamanan, serta ketersediaan sarana yang mendukung pelaksanaan tugas. Kondisi kerja yang nyaman dan didukung fasilitas yang memadai dapat membantu tenaga kesehatan menjalankan tugas dengan lebih baik. Lingkungan kerja yang aman juga dapat mengurangi

hambatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Sebaliknya, kondisi kerja yang kurang nyaman, fasilitas yang terbatas, serta lingkungan kerja yang kurang mendukung dapat menimbulkan ketidakpuasan terhadap pekerjaan. Oleh karena itu, semakin baik kondisi kerja yang diterima individu, semakin tinggi pula tingkat *Job Satisfaction*.

c. Indikator *Job Satisfaction*

Menurut Wahyuhadi et al. (2023), *Job Satisfaction* dapat diukur melalui tiga indikator :

1. *The Job Itself*

The Job Itself merupakan indikator yang menggambarkan tingkat kepuasan individu terhadap pekerjaan yang dijalankan. Kepuasan terhadap pekerjaan dapat dilihat dari bagaimana individu memandang tugas, tanggung jawab, variasi pekerjaan, serta kesesuaian pekerjaan dengan kemampuan yang dimilikinya. Pekerjaan yang memberikan kesempatan kepada individu untuk menggunakan pengetahuan dan keterampilannya dapat meningkatkan kepuasan dalam bekerja. Sebaliknya, pekerjaan yang dianggap terlalu monoton, tidak sesuai dengan kemampuan, maupun memiliki tuntutan yang tidak seimbang dapat menurunkan kepuasan kerja. Pada tenaga kesehatan,

indikator ini berkaitan dengan kepuasan terhadap tugas pelayanan kesehatan yang diberikan, kesesuaian pekerjaan dengan kompetensi, serta tanggung jawab yang harus dilaksanakan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Dengan demikian, semakin baik individu menilai pekerjaan yang dijalankannya, semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja yang dapat dirasakan.

2. *Promotion*

Promotion merupakan indikator yang menggambarkan kepuasan individu terhadap kesempatan untuk memperoleh peningkatan jabatan maupun perkembangan karier dalam organisasi. Kesempatan promosi memberikan peluang bagi individu untuk memperoleh tanggung jawab yang lebih besar, mengembangkan kemampuan, serta mencapai posisi yang lebih tinggi dalam organisasi. Kepuasan terhadap promosi dapat dipengaruhi oleh adanya kesempatan yang terbuka, proses yang adil, serta kriteria yang jelas dalam pengembangan karier. Dalam lingkungan pelayanan kesehatan, kesempatan pengembangan karier dapat berupa peningkatan jabatan, pemberian tanggung jawab yang lebih besar, kesempatan mengikuti pengembangan kompetensi, maupun peluang untuk memperoleh posisi tertentu sesuai dengan kemampuan dan prestasi kerja. Apabila tenaga

kesehatan memperoleh kesempatan yang adil untuk berkembang, hal tersebut dapat meningkatkan penilaian positif terhadap organisasi serta mendorong kepuasan kerja. Sebaliknya, keterbatasan kesempatan untuk berkembang dapat menimbulkan ketidakpuasan terhadap pekerjaan.

3. *Co-workers*

Co-workers merupakan indikator yang menggambarkan kepuasan individu terhadap hubungan yang terjalin dengan rekan kerja dalam lingkungan organisasi. Hubungan dengan rekan kerja menjadi salah satu aspek penting karena sebagian besar pekerjaan dilakukan melalui interaksi dan kerja sama dengan orang lain. Kepuasan terhadap rekan kerja dapat ditunjukkan melalui adanya komunikasi yang baik, kerja sama dalam menyelesaikan tugas, saling memberikan dukungan, serta terciptanya hubungan interpersonal yang positif. Pada tenaga kesehatan, kerja sama antarprofesi maupun antarpegawai sangat diperlukan karena pelayanan kepada pasien sering kali melibatkan lebih dari satu tenaga kesehatan. Hubungan kerja yang harmonis dapat membantu menciptakan suasana kerja yang nyaman, meningkatkan koordinasi, serta memudahkan penyelesaian pekerjaan. Sebaliknya, konflik, kurangnya komunikasi, maupun minimnya dukungan dari rekan kerja dapat menciptakan

ketidaknyamanan dalam lingkungan kerja yang pada akhirnya dapat memengaruhi tingkat kepuasan kerja tenaga kesehatan.

Menurut Soesanto et al. (2022), *Job Satisfaction* dapat diukur melalui tiga indikator:

1. Responsibility

Responsibility merupakan indikator yang menggambarkan kepuasan individu terhadap tanggung jawab yang diberikan dalam pekerjaan. Kepuasan dapat dilihat dari kesesuaian tanggung jawab dengan kemampuan dan peran individu. Pada tenaga kesehatan, indikator ini berkaitan dengan kepuasan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai kompetensi dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

2. Recognition of Performance

Recognition of Performance merupakan indikator yang menggambarkan kepuasan individu terhadap pengakuan atau penghargaan atas hasil kerja yang telah dilakukan. Penghargaan terhadap kinerja dapat membuat individu merasa dihargai oleh organisasi. Pada tenaga kesehatan, indikator ini berkaitan dengan apresiasi terhadap kontribusi dan hasil kerja dalam memberikan pelayanan kesehatan.

3. Opportunity for Achievement

Opportunity for Achievement merupakan indikator yang menggambarkan kepuasan individu terhadap kesempatan untuk mencapai prestasi dalam pekerjaan. Kesempatan untuk mengembangkan kemampuan dan mencapai hasil kerja yang baik dapat meningkatkan kepuasan kerja. Pada tenaga kesehatan, indikator ini berkaitan dengan kesempatan untuk meningkatkan kompetensi dan memberikan pelayanan secara optimal.

4. *Psychological Capital*

a. Pengertian *Psychological Capital*

Psychological Capital merupakan salah satu bentuk modal psikologis positif yang dimiliki individu yang dapat membantu meningkatkan kinerja serta kesejahteraan dalam bekerja. Menurut Geremias et al., (2022), *Psychological Capital* adalah kondisi psikologis positif yang ditandai dengan kemampuan individu untuk memiliki keyakinan diri (*self-efficacy*), optimisme (*optimism*), harapan (*hope*) dan ketahanan (*resilience*) dalam menghadapi kesulitan kerja. *Psychological Capital* menjadi sumber daya psikologis positif yang membantu individu dalam menghadapi tekanan pekerjaan serta mendukung untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Vilariño del Castillo & Lopez-Zafra, (2022) menjelaskan bahwa *Psychological Capital* merupakan sumber daya psikologis inti yang terdiri atas harapan, efikasi diri, resiliensi, dan

optimisme yang dapat dikembangkan untuk meningkatkan sikap, perilaku, kinerja, serta kesejahteraan individu di tempat kerja. Avey et al. (2011) menyatakan bahwa *Psychological Capital* merupakan sumber daya psikologis positif yang berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan kerja, komitmen organisasi, kesejahteraan psikologis, dan kinerja karyawan melalui pengembangan harapan, efikasi diri, optimisme, dan resiliensi.

