

BURNOUT DAN PENTINGNYA MANAJEMEN BEBAN KERJA

F. Lailani

Alumni Pascasarjana Universitas Gadjah Mada

Edy Purwo Saputro & Fereshti Nurdiana

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Abstract

Globalization that requires efficiency and productivity in all aspects results various consequences, including demand to finish any work in a very limited time. It emerges several effects, whether individually or in teamwork. If this condition is not managed properly, it may turn up work stress. Of course, it can be fatal and therefore, proper management of working load is needed to minimize that condition.

Keywords: *burnout, emotional exhaustion, depersonalization, low personal accomplishment*

PENGERTIAN BURNOUT

Istilah *burnout* pertamakali dikemukakan Herbert Freudenberger, seorang psikolog klinis, dalam tulisannya berjudul “*Staff Burnout*” yang dimuat di *Journal of Social Issues* edisi tahun 1974 (Jackson *dkk*, 1986; Schaufeli dan Buunk, 1996; Van Dierendonck *dkk*, 1998). Istilah *burnout* digunakan oleh Freudenberger untuk menunjuk pada kondisi stres dan kelelahan luar biasa yang dialami oleh sukarelawan pada klinik gratis di New York yang bekerja menangani ketergantungan obat (Schaufeli dan Buunk, 1996). Definisi *burnout* yang sering dipergunakan adalah definisi dari Maslach dan Jackson.

Burnout didefinisikan sebagai tiga komponen sindrom kelelahan emosional (*emotional exhaustion*), depersonalisasi (*depersonalization*), dan rendahnya penghargaan atas kemampuan diri sendiri (*low personal accomplishment*) (Jackson *dkk*,

1986; Schaufeli dan Buunk, 1996; Van Dierendonck *dkk*, 1998). Kelelahan emosional diartikan sebagai habisnya sumber-sumber emosional. Depersonalisasi diartikan sebagai perkembangan sikap negatif, sinis dan juga tidak berperasaan kepada orang lain. Rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri diartikan sebagai kecenderungan untuk mengevaluasi kinerjanya secara negatif.

Etzion (1984) mendefinisikan *burnout* sebagai ketegangan psikologis yang secara spesifik berkaitan dengan stres kronis yang dialami individu dari hari ke hari dan ditandai dengan keadaan kelelahan fisik, emosional, dan mental. Lebih lanjut, Etzion mengemukakan bahwa proses terjadinya *burnout* ini berjalan dengan pelan dan tanpa disadari, sehingga individu tiba-tiba merasa kelelahan.

Leatz dan Stolar (*dikutip Sulistyantini*, 1997) mengartikan *burnout*

sebagai kelelahan emosi dan mental yang disebabkan situasi yang sangat menuntut keterlibatan emosi dan menegangkan, dikombinasikan dengan harapan personal yang tinggi untuk mencapai kinerja yang tinggi. Pines dan Aronson (dalam *Schaufeli dan Buunk, 1996*) mengemukakan pendapat senada bahwa *burnout* merupakan keadaan kelelahan fisik, emosional, dan mental yang disebabkan oleh keterlibatan pada situasi yang menuntut secara emosional dan berlangsung lama.

Sejak dikenalkan, *burnout* menjadi sebuah fenomena penting dan dianggap sebagai ancaman serius terutama bagi orang-orang yang bekerja pada sektor jasa (*Schaufeli dkk, dalam van Dierendonck dkk, 1998*) seperti pekerja sosial, perawat, guru, pengacara, *physicians*, polisi, dan pekerjaan-pekerjaan lain yang banyak melakukan kontak dengan orang lain yang membutuhkan pertolongan (*Jackson dkk, 1986*). Menurut Tjondronegoro (2003), *burnout* pada *human service* terjadi pada orang yang bekerja dengan memberikan bantuan dan pelayanan terhadap kebutuhan orang lain. *Stressor interpersonal* dan keterlibatan emosional menjadi karakteristik pada pekerjaan tersebut.

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa *burnout* merupakan sindrom kelelahan emosional, depersonalisasi, dan menilai rendah terhadap diri sendiri, yang berhubungan dengan stres kronis yang dialami individu dari hari ke hari. Proses terjadinya *burnout* berjalan dengan pelan dan tanpa disadari, sampai akhirnya

individu menjumpai dirinya mengalami kelelahan fisik, emosi, dan mental sebagai akibat terjebak pada situasi yang menuntut keterlibatan emosional dalam jangka waktu lama. *Burnout* lebih mudah terjadi pada pekerjaan bidang jasa pelayanan kemanusiaan (*human service*) karena karakteristik pekerjaan tersebut banyak melakukan interaksi dengan orang lain dan menuntut adanya keterlibatan emosi.

