

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. BURNOUT**

#### **1. Definisi *Burnout***

Istilah *burnout* pertama kali diperkenalkan oleh Freudenberg pada tahun 1974 (Jackson, *et al.*, 1986 *cit* Andarika, 2004). *Burnout* merupakan gejala kelelahan emosional yang disebabkan oleh tingginya tuntutan pekerjaan, yang sering dialami individu yang bekerja pada situasi di mana ia harus melayani kebutuhan orang banyak.

Menurut Nathasa *et al* (2013), *burnout* menyatakan sebagai bentuk respon individu yang berkepanjangan terhadap stres kerja, yang dapat berdampak pada kepuasan kerja dan kemudian sering dapat mempengaruhi produktivitas, kinerja, turnover dan kesejahteraan di kalangan profesional perawatan kesehatan dan jenis pekerja lainnya. *Burnout* adalah perasaan fisik, emosional, dan mental yang merupakan kelelahan yang disebabkan oleh keterlibatan jangka panjang dalam situasi yang secara emosional merusak (Nakano *et al*, 2013).

Sani (2012), menyatakan bahwa *burnout* adalah sebuah tekanan emosi secara konstan atau berulang-ulang yang diakibatkan karena interaksi dan konflik dengan orang banyak dalam jangka waktu lama sehingga biasanya *job burnout* ini banyak dialami oleh pekerja *public*

Berdasarkan teori diatas maka penulis merumuskan *burnout* adalah sebagai bentuk dari respon tubuh, dimana tubuh mengalami penurunan fungsi akibat dari proses kerja yang membutuhkan keterpaduan pada seluruh system dalam tubuh. Saat tubuh mengalami perubahan atau terdapat gangguan dari kondisi baik menjadi buruk maka akan muncul kelelahan yang memberikan tanda bahwa tubuh memerlukan pemulihan untuk mengatasinya. Gejala-gejala yang dirasakan tubuh baik fisik maupun mental dan pada setiap individu berbeda-beda karena dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Dan apabila berlangsung lama akan berakibat fatal.

## 2. Faktor Penyebab *Burnout*

*Burnout* tidak akan terjadi jika tidak ada faktor yang dapat menyebabkannya. Ada beberapa faktor-faktor yang dapat menyebabkan terjadinya *burnout*.

Menurut Maslach, 1982 *cit* Wulandari (2013), mengemukakan bahwa *burnout* dapat disebabkan oleh beberapa faktor yang diantaranya yaitu:

### a. Beban kerja yang berlebihan

Beban kerja yang berlebihan dapat meliputi jam kerja, jumlah individu yang harus dilayani dan tanggung jawab yang dipikul. Dengan beban kerja yang berlebihan menyebabkan pemberi pelayanan merasakan adanya ketegangan emosional saat

pelayanan untuk menarik diri secara psikologis dan menghindari diri untuk terlibat dengan klien.

b. Tipe kepribadian

Tipe kepribadian disini dapat dibagi menjadi ekstrovert dan introvert juga dapat mempengaruhi timbulnya *burnout* pada diri seseorang. Semakin ekstrovert seseorang maka *burnout* yang dialami dapat berkurang, sebaliknya semakin introvert maka *burnout* yang dialami semakin tinggi.

c. Jenis kelamin

Perbedaan jenis kelamin juga dapat mempengaruhi timbulnya *burnout*. Perbedaan jenis kelamin antara laki-laki dan perempuan akan mempengaruhi tinggi rendahnya *burnout* yang dialami. Jenis kelamin perempuan lebih banyak mengalami kelelahan, karena jenis kelamin perempuan memiliki tanggung jawab banyak baik itu di rumah maupun di rumah sakit.

d. Dukungan sosial

Dukungan social dari rekan kerja turut berpotensi menyebabkan munculnya *burnout*. 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. Individu yang memiliki persepsi adanya dukungan sosial akan merasa nyaman, diperhatikan, dihargai atau

menimbulkan *burnout* adalah terjadinya hubungan antara rekan kerja yang buruk. Adanya konflik peran merupakan faktor yang potensial terhadap timbulnya *burnout*.