Psychological Capital menjadi faktor penting karena tenaga kesehatan seringkali menghadapi beban kerja yang tinggi, serta tuntutan pelayanan yang kompleks. Individu dengan *Psychological Capital* yang baik cenderung mampu mengelola stres, mempertahankan semangat kerja, serta dapat menyesuaikan diri dengan berbagai perubahan dan tantangan dalam pekerjaan, sehingga risiko mengalami *Job Burnout* dapat diminimalkan (Tang et al., 2023)

b. Faktor *Psychological Capital*

Menurut Vilariño del Castillo dan Fernández (2022), terdapat 4 faktor yang mempengaruhi *Psychological Capital*, yaitu :

1. Dukungan Organisasi

Dukungan organisasi merupakan bentuk perhatian, kepedulian dan penghargaan yang diberikan organisasi kepada karyawannya. Dukungan tersebut dapat meningkatkan rasa percaya diri, optimisme, serta kemampuan individu dalam

menghadapi berbagai tantangan pekerjaan. Dukungan organisasi juga dapat membantu karyawan mengembangkan harapan yang positif terhadap pencapaian tujuan kerja serta meningkatkan ketahanan dalam menghadapi berbagai hambatan yang muncul selama bekerja. Dengan demikian, semakin tinggi dukungan yang dirasakan karyawan maka semakin tinggi pula *Psychological Capital* yang dimiliki.

2. Pengalaman Kerja

Individu yang memiliki pengalaman kerja yang lebih banyak cenderung memiliki tingkat kepercayaan diri yang lebih tinggi dalam menyelesaikan berbagai tugas dan tanggung jawab pekerjaan. Pengalaman yang diperoleh selama bekerja membantu individu dalam memahami situasi kerja, mengembangkan keterampilan yang dibutuhkan, serta meningkatkan kemampuan dalam mengambil keputusan secara tepat. Individu yang mempunyai pengalaman kerja lebih lama umumnya lebih mampu mengidentifikasi permasalahan yang muncul dan menemukan solusi yang efektif berdasarkan pengalaman yang dimiliki sebelumnya. Pengalaman kerja juga membantu individu dalam beradaptasi dengan perubahan lingkungan kerja, menghadapi tuntutan pekerjaan yang kompleks, serta mengelola tekanan kerja dengan lebih baik. Kondisi tersebut membuat individu lebih siap menghadapi berbagai tantangan dan hambatan dalam pekerjaan

dengan tenang, serta tidak mudah mengalami tekanan yang berlebihan ketika dihadapkan pada situasi yang sulit.

3. Pelatihan dan Pengembangan

Pelatihan dan pengembangan yang diselenggarakan oleh organisasi dapat meningkatkan kompetensi dan kemampuan individu dalam bekerja, sehingga membantu individu mencapai tujuan kerja yang telah ditetapkan. Program pelatihan tidak hanya membantu tenaga kesehatan meningkatkan keterampilan profesional, tetapi juga memperkuat kepercayaan diri dan kesiapan dalam menghadapi berbagai tuntutan dan tantangan pekerjaan. Dengan program ini, tenaga kesehatan akan lebih mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara optimal sehingga dapat meningkatkan kualitas dalam pelayanan kepada pasien. Tidak hanya itu, kesempatan untuk mengikuti pelatihan dan pengembangan juga dapat membuat tenaga kesehatan merasa diperhatikan dan didukung oleh organisasi.

4. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja yang positif dan kondusif dapat memberikan rasa aman dan nyaman bagi individu dalam menjalankan pekerjaannya. Lingkungan kerja yang baik tidak hanya ditunjukkan melalui kondisi fisik yang memadai, tetapi juga melalui terciptanya hubungan interpersonal yang harmonis antara atasan dan rekan kerja. Hubungan kerja yang baik dapat

menciptakan suasana kerja yang nyaman, saling mendukung, serta meningkatkan kerja sama tim. Selain itu, adanya lingkungan kerja yang suportif juga dapat meningkatkan rasa percaya diri, optimis, serta kegigihan individu dalam menghadapi berbagai tantangan dalam pekerjaan.

c. Indikator *Psychological Capital*

Dalam penelitian Geremias et al., (2022), terdapat 4 (empat) indikator yaitu :

1. *Self – Efficacy* (Efikasi Diri)

Self – Efficacy merupakan keyakinan individu terhadap kemampuannya dalam menyelesaikan tugas yang penuh tekanan dan mencapai hasil yang diinginkan. Individu yang memiliki *self – efficacy* yang tinggi cenderung lebih percaya diri dalam melaksanakan tanggung jawab pekerjaan, menghadapi berbagai situasi yang muncul selama bekerja, mengambil keputusan yang tepat ketika menghadapi permasalahan, serta mampu menyelesaikan tugas dengan baik meskipun berada dalam kondisi yang penuh tekanan. Keyakinan terhadap kemampuan diri tersebut akan mendorong individu untuk berusaha secara optimal, tidak mudah menyerah ketika menghadapi hambatan, dan tetap yakin bahwa dirinya mampu mencapai tujuan kerja yang telah ditetapkan.

2. *Hope* (Harapan)

Hope merupakan kondisi psikologis positif yang menunjukkan kemampuan individu untuk menetapkan tujuan yang ingin dicapai, memiliki kemauan dan motivasi yang kuat dalam mencapai tujuan tersebut, serta mampu menemukan berbagai alternatif cara ketika menghadapi hambatan. Individu yang memiliki tingkat *hope* yang tinggi akan terus berusaha mencapai target kerja yang menjadi tanggung jawabnya, mampu mencari solusi lain ketika mengalami kendala dalam pelaksanaan pekerjaan, tetap termotivasi dalam menghadapi berbagai tantangan, serta memiliki keyakinan bahwa tujuan kerja yang telah ditetapkan dapat dicapai. Kemampuan tersebut membuat individu menjadi lebih gigih, tidak mudah menyerah, dan terus berupaya menemukan cara terbaik untuk mencapai tujuan yang diharapkan sehingga peluang untuk memperoleh keberhasilan dalam pekerjaan menjadi lebih besar.

3. *Optimism* (Optimisme)

Optimism merupakan kecenderungan individu untuk memiliki pandangan positif terhadap keberhasilan saat ini maupun masa depan. Individu yang memiliki sikap optimis percaya bahwa hasil yang baik dapat dicapai melalui usaha yang dilakukan. Selain itu, individu yang optimis cenderung memandang berbagai tantangan dan hambatan sesuatu yang dapat diatasi, bukan sebagai penghambat untuk mencapai

tujuan. Dengan demikian , individu yang mempunyai sikap optimis yang tinggi akan lebih termotivasi dalam menghadapi berbagai tantangan, mempertahankan kinerja, dan terus berupaya mencapai tujuan yang telah ditetapkan meskipun menghadapi berbagai tantangan dalam pekerjaannya.

4. *Resilience* (Resiliensi)

Resilience merupakan kemampuan individu untuk bertahan, beradaptasi, dan bangkit kembali setelah menghadapi berbagai kondisi yang penuh tekanan, kegagalan, konflik, maupun perubahan yang terjadi dalam lingkungan kerja. Individu yang memiliki tingkat resiliensi yang tinggi mampu menyesuaikan diri secara positif terhadap perubahan, mengatasi berbagai tantangan dan hambatan dalam pekerjaan, serta tetap menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara optimal meskipun berada dalam situasi yang menekan. Kemampuan tersebut memungkinkan individu untuk mempertahankan kepercayaan diri, komitmen, dan semangat kerja sehingga tetap mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan serta memberikan kinerja yang optimal..