DIMENSI DAN SIMTOM *BURNOUT*

Freudenberger (dalam *As'ad dan Soetjipto, 2000*) secara khusus menyoroti aspek kelelahan psikis, frustrasi dan ketidakmampuan memberi penghargaan yang tinggi terhadap pekerjaannya sebagai bentuk fenomena *burnout*. Menurut Maslach (dalam *Schaufeli dan Janczur, 1994; Schultz dan Schultz, 1994*), terdapat tiga dimensi *burnout*, yaitu:

- a. Kelelahan emosional (*emotional exhaustion*): habisnya sumber-sumber emosional dari dalam individu yang ditandai perasaan frustrasi, putus asa, sedih, perasaan jenuh, mudah tersinggung, mudah marah tanpa sebab, mudah merasa lelah, tertekan, dan perasaan terjebak dalam pekerjaan.
- b. Depersonalisasi (*depersonalization*): yaitu kecenderungan individu untuk menjauhi lingkungan sosialnya, bersikap sinis, apatis, tidak berperasaan, tidak peduli terhadap lingkungan dan orang-orang di sekitarnya.
- c. Rendahnya penghargaan atas diri sendiri (*low personal accomplishment*):

yaitu suatu tendensi individu mengevaluasi kinerjanya secara negatif. Individu yang menilai rendah dirinya sering mengalami ketidakpuasan terhadap hasil kerja sendiri serta merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi diri sendiri maupun bagi orang lain.

Leatz dan Stolar (*dalam As'ad dan Soetjipto, 2000*) mengemukakan bahwa *burnout* pada seseorang ditandai oleh empat kondisi, yaitu:

- a. Kelelahan fisik (*physical exhaustion*): keadaan yang ditandai mudahnya seseorang merasa lelah, mudah menderita sakit kepala, mudah merasa mual, mengalami perubahan pola makan dan tidur, dan merasa terkuras tenaganya secara berlebihan.
- b. Kelelahan emosional (*emotional exhaustion*): yaitu dimensi yang ditandai munculnya depresi, frustrasi, merasa terpenjara oleh pekerjaannya, apatis, mudah sedih, dan merasa tidak berdaya.
- c. Kelelahan mental (*mental exhaustion*): yaitu berupa prasangka negatif dan sinis terhadap orang lain dan berpandangan negatif terhadap diri sendiri serta pekerjaannya.
- d. Rendahnya perasaan mampu mencapai sesuatu yang berarti dalam hidup (*low personal accomplishment*): kondisi yang ditandai ketidakpuasan terhadap diri sendiri, pekerjaannya, kehidupan, dan ada perasaan belum mampu mencapai sesuatu yang berarti selama hidup.

Menurut Golembiewsky dkk (*ibid, 2000*), pendekatan Maslach dan Jackson

ini memiliki kesamaan dengan pendekatan yang dikemukakan oleh Leatz dan Stolar. Dimensi kelelahan fisik dan psikis tercakup dalam satu dimensi yaitu dimensi kelelahan emosional. Sedangkan dimensi kelelahan mental diformulasikan ke dalam konsep depersonalisasi. Konsep *burnout* menurut Leatz dan Stolar dalam hal rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri dapat dikatakan sama dengan konsep ketiga dari Maslach dan Jackson.

Dari ketiga dimensi tersebut, kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) merupakan simptom utama dari *burnout* (*Schaufeli dan Buunk, 1996; van Dierendonck dkk, 1998*). Menurut Schaufeli dan Janczur (*1994*), dari hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa elemen utama dari *burnout* adalah kelelahan emosional dan depersonalisasi. Versi Lee dan Ashforth (*dalam Schultz dan Schultz, 1994*) bahwa kelelahan emosional dan depersonalisasi berkaitan erat dengan stres. Penghargaan terhadap diri sendiri dikaitkan dengan persepsi karyawan terhadap performansi kerjanya, kontrol diri, dan efikasi diri. Bahwa *burnout* merupakan sindrom yang memiliki tiga dimensi, yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi, dan rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri.

PERBEDAAN ANTARA BURNOUT DAN STRES

Pengertian *burnout* tidak sama dengan stres dan tekanan kerja