Menurut Jaya & Rahmat (2005), menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi munculnya *burnout* antara lain:

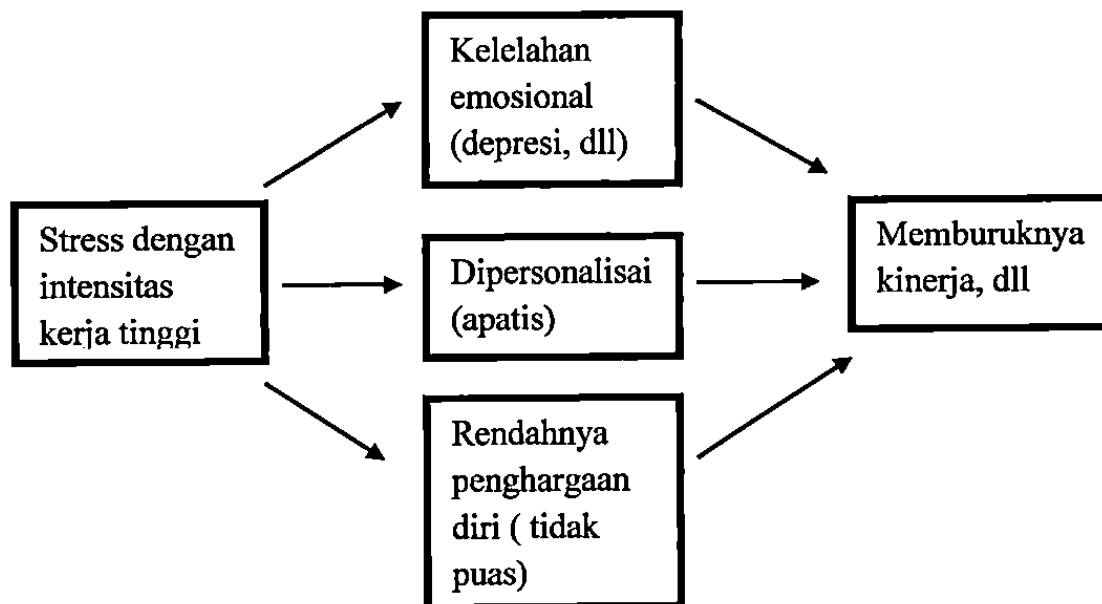
- a. Faktor situasional termasuk didalamnya karakteristik pekerjaan, jenis pekerjaan dan karakteristik organisasi.
- b. Faktor individual terdiri dari karakteristik demografi, karakteristik kepribadian dan sikap terhadap pekerjaan. Faktor individual dari *burnout* didalamnya juga dipengaruhi oleh karakteristik kepribadian dimana karakteristik kepribadian tersebut salah satunya adalah tanggung jawab terhadap kegiatan yang dilakukan.

Menurut Sihotang (2004), menyatakan bahwa faktor yang dipandang dapat mempengaruhi munculnya *burnout*:

- a. Faktor eksternal meliputi lingkungan kerja psikologis yang kurang baik, kurangnya kesempatan untuk promosi, imbalan yang diberikan tidak mencukupi, kurangnya dukungan sosial dari atasan, tuntutan pekerjaan dan pekerjaan yang monoton.

### 3. Teori terjadinya *Burnout*

Berdasarkan uraian dari beberapa definisi dan faktor penyebab dapat dilihat proses terjadinya *burnout* dengan menggunakan skema yang dikemukakan oleh Safaat (2010), yaitu:



Dari skema diatas dapat diuraikan bahwa orang yang mengalami stress dengan intensitas kerja yang tinggi akan mengalami beberapa masalah yang mengakibatkan kelelahan emosional, dipersonalisasi, rendahnya penghargaan terhadap diri. Masalah tersebut seperti kelelahan emosional yang ditandai dengan perasaan bosan, depresi, mudah tersinggung, gelisah, tidak berdaya dan berpandangan negatif terhadap orang lain. Dipersonalisasi yang ditandai dengan sikap yang sinis, merasa tidak berharga dan tidak peka terhadap orang lain.