Pendapat tersebut diperkuat oleh Song et al. (2024), yang juga menyatakan bahwa *Psychological Capital* terdiri atas empat dimensi utama, yaitu *self-efficacy*, *hope*, *optimism*, dan *resilience*. Keempat komponen tersebut saling berinteraksi

sebagai modal psikologis positif yang dapat meningkatkan kemampuan individu dalam menghadapi tantangan, mencapai tujuan, serta meningkatkan kinerja dan kesejahteraan.

B. Penelitian terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan relevan dengan topik yang diteliti. Kajian ini digunakan sebagai bahan referensi, berikut merupakan penelitian terdahulu berupa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis :

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Penulis, tahun, judul.	variabel	Metode Penelitian	Hasil
H1 : <i>Organizational Support</i> berpengaruh <i>Psychological Capital</i>				
1	Bilgetürk & Baykal (2021). <i>How Does Organizational Support Affect Psychological Capital? The Mediating Role of Authentic Leadership.</i> Organizacija, Vol. 54, No. 1, hlm. 82–95. Sciendo	<i>X: Organizational Support</i> <i>Y: Psychological Capital.</i>	Kuantitatif	<i>The research results indicate that Organizational Support has a positive and significant effect on Psychological Capital.</i>
2	Ho & Chan (2022). <i>Flourishing in the Workplace: A One-Year Prospective Study on the Effects of Organizational Support and Psychological Capital.</i> <i>International Journal of</i>	<i>X : Organizational Support</i> <i>Z : Psychological Capital</i> <i>Y: Flourishin</i>	kuantitatif	<i>The research results indicate that Organizational Support has a positive effect on Psychological Capital.</i>

No	Penulis, tahun, judul.	variabel	Metode Penelitian	Hasil
	<i>Environmental Research and Public Health</i> (IJERPH), Vol. 19, No. 2, Article 922.			
3	Mustika et al. (2021). <i>The Effect of Perceived Organizational Support and Psychological Capital on Job Satisfaction and Knowledge Sharing.</i>	X: Organizational Support Z: Psychological Capital Y: Job Satisfaction Knowledge Sharing	kuantitatif	<i>The research results indicate that Perceived Organizational Support has a positive and significant effect on Psychological Capital.</i>
	BISNIS & BIROKRASI: Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Vol. 27, No. 1.			
4	Ma et al. (2023). <i>Assessing the Effects of Organizational Support, Psychological Capital, Organizational Identification on Job Performance Among Nurses: A Structural Equation Modeling Approach</i>	X: Organizational Support. Y: Psychological Capital.	kuantitatif	<i>The results of this study indicate that Organizational Support has a positive effect on Psychological Capital.</i>
	MC Health Services Research, Vol. 23, Article 806. BMC (BioMed Central), Springer Nature			
5	Sari, A. I. (2024). <i>The Role of Perceived Organizational Support on</i>	X: Perceived Organizational Support (POS)	Penelitian kuantitatif Analisis data menggunakan Structural	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perceived Organizational Support

No	Penulis, tahun, judul.	variabel	Metode Penelitian	Hasil
	<i>Employee Job Performance as Mediated by Psychological Capital Career Engagement in Government Agencies.</i> Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM), Vol. 22, No. 1. Universitas Brawijaya.	Z: <i>Psychological Capital</i> Y: <i>Job Performance</i>	Equation Modeling (SEM)	berpengaruh positif terhadap <i>Psychological Capital</i> .
6	Savio, Perseveranda & Langoday (2024). Kecerdasan Emosional, Modal Psikologis, dan Dukungan Organisasi sebagai Determinan Kelelahan Emosional pada Frontliner Bank di Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur. Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ), Vol. 5, No. 2	X1: Kecerdasan Emosional X2: <i>Psychological Capital</i> X3: <i>Organizational Support</i> Y: Kelelahan emosional	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>Psychological Capital</i> berpengaruh negatif terhadap Emotional Exhaustion, sedangkan <i>Organizational Support</i> dalam penelitian ini justru menunjukkan pengaruh positif terhadap Emotional Exhaustion
7	Herdiansyah Ws et al. (2025). <i>Flourishing di Tempat Kerja: Peran Organizational Support, Psychological Capital dan Readiness to Change.</i>	X: <i>Organizational Support</i> . Z: <i>Psychological Capital</i>	Penelitian kuantitatif. dan dianalisis menggunakan PLS-SEM	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perceived Organizational Support berpengaruh positif terhadap <i>Psychological Capital</i> .
H2 : Organizational Support berpengaruh terhadap Job Burnout.				

No	Penulis, tahun, judul.	variabel	Metode Penelitian	Hasil
8	Liu et al. (2021). <i>Job Stress, Psychological Capital, Perceived Social Support, and Job Burnout Among Hospital Nurses.</i> <i>Journal of Nursing Scholarship</i> , Vol. 53, No. 4	X : <i>Perceived Social Support</i> Y : <i>Job Burnout</i>	kuantitatif	<i>The research results indicate that job stress is positively and significantly related to Job Burnout, whereas Psychological Capital and perceived social support are negatively and significantly related to Job Burnout.</i>
9	Safitri, C. M., & Anisah, L. (2021). <i>Keterkaitan Antara Job Insecurity dan Perceived Organizational Support dengan Job Burnout di Masa Pandemi.</i> <i>Jurnal Psikologi</i> , Vol. 10, No. 3, hlm. 195–204. Universitas Mulawarman.	X : <i>Perceived Organizational Support</i> Y : <i>Job Burnout</i>	Penelitian kuantitatif dengan pendekatan korelasional. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis regresi berganda.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Job Insecurity berhubungan positif dengan <i>Job Burnout</i> , sedangkan Perceived Organizational Support berhubungan negatif dengan <i>Job Burnout</i> . Semakin tinggi dukungan organisasi yang dirasakan karyawan, semakin rendah tingkat burnout yang dialami.
10	Lamprinou et al. (2021). <i>The Impact of Servant Leadership and Perceived Organisational Support on Job Burnout and Work–Life Balance in the Era of Teleworking and COVID-19</i> <i>Leadership in Health Services</i> ,	X : <i>Perceived Organisational Support (POS)</i> Y : <i>Job Burnout</i>	kuantitatif	<i>The research results indicate that Perceived Organizational Support (POS) and Perceived Supervisor Support (PSS) have a negative effect on Job Burnout.</i>

No	Penulis, tahun, judul.	variabel	Metode Penelitian	Hasil
	<i>Vol. 34, No. 4. Emerald Publishing Limited.</i>			
11	Reitz et al. (2021). <i>Healthcare Providers' Support from Their Organization Is Associated with Lower Burnout and Anxiety Amid the COVID-19 Pandemic.</i> <i>PLoS ONE, Vol. 16, No. 11. Public Library of Science (PLOS).</i>	<i>X: Organizational Support</i> <i>Y : Burnout</i>	kuantitatif	<i>The research results indicate that Organizational Support is negatively and significantly associated with burnout and anxiety.</i>
12	Yu, Wu, Chen, Zheng, Huang, Yang & Zhou (2021). <i>Exploring the Associations between Perceived Organizational Support and Job Burnout among Chinese Academic Journal Editors: A Moderated Mediation Model</i> <i>International Journal of Environmental Research and Public Health (IJERPH), Vol. 18, No. 10.</i>	<i>X: Organizational Support</i> <i>Z: Job Satisfaction</i> <i>Y: Job Burnout</i>	Kuantitatif	<i>The research results indicate that Perceived Organizational Support has a negative effect on Job Burnout.</i>
13	Rismawan & Wijono (2023). <i>Perceived</i>	<i>X: Perceived Organizational Support (POS).</i>	Penelitian ini menggunakan pendekatan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>perceived</i>

No	Penulis, tahun, judul.	variabel	Metode Penelitian	Hasil
	<i>Organizational Support and Burnout among Nurses: A Finding from Salatiga, Indonesia</i>	<i>Y: Burnout</i>	kuantitatif dan dianalisis menggunakan teknik statistik korelasional/regresi.	<i>Organizational Support</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap burnout pada perawat. Semakin tinggi dukungan organisasi yang dirasakan perawat, semakin rendah tingkat burnout yang dialami. Sebaliknya, rendahnya dukungan organisasi dapat meningkatkan risiko terjadinya burnout pada perawat.
14	Nabilah et al. (2023). Hubungan Dukungan Organisasional dengan Burnout (Correlation Between <i>Organizational Support and Burnout</i>). Jurnal EMPATI, Vol. 12, No. 2. Fakultas Psikologi, Universitas Diponegoro.	X : Dukungan Organisasi Y : Burnout	Penelitian kuantitatif dengan desain korelasional. Data dikumpulkan menggunakan skala dukungan organisasional dan skala burnout pada karyawan. Analisis data menggunakan uji korelasi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan organisasional memiliki hubungan negatif dan signifikan dengan burnout. Semakin tinggi dukungan organisasional yang dirasakan karyawan dari organisasi, semakin rendah tingkat burnout yang dialami
15	Yanbei et al. (2023). <i>Does Perceived Organization Support Moderates the Relationships Between Work Frustration and Burnout Among Intensive Care Unit Nurses? A Cross-Sectional Survey.</i>	<i>X : Perceived Organizational Support</i> <i>Y : Burnout</i>	<i>Using a cross-sectional design approach</i>	<i>Perceived Organizational Support acts as a moderator variable that attenuates the effect of work frustration on burnout. The higher the Organizational Support perceived by nurses, the lower the impact of work frustration on burnout.</i>

No	Penulis, tahun, judul.	variabel	Metode Penelitian	Hasil
	<i>BMC Nursing, Vol. 22. BMC (BioMed Central), Springer Nature.</i>			
16	Khote et al (2024). Burnout ditinjau dari persepsi dukungan organisasi pada perawat di Rumah Sakit X.	<i>X : Dukungan Organisasi</i> <i>Y: Burnout</i>	Penelitian kuantitatif dan analisis data menggunakan uji korelasi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara dukungan organisasi dan burnout pada perawat.
	Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi), Vol. 8, No. 2, hlm. 770–781. STIE Muhammadiyah Bandung			
17	Fauzia & Rozana (2025). Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Burnout pada Guru Honorer SMP di Kecamatan Regol Bandung	<i>X: Perceived Organizational Support</i> <i>Y: Burnout</i>	Kuantitatif	<i>Perceived Organizational Support</i> berpengaruh signifikan terhadap Burnout, dengan kontribusi sebesar 39,6%. Penelitian menyimpulkan bahwa dukungan organisasi penting dalam menekan burnout pada guru honore
	Bandung Conference Series: Psychology Science, Vol. 5, No. 2. Universitas Islam Bandung (Unisba).			
18	Rahmawati et al. (2025). Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap	<i>X :Organizational Support</i> <i>Y : Burnout</i>	Penelitian kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perceived Organizational Support berpengaruh negatif dan signifikan

No	Penulis, tahun, judul.	variabel	Metode Penelitian	Hasil
	Burnout pada Karyawan di Kabupaten Karawang Jurnal Psikologi dan Konseling West Science, Vol. 3, No. 2, hlm. 203–210		penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis regresi.	terhadap Burnout. Semakin tinggi dukungan organisasi yang dirasakan karyawan, semakin rendah tingkat burnout yang dialami
19	Alimbekov et al. (2025). <i>Perceived Organizational Support and Job Burnout with the Mediating Mechanism of Self-Esteem.</i> International Journal of Educational Management, Vol. 39, No. 1, hlm. 240–258	X: <i>Perceived Organizational Support</i> Y: <i>Job Burnout</i>	kuantitatif	<i>The research results indicate that Organizational Support has a negative effect on Job Burnout.</i>
20	Amariezky, S. Y., & Suratman, M. (2026). <i>Pengaruh Perceived Organizational Support dan Workload terhadap Burnout pada Karyawan Perusahaan Startup PT.X</i> Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi (JEMSI), Vol. 7, No. 5, hlm. 4540–4550.	X: <i>Perceived Organizational Support</i> Y: <i>Burnout</i>	Penelitian kuantitatif dengan metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Sampel sebanyak 50 karyawan tetap PT.X dengan teknik sampling jenuh.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perceived Organizational Support (POS) memiliki pengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap Burnout ($\beta = -0,170$; $p > 0,05$).
H3 : Job Satisfaction terhadap Psychological Capital				
21	Hazan-Liran, B., & Karni-Vizer, N. (2024). <i>Psychological</i>	X: <i>Job Satisfaction</i> Z: <i>Psychological Capital</i> Y: <i>Burnout</i>	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>Job Satisfaction</i>

No	Penulis, tahun, judul.	variabel	Metode Penelitian	Hasil
	<i>capital as a mediator of job satisfaction and burnout among teachers in special and standard education.</i> European Journal of Special Needs Education, 39(3), 337–351			berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Psychological Capital</i> ($B = 0,63$; $t = 8,66$; $p < 0,001$)
22	Jiang, Y., & Yuan, Q. (2025). <i>How job satisfaction affects teachers' occupational burnout: The mediating role of psychological capital moderated by physical exercise.</i> <i>Acta Psychologica</i> Vol. 260.	X: Job Satisfaction Z: Psychological Capital Y: Occupational Burnout	Kuantitatif	Hasil menunjukkan bahwa <i>Job Satisfaction</i> berhubungan positif dan signifikan dengan <i>Psychological Capital</i> . <i>Psychological Capital</i> juga berhubungan negatif dengan Occupational Burnout.
H4: Job Satisfaction terhadap Job Burnout				
23	Juanamasta et al. (2024). <i>Prevalence of burnout and its determinants among Indonesian nurses: a multicentre study.</i> Scientific Reports, Vol. 14, No. 1, hlm. 1–9	X: Job Satisfaction Y: Job Burnout	Kuantitatif	<i>Job Satisfaction</i> menjadi salah satu prediktor signifikan terhadap burnout. Penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan kerja berkaitan dengan kondisi burnout yang lebih rendah pada perawat.
24	Jiang & Yuan (2025). <i>How job satisfaction affects teachers' occupational burnout: The</i>	X: Job Satisfaction Z: Psychological Capital Y: Occupational Burnout	Kuantitatif	Hasil menunjukkan bahwa <i>Job Satisfaction</i> berpengaruh negatif terhadap <i>Occupational</i>

No	Penulis, tahun, judul.	variabel	Metode Penelitian	Hasil
	<i>mediating role of psychological capital moderated by physical exercise.</i> Acta Psychologica, Vol. 260			<i>Burnout. Job Satisfaction</i> yang lebih tinggi berkaitan dengan burnout yang lebih rendah. <i>Psychological Capital</i> juga memediasi sebagian hubungan tersebut.

H5 : *Psychological Capital* berpengaruh terhadap *Job Burnout*.

25	Kusuma, Y. R., & Yudianto, A. (2023). Studi Meta-Analisis: Korelasi antara Modal Psikologis dan <i>Job Burnout</i> . Jurnal Sains Psikologi, Vol. 11, No. 2, hlm. 146–154.	<i>X: Psychological Capital</i> <i>Y: Job Burnout</i>	Penelitian menggunakan metode meta-analisis.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>Psychological Capital</i> memiliki korelasi negatif yang signifikan dengan <i>Job Burnout</i> .
26	Orgambidez et al. (2024). <i>Relationship between Psychological Capital and Nursing Burnout: A Systematic Review and Meta-Analysis</i> . <i>International Nursing Review</i> , Vol. 72, No. 3.	<i>X: Psychological Capital</i> <i>Y: burnout</i>	Systematic Review dan Meta-Analysis	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>Psychological Capital</i> memiliki hubungan negatif dengan Nursing Burnout.
27	Zhang et al. (2024). <i>The Relationship between Psychological Capital, Burnout and Perceived Stress in Junior Nurses: A Latent Profile Analysis</i> .	<i>X: Psychological Capital</i> <i>Y: burnout</i>	Penelitian kuantitatif dengan desain Cross-Sectional Study menggunakan Latent Profile Analysis (LPA)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>Psychological Capital</i> berhubungan negatif dengan Burnout.

No	Penulis, tahun, judul.	variabel	Metode Penelitian	Hasil
	<i>Frontiers in Public Health</i> , Vol. 12			
28	Li, H. & Liu, J. (2025). <i>The Impact of Work-Family Support and Occupational Stress on Burnout among University Teachers: The Mediating Role of Psychological Capital</i> . SAGE Open, Vol. 15, No. 4. SAGE Publications	X: Work-Family Support Z: <i>Psychological Capital</i> Y: Burnout	Penelitian kuantitatif	Work family support berpengaruh terhadap <i>Psychological Capital</i> , dan <i>Psychological Capital</i> memediasi pengaruh dukungan organisasi terhadap <i>Job Burnout</i> dosen
29	Farhanindya, H. H., Perdana, A. E., & Prasetyo, Y. (2025). <i>Employee Burnout in the Banking Sector: The Role of Psychological Capital and Social Support</i> . Jurnal Psikologi Teori dan Terapan, Vol. 16, No. 1, hlm. 95–108	X: <i>Psychological Capital</i> Y: <i>Employee Burnout</i>	Penelitian kuantitatif dengan metode survei. dan dianalisis menggunakan analisis regresi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>Psychological Capital</i> dan Social Support berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>Employee Burnout</i> ..
30	Yulisa Susanti dan Marhisar Simatupang (2025). <i>Burnout Ditinjau dari Psychological</i>	X: <i>Psychological Capital</i> Y: <i>Burnout</i>	Penelitian kuantitatif dengan pendekatan korelasional	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>Psychological Capital</i> memiliki hubungan negatif

No	Penulis, tahun, judul.	variabel	Metode Penelitian	Hasil
	<i>Capital pada Guru</i> Jurnal Diversita, Vol. 11, No. 2			dan signifikan dengan Burnout
31	Yulisa Susanti dan Marhisar Simatupang (2025). <i>Burnout Ditinjau dari Psychological Capital pada Guru</i> Jurnal Diversita, Vol. 11, No. 2, hlm. 317–321.	<i>X: Psychological Capital</i> <i>Y: Burnout</i>	Penelitian kuantitatif dengan pendekatan korelasi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>Psychological Capital</i> memiliki hubungan negatif dan signifikan dengan Burnout.
32	Frenky Mangasa Tampubolon dan Budhi Cahyono (2025). <i>Psychological Capital and Job Demand on Job Burnout in The Context of supervisory support</i> <i>International Activa-Passiva Journal</i> , Vol. 2, No. 4.	<i>X: Psychological Capita</i> <i>Y: Job Burnout</i>	Penelitian kuantitatif dengan metode survei	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>Psychological Capital</i> berpengaruh negatif terhadap <i>Job Burnout</i> .
33	Xia et al.(2025). <i>Examining the Relationship between Nurse Psychological Capital and Job Burnout: A Multilevel Analysis across Nurse, Nurse Leader, and Nurse Family Perspectives</i> <i>Human Resources for Health</i> , Vol. 23, Article 18.	<i>X: Psychological Capital</i> <i>Y: Job Burnout</i>	Penelitian kuantitatif dengan desain Cross-Sectional Study menggunakan analisis deskriptif, korelasi, regresi berganda, dan regresi hierarkis.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>Psychological Capital</i> memiliki hubungan negatif dan signifikan dengan <i>Job Burnout</i> .
34	Yan Bibo (2025). <i>Work</i>	<i>X: work stress</i>	Penelitian kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan

No	Penulis, tahun, judul.	variabel	Metode Penelitian	Hasil
	<i>Stress, Burnout, and Psychological Capital among Hospital Staff</i> <i>International Journal of Health & Business Analytics</i> , Vol. 2, No. 1.	Z: <i>Psychological capital</i> Y: <i>Burnout</i>	dengan desain Cross-Sectional dan pendekatan deskriptif korelasional.	bahwa <i>Work Stress</i> berhubungan positif dengan <i>Burnout</i> , sedangkan <i>Psychological Capital</i> berhubungan negatif dengan <i>Burnout</i> .
35	Zhang & Wu (2025). <i>The Influence of Organizational Support on Job Burnout of Young Teachers in Local Colleges and Universities: The Mediating Role of Psychological Capital</i> <i>Entrepreneurship and Innovation</i> , Vol. 9, No. 4	X: <i>Perceived Organizational Support</i> Z: <i>Psychological Capital</i> Y: <i>Job Burnout</i>	Kuantitatif	<i>Organizational Support influences Psychological Capital. Furthermore, Organizational Support has a negative effect on Job Burnout, and Psychological Capital acts as a mediator in the relationship between Organizational Support and Job Burnout.</i>
36	Abou Zeid, M. A. G., & Ibrahim, I. A. (2026). <i>The Moderating Role of Psychological Capital in the Relationship between Workplace Bullying and Job Burnout among Nurses in Saudi Arabia: A Cross-Sectional Study</i> Belitung Nursing Journal, Vol. 12, No. 2, hlm. 130–137.	X: <i>Workplace Bullying</i> Z: <i>Psychological Capital</i> Y: <i>Job Burnout</i>	kuantitatif	<i>The research results indicate that workplace bullying has a positive and significant effect on Job Burnout, whereas Psychological Capital has a negative effect on Job Burnout. Furthermore, Psychological Capital is shown to moderate the relationship between workplace bullying and Job Burnout.</i>

No	Penulis, tahun, judul.	variabel	Metode Penelitian	Hasil
37	Husniawati, N., Hidayat, D. R., Herdi, & Fitri, S. (2026). <i>The Relationship between Social Support and Psychological Capital with Burnout among school Counselors A Systematic Literature Review.</i> Jurnal Bimbingan dan Konseling, Vol. 10, No. 1.	X: <i>Social Support</i> Z: <i>Psychological Capital</i> Y: <i>Burnout</i>	<i>Systematic Literature Review (SLR)</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan <i>social support</i> dan <i>Psychological Capital</i> berhubungan negatif dengan Burnout.
H6: Psychological Capital memediasi pengaruh Organizational Support dan Job Burnout.				
38	Moustafa et al. (2024). <i>How Does Sustainable Organizational Support Affect Job Burnout in the Hospitality Sector? The Mediating Role of Psychological Capital</i> Current Psychology, Vol. 43, No.31. Springer Nature.	X: <i>Organizational Support</i> Z: <i>Psychological Capital</i> Y: <i>Job Burnout</i>	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan dianalisis menggunakan <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i> .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>Organizational Support</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>Job Burnout</i> serta berpengaruh positif terhadap <i>Psychological Capital</i> . Selain itu, <i>Psychological Capital</i> terbukti memediasi hubungan antara <i>Organizational Support</i> dan <i>Job Burnout</i> .
39	Putra et al. (2021). <i>Pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Individual</i>	X: <i>Perceived Organizational Support</i> Z: <i>Psychological Capital</i>	Penelitian kuantitatif dan dianalisis menggunakan <i>Structural Equation Modeling-Partial Least</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>Perceived Organizational Support (POS)</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap

No	Penulis, tahun, judul.	variabel	Metode Penelitian	Hasil
	<i>Readiness for Change yang Dimediasi oleh Psychological Capital</i>		Squares (SEM-PLS).	<i>Psychological Capital</i> . <i>Psychological Capital</i> terbukti memediasi pengaruh <i>Perceived Organizational Support</i> terhadap <i>Individual Readiness for Change</i> .
	Jurnal Psikologi Indonesia, Vol. 10, No. 2			
40	Amri, M. M., Maharani, A. & Hidayah, Z. (2022). <i>Job Burnout and Flexible Working Arrangement Associations on Employee Wellbeing with Perceived Organizational Support as Mediator</i>	X: <i>Organizational Support</i> Z: <i>Psychological Capital</i> Y: <i>Job Burnout</i>	kuantitatif (PLS-SEM)	<i>Organizational Support</i> berperan sebagai mediator yang menekan dampak <i>Job Burnout</i> terhadap kesejahteraan karyawan, sejalan dengan peran mediasi sumber daya psikologis seperti <i>Psychological Capital</i>
	Jurnal Dinamika Manajemen, Vol. 13, No. 2			
41	Tang et al. (2023). <i>The Relationship Between Psychiatric Nurses' Perceived Organizational Support and Job Burnout: Mediating Role of Psychological Capital</i>	X: <i>Perceived Organizational Support</i> Z: <i>Psychological Capital</i> Y: <i>Job Burnout</i>	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>Perceived Organizational Support</i> berpengaruh negatif terhadap <i>Job Burnout</i> dan berpengaruh positif terhadap <i>Psychological Capital</i> . Selain itu, <i>Psychological Capital</i> terbukti memediasi hubungan antara <i>Perceived Organizational Support</i> dan <i>Job Burnout</i> .
	Frontiers in Psychiatry, Vol. 14			

No	Penulis, tahun, judul.	variabel	Metode Penelitian	Hasil
42	Ren et al. (2025). <i>The Relationship Between Perceived Organizational Support and Burnout in Newly Graduated Nurses from Southwest China: The Chain Mediating Roles of Psychological Capital and Work Engagement</i> <i>MC Nursing, Vol. 24, No. 1, Article 109. BMC (BioMed Central), Springer Nature.</i>	X: <i>Perceived Organizational Support</i> Z1: <i>Psychological Capital</i> Z2: <i>Work engagement</i> Y: <i>burnout</i>	Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif. Analisis data menggunakan Structural Equation Modeling (SEM).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perceived Organizational Support berpengaruh negatif terhadap Burnout dan berpengaruh positif terhadap Psychological Capital serta Work Engagement. Selain itu, Psychological Capital dan Work Engagement terbukti memediasi hubungan antara Perceived Organizational Support dan Burnout.
43	Zhang & Wu (2025). <i>The Influence of Organizational Support on Job Burnout of Young Teachers in Local Colleges and Universities: The Mediating Role of Psychological Capital</i> <i>Entrepreneurship and Innovation, Vol. 9, No. 4</i>	X: <i>Perceived Organizational Support</i> Z: <i>Psychological Capital</i> Y: <i>Job Burnout</i>	Kuantitatif	<i>Organizational Support influences Psychological Capital. Furthermore, Organizational Support has a negative effect on Job Burnout, and Psychological Capital acts as a mediator in the relationship between Organizational Support and Job Burnout.</i>
44	Partama et al. (2025). <i>Pengaruh Organizational Support terhadap Work Engagement</i>	X: <i>Organizational Support</i> Z: <i>Psychological Capital</i>	Penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>explanatory research</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perceived Organizational Support berpengaruh positif dan signifikan

No	Penulis, tahun, judul.	variabel	Metode Penelitian	Hasil
	dengan <i>Psychological Capital</i> sebagai Mediasi dan Negative Affectivity sebagai Moderasi. Jurnal Manajemen, Vol. 4, No. 2		menggunakan SEM-PLS.	terhadap <i>Work Engagement</i>
H7 : <i>Job Satisfaction</i> terhadap <i>Job Burnout</i> melalui <i>Psychological Capital</i>				
45	Hazan-Liran dan Karni-Vizer (2024). <i>Psychological Capital as a Mediator of Job Satisfaction and Burnout among Teachers in Special and Standard Education. Teaching and Teacher Education, Vol. 148</i>	X: <i>Job Satisfaction</i> Z: <i>Psychological Capital</i> Y: <i>Burnout</i>	Penelitian kuantitatif dengan desain <i>Cross-Sectional Study</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>Job Satisfaction</i> berhubungan negatif dengan <i>Burnout</i> . <i>Psychological Capital</i> berperan sebagai variabel mediasi yang menjelaskan hubungan antara <i>Job Satisfaction</i> dan <i>Burnout</i> .

Sumber: Data diolah peneliti (2026)

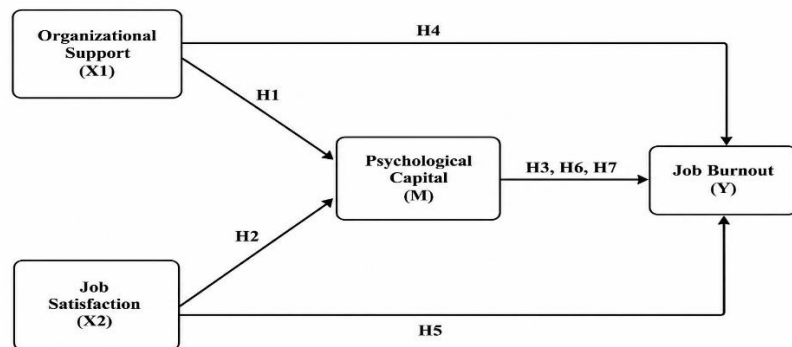
C. Kerangka berpikir

Kerangka konseptual adalah model yang menggambarkan alur berpikir penelitian serta menjelaskan keterkaitan antarvariabel berdasarkan teori yang digunakan dan hasil penelitian terdahulu (Sugiyono, 2023). Kerangka konseptual penelitian ini menggambarkan hubungan antarvariabel sebagai dasar dalam penyusunan hipotesis. Variabel yang digunakan terdiri atas *Organizational Support* dan *Job Satisfaction* sebagai variabel independen, *Job Burnout* sebagai variabel dependen, serta

Psychological Capital sebagai variabel mediasi yang berperan dalam menjelaskan hubungan antara variabel independen dengan *Job Burnout*.