Rendahnya penghargaan terhadap diri ditandai dengan perasaan tidak

puas terhadap diri sendiri, pekerjaan, dan kehidupan. Hal tersebut dapat mempengaruhi kerja yang memburuk atau *burnout*.

#### 4. Dampak dari *Burnout*

Seorang pekerja yang dalam pekerjaannya secara langsung berhadapan dengan klien, harus siap secara fisik maupun mental sebelum memulai pekerjaan tersebut, ketidaksiapan dalam hal ini akan berpengaruh besar pada hasil kerja dan kepuasan klien (Sugiarto, 1999 *cit* Arifianti 2012). Dari penjelasan diatas menyatakan bahwa dampak dari *burnout* yaitu:

- a. Kelelahan emosional; seperti merasa tidak berharga, rasa benci, rasa gagal, tidak peka, sinis, acuh tak acuh, selalu menyalahkan, kurang toleran, konsep diri rendah.
- b. Kelelahan fisik; seperti sakit kepala, demam, sakit punggung (rasa ngilu), tegang pada otot leher dan bahu, sering terkena flu, mual-mual, gelisah.
- c. Kelelahan mental; rasa bosan, mudah tersinggung, mengeluh, meratap, suka marah, tidak peduli dengan orang lain, putus asa.

Menurut Maslach dan Jackson dalam Enzman & Schaufeli; 1998 *cit* Arifianti (2012), juga menyatakan *burnout* merupakan sindrom psikologis yang terdapat 3 dimensi yaitu:

- a. *Emotional Exhaustion* (kelelahan emosional), yaitu perasaan lelah karena terkurasnya energi yang dimiliki sebagai akibat dari

- b. *Depersonalisation*, yaitu perkembangan negatif, tidak memiliki perasaan, dan sikap sinis terhadap penerima pelayanan.
- c. *Lack of Personal accomplishment* (rasa mengurangi prestasi pribadi), yaitu kecenderungan untuk memberi evaluasi negatif terhadap diri sendiri, terutama berkaitan dengan pekerjaan.

Adapun menurut Morse *et al* (2012), juga menyatakan bahwa *burnout* memiliki tiga dimensi yaitu:

- a. Kelelahan emosional mengacu pada perasaan dikuras habis, berlebihan, dan lelah.
- b. Depersonalisasi (juga disebut sinisme) mengacu pada sikap negatif dan sinis terhadap konsumen seseorang atau bekerja pada umumnya.
- c. Rasa mengurangi prestasi pribadi (atau *efficacy*) melibatkan evaluasi diri negatif dari pekerjaan seseorang dengan konsumen atau efektivitas kerja secara keseluruhan.

## 5. Cara Pencegahan *Burnout*

*Burnout* mempunyai cara untuk mencegah agar tidak terjadi kelelahan yang dapat menyebabkan *burnout*. Menurut Mangoenprasodjo, 2005 *cit* Puspita (2012), terdapat cara-cara untuk mencegah terjadinya *burnout* yaitu:

- a. Perhatikan setiap tanda-tanda yang diterima oleh tubuh anda.
- b. Tanyakan pada diri anda sendiri apa yang sesungguhnya ingin dicapai dalam hidup, karier pribadi.

- c. Langkah khususnya sangat berguna jika suatu saat mendapati diri menggambarkan pekerjaan sebagai suatu yang “melelahkan”.
- d. Buatlah jarak secara mental antara anda dengan pekerjaan.
- e. Harga diri anda dengan suatu yang istimewa dari waktu ke waktu.
- f. Meditasi atau lakukan teknikteknik relaksasi lainnya untuk membantu melewati masa-masa stres.Lakukan beberapa aktifitas olahraga.
- g. Tetapi jangan memilih olahraga yang memperkuat perasaan putus asa.