Dasar penyusunan kerangka konseptual dalam penelitian ini mengacu pada penelitian Moustafa et al. (2024) yang menunjukkan bahwa *Organizational Support* berpengaruh positif terhadap *Psychological Capital* dan *Psychological Capital* berpengaruh negatif terhadap *Job Burnout*. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa *Psychological Capital* berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara *Organizational Support* dan *Job Burnout*. Selain itu, penelitian Hazan-Liran dan Karni-Vizer (2024) menunjukkan keterkaitan antara *Job Satisfaction*, *Psychological Capital*, dan *Burnout*. Kedua penelitian tersebut menjadi dasar dalam menentukan hubungan antarvariabel yang digunakan dalam penelitian ini

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, kerangka konseptual penelitian ini disusun berdasarkan hubungan antara *Organizational Support*, *Job Satisfaction*, *Psychological Capital*, dan *Job Burnout* dalam konteks tenaga kesehatan. Kerangka konseptual ini merupakan modifikasi dari penelitian Moustafa et al. (2024) dan Hazan-Liran dan Karni-Vizer (2024) dengan menyesuaikan variabel dan konteks penelitian pada tenaga kesehatan Puskesmas Ngujung. Penyesuaian tersebut dilakukan untuk melihat pengaruh *Organizational Support* dan *Job Satisfaction* terhadap *Job Burnout*, baik secara langsung maupun melalui *Psychological Capital* sebagai variabel mediasi.



Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir

Sumber : Modifikasi Penelitian oleh Moustafa et al. (2024) dan Liran & Vizen (2024)

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang disusun berdasarkan landasan teori, hasil penelitian terdahulu, serta kerangka pemikiran yang telah dikembangkan oleh peneliti. Menurut Sugiyono (2023), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian karena kebenarannya masih harus dibuktikan melalui pengumpulan dan analisis data. Oleh karena itu, hipotesis digunakan sebagai dasar untuk menguji hubungan maupun pengaruh antar variabel dalam penelitian. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh *Organizational Support* terhadap *Psychological Capital*

Moustafa et al. (2024) menemukan bahwa *Organizational Support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Psychological Capital*. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi dukungan

yang diberikan organisasi, semakin tinggi pula *Psychological Capital* yang dimiliki karyawan. Temuan tersebut didukung oleh Bilgetürk & Baykal, (2021) yang menyatakan bahwa *perceived Organizational Support* berpengaruh positif terhadap *Psychological Capital*. Kedua penelitian tersebut menunjukkan bahwa dukungan organisasi menjadi salah satu faktor penting dalam membentuk kondisi psikologis positif karyawan.

Perceived Organizational Support merupakan persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi yang diberikan serta memperhatikan kesejahteraan karyawan (Eisenberger et al., 1986). Dukungan organisasi yang diwujudkan melalui perhatian terhadap kebutuhan karyawan, penghargaan atas kinerja, pemberian kesempatan untuk berkembang, serta penyediaan lingkungan kerja yang mendukung akan meningkatkan keyakinan karyawan bahwa organisasi memberikan perhatian terhadap kesejahteraan mereka. Dukungan tersebut mampu meningkatkan kondisi psikologis positif individu yang dikenal sebagai *Psychological Capital*. *Psychological Capital* merupakan kondisi psikologis positif yang terdiri atas empat dimensi, yaitu *self-efficacy*, *hope*, *optimism*, dan *resilience* (Geremias et al., 2022) Karyawan yang memperoleh dukungan dari organisasi cenderung memiliki keyakinan yang lebih tinggi terhadap kemampuannya, memiliki harapan dalam mencapai tujuan, bersikap optimis ketika menghadapi tantangan, serta mampu bertahan dan

bangkit dari berbagai tekanan dalam pekerjaan. Semakin tinggi *Organizational Support* yang dirasakan tenaga kesehatan, semakin tinggi pula *Psychological Capital* yang dimiliki.

Berdasarkan uraian tersebut, maka hipotesis dapat dirumuskan:

H1 : *Organizational Support* berpengaruh positif terhadap *Psychological Capital*

2. Pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Psychological Capital*

Hazan-Liran dan Karni-Vizer (2024) menemukan bahwa *Psychological Capital* berkaitan dengan *Job Satisfaction*. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa individu yang memiliki *Psychological Capital* lebih tinggi cenderung memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi. Temuan tersebut didukung oleh Legowati dan Mustika (2024) yang menemukan adanya hubungan antara *Psychological Capital* dan *Job Satisfaction* pada karyawan perusahaan pertambangan. Kedua penelitian tersebut menunjukkan adanya keterkaitan antara kondisi psikologis positif individu dengan kepuasan terhadap pekerjaan.

Job Satisfaction merupakan penilaian individu terhadap berbagai aspek pekerjaan, seperti pekerjaan itu sendiri, kesempatan promosi, serta hubungan dengan rekan kerja. Kepuasan terhadap pekerjaan dapat menciptakan kondisi psikologis yang positif dalam menjalankan tugas. Individu yang memperoleh pengalaman kerja yang sesuai dengan harapan, memiliki kesempatan untuk berkembang, serta memperoleh

hubungan kerja yang baik dapat mengembangkan pandangan positif terhadap pekerjaannya.

Pada tenaga kesehatan, kepuasan terhadap pekerjaan dapat mendukung terbentuknya keyakinan terhadap kemampuan dalam memberikan pelayanan, harapan untuk mencapai tujuan pekerjaan, optimisme dalam menghadapi tuntutan, serta kemampuan bertahan ketika menghadapi kesulitan. Kondisi tersebut berkaitan dengan pembentukan *Psychological Capital* (Geremias et al., 2022) Dengan demikian, semakin tinggi *Job Satisfaction*, semakin tinggi pula *Psychological Capital* yang dimiliki tenaga kesehatan.

H2: *Job Satisfaction* berpengaruh positif terhadap *Psychological Capital* pada tenaga kesehatan Puskesmas Ngujung.

3. Pengaruh *Psychological Capital* terhadap *Job Burnout*

Moustafa et al. (2024) menemukan bahwa *Psychological Capital* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Job Burnout*. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi *Psychological Capital* yang dimiliki karyawan, semakin rendah tingkat *Job Burnout* yang dialami. Temuan tersebut didukung oleh Zhang et al. (2023) yang menunjukkan bahwa *Psychological Capital* berhubungan negatif dengan *Job Burnout* pada tenaga kesehatan. Kedua penelitian tersebut menunjukkan bahwa *Psychological Capital* menjadi salah satu sumber daya psikologis yang dapat membantu individu menghadapi tuntutan pekerjaan sehingga tingkat *Job Burnout* dapat ditekan.

Psychological Capital merupakan kondisi psikologis positif individu yang terdiri atas *self-efficacy*, *hope*, *optimism*, dan *resilience* (Geremias et al., 2022). Individu dengan *Psychological Capital* yang tinggi cenderung memiliki keyakinan terhadap kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan, memiliki harapan dalam mencapai tujuan, mampu mempertahankan sikap optimis, serta mampu bangkit ketika menghadapi kesulitan. Kondisi tersebut membantu individu menghadapi tekanan serta tuntutan pekerjaan dengan lebih baik.

Psychological Capital dapat membantu dalam menghadapi tuntutan pelayanan kepada pasien, tanggung jawab pekerjaan, serta berbagai tekanan yang muncul selama menjalankan tugas. Kemampuan untuk tetap percaya diri, optimis, memiliki harapan, serta mampu bangkit dari kesulitan dapat mengurangi risiko kelelahan emosional dan sikap negatif terhadap pekerjaan

H3: *Psychological Capital* berpengaruh negatif terhadap *Job Burnout* pada tenaga kesehatan Puskesmas Ngujung.

4. Pengaruh *Organizational Support* terhadap *Job Burnout*

Moustafa et al. (2024) menemukan bahwa *Organizational Support* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Job Burnout*. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi dukungan yang diberikan organisasi, semakin rendah tingkat *Job Burnout* yang dialami karyawan. Temuan tersebut didukung oleh Zhang et al. (2023) yang menunjukkan bahwa *Perceived Organizational Support* berhubungan

negatif dengan *Job Burnout* pada tenaga kesehatan. Kedua penelitian tersebut menunjukkan bahwa dukungan organisasi menjadi salah satu sumber daya penting yang dapat membantu tenaga kesehatan menghadapi tuntutan pekerjaan sehingga tingkat *Job Burnout* dapat ditekan.

Organizational Support dapat diwujudkan melalui perhatian organisasi terhadap kesejahteraan tenaga kesehatan, penghargaan terhadap kontribusi, dukungan dalam menjalankan tugas, serta pemberian kondisi kerja yang mendukung. Dukungan tersebut dapat membantu tenaga kesehatan menghadapi berbagai tuntutan pekerjaan dengan lebih baik. Dalam lingkungan pelayanan kesehatan, tenaga kesehatan menghadapi tuntutan berupa pelayanan kepada pasien, tanggung jawab pekerjaan, serta kebutuhan untuk bekerja sama dengan tenaga kesehatan lainnya. Dukungan organisasi dapat menjadi sumber daya yang membantu mengurangi tekanan akibat tuntutan tersebut.

H4: *Organizational Support* berpengaruh negatif terhadap *Job Burnout* pada tenaga kesehatan Puskesmas Ngujung.

5. Pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Job Burnout*

Hazan-Liran dan Karni-Vizer (2024) menemukan bahwa *Job Satisfaction* berkaitan dengan tingkat *Job Burnout* yang lebih rendah. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan individu terhadap pekerjaannya, semakin rendah tingkat *Job Burnout* yang dialami. Temuan tersebut didukung oleh Wang dan Li (2022)

yang menunjukkan bahwa *Job Satisfaction* berhubungan negatif dengan *Job Burnout* pada tenaga kesehatan. Kedua penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepuasan kerja menjadi salah satu faktor penting yang dapat membantu mengurangi tingkat *Job Burnout*.

Job Satisfaction menggambarkan penilaian individu terhadap pekerjaan yang dijalankan, kesempatan promosi, serta hubungan dengan rekan kerja. Kepuasan terhadap berbagai aspek pekerjaan dapat menciptakan pengalaman kerja yang lebih positif sehingga individu lebih mampu menjalankan tugasnya. Sebaliknya, ketidakpuasan terhadap pekerjaan dapat meningkatkan tekanan dan ketidaknyamanan dalam menjalankan pekerjaan

Pada tenaga kesehatan, kepuasan terhadap pekerjaan dapat membantu meningkatkan penilaian positif terhadap tugas dan lingkungan kerja. Sebaliknya, ketidakpuasan terhadap pekerjaan dapat memperbesar kemungkinan munculnya kelelahan emosional, sikap negatif terhadap pekerjaan, serta penurunan pencapaian pribadi yang merupakan bagian dari *Job Burnout*. Dengan demikian, semakin tinggi *Job Satisfaction*, semakin rendah *Job Burnout* yang dialami tenaga kesehatan.

H5: *Job Satisfaction* berpengaruh negatif terhadap *Job Burnout* pada tenaga kesehatan Puskesmas Ngujung.

- 6. Pengaruh *Organizational Support* terhadap *Job Burnout* melalui *Psychological Capital* sebagai mediasi.**

Moustafa et al. (2024) menemukan bahwa *Psychological Capital* memediasi pengaruh *Organizational Support* terhadap *Job Burnout*. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *Organizational Support* tidak hanya berpengaruh secara langsung dalam menurunkan *Job Burnout*, tetapi juga berpengaruh secara tidak langsung melalui peningkatan *Psychological Capital*. Temuan tersebut menunjukkan bahwa dukungan organisasi mampu membentuk kondisi psikologis positif karyawan yang selanjutnya membantu mengurangi tingkat burnout.

Perceived Organizational Support menjelaskan bahwa ketika karyawan merasakan perhatian, penghargaan, serta dukungan dari organisasi, mereka akan merasa dihargai dan memiliki keyakinan bahwa organisasi peduli terhadap kesejahteraan mereka (Eisenberger et al., 1986). Dukungan tersebut berkontribusi dalam meningkatkan *Psychological Capital*, individu dengan *Psychological Capital* yang tinggi cenderung lebih percaya diri dalam menyelesaikan tugas, memiliki harapan untuk mencapai tujuan, bersikap optimis ketika menghadapi tantangan, serta mampu bangkit dari berbagai tekanan kerja. Kondisi tersebut menjadikan tenaga kesehatan lebih mampu mengelola tuntutan pekerjaan sehingga risiko mengalami *Job Burnout* menjadi lebih rendah.

H6 : *Organizational Support* berpengaruh negatif terhadap *Job Burnout* melalui *Psychological Capital* sebagai variabel mediasi pada tenaga kesehatan Puskesmas Ngujung.

7. Pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Job Burnout* melalui *Psychological Capital*

Hazan-Liran dan Karni-Vizer (2024) meneliti secara khusus peran *Psychological Capital* sebagai mediasi dalam hubungan antara *Job Satisfaction* dan *Job Burnout*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Psychological Capital* memiliki hubungan dengan *Job Satisfaction* yang lebih tinggi serta *Job Burnout* yang lebih rendah. Penelitian tersebut memberikan dasar bahwa *Psychological Capital* dapat berperan dalam menjelaskan hubungan antara kepuasan kerja dan *Job Burnout*.

Job Satisfaction dapat menciptakan kondisi positif dalam pekerjaan melalui kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, kesempatan promosi, serta hubungan dengan rekan kerja. Kondisi tersebut dapat mendukung terbentuknya sumber daya psikologis positif pada individu. *Psychological Capital* yang terdiri atas *self-efficacy*, *hope*, *optimism*, dan *resilience* selanjutnya dapat membantu individu menghadapi berbagai tuntutan pekerjaan.

Pada tenaga kesehatan, kepuasan kerja yang lebih baik dapat mendukung kondisi psikologis positif sehingga tenaga kesehatan lebih mampu menghadapi tekanan, mempertahankan keyakinan terhadap

kemampuan diri, memiliki harapan dalam mencapai tujuan pekerjaan, serta bangkit dari kesulitan. Kondisi tersebut dapat menurunkan risiko *Job Burnout*. Dengan demikian, *Psychological Capital* diduga menjadi variabel yang memediasi hubungan antara *Job Satisfaction* dan *Job Burnout*.

H7: *Job Satisfaction* berpengaruh negatif terhadap *Job Burnout* melalui *Psychological Capital* sebagai variabel mediasi pada tenaga kesehatan Puskesmas Ngujung.