Menurut Suharto (2007), mengemukakan beberapa cara untuk mencegah dan mengurangi *burnout*, yaitu :

- a. Merumuskan tujuan dan mengatur waktu

Hidup tanpa tujuan yang jelas akan membuat kita kehilangan arah dan pegangan dalam mencapai apa yang kita inginkan. Merumuskan tujuan yang realistik akan menimbulkan kepercayaan diri, meningkatkan kemampuan mengambil keputusan, dan melahirkan rasa aman. Pengaturan waktu secara efisien dapat membantu orang merumuskan tujuan dan mengalokasikan waktu secara cepat dan tepat.

- b. Berpikir positif

Filsafat berpikir positif menyatakan bahwa pandangan dan tindakan yang positif akan membuat kita disukai dan dihargai

berpikir positif memiliki posisi yang



menyenangkan. Pikiran positif membuat kita mengarungi kehidupan dalam ritme yang santai, memandang segala sesuatu dengan sukacita, bersikap tenang dalam situasi krisis, melakukan pekerjaan dengan sebaik-baiknya, dan pada akhirnya dapat mengembangkan diri kita menjadi orang yang bijaksana.

c. Mengubah pikiran yang menimbulkan *burnout*

*Burnout* disebabkan oleh pikiran tertentu. Pikiran-pikiran seperti, "Saya tidak akan mencoba lagi. Saya menyerah. Saya telah gagal. Saya lelah. Saya hanya akan mengerjakan tugas ini seperlunya saja" biasanya menimbulkan *burnout*. Mengubah pikiran-pikiran pesimis/negatif dengan pikiran optimis/positif. Pikiran-pikiran seperti ini sangat menunjang dalam mengurangi *burnout*, "Saya tidak akan menyerah. Menyerah hanya akan menyakitkan saya dan orang lain. Saya telah mampu mengatasi tantangan ini di masa lalu, saya dapat mengatasinya lagi." dan sebagainya.

d. Lakukan relaksasi

Orang yang mengalami *burnout* cenderung mengalami ketegangan dan tidak berusaha untuk santai (*relax*). Beberapa teknik relaksasi yang dapat dilakukan diantaranya: Relaksasi Pernapasan Dalam, Relaksasi Imajinasi, Relaksasi Otot-otot

e. Melakukan kegiatan luar atau hobi

Melakukan kegiatan hobi dan menghadiri hiburan-hiburan (bioskop, konser, pertandingan olah raga) dapat menghilangkan pikiran-pikiran negatif mengenai pekerjaan dan kehidupan rumah tangga.

f. Melakukan hal-hal yang menyenangkan

Sesuatu yang baik membuat kita merasa baik, mengubah langkah kita, meredakan ketegangan dan merupakan terapi pribadi. Hal-hal yang menyenangkan berbeda bagi orang satu dengan lainnya. Melakukan perjalanan, mendengarkan musik, tertawa, berpelukan, belanja, mandi air hangat, minum teh atau kopi adalah beberapa hal yang umumnya menyenangkan. Kegiatan seperti ini dapat dipandang sebagai penghargaan terhadap diri kita setelah menyelesaikan tugas dengan baik.

g. Membangun sistem dukungan sosial

Membangun relasi dan kepercayaan diantara sahabat dan teman kerja dapat melahirkan dukungan sosial yang berguna bagi kehidupan kita. Menurut Maslach *cit* Suharto (2007), para profesional yang memiliki dukungan sosial yang baik cenderung jarang mengalami *burnout*. Sistem dukungan sosial dapat berupa teman sekerja, kelompok hobi atau olah raga, keluarga dan kerabat, kelompok keagamaan atau organisasi-organisasi sosial. Sistem ini

menjadi sumber keamanan serta pertolongan pada saat kritis.

h. Melakukan variasi kerja

Melakukan aktivitas yang tetap untuk jangka waktu lama sering menimbulkan kebosanan dan kelelahan. Beberapa cara yang dapat meningkatkan variasi kerja meliputi, diskusi dengan teman sejawat, menghadiri seminar, lokakarya, pelatihan atau melanjutkan pendidikan.

i. Menciptakan Humor

Humor dapat membuat santai, pekerjaan bisa menyenangkan, serta meredakan ketegangan emosi. Membangun suasana yang lucu di sela-sela pekerjaan dan di rumah dapat

... dan manakah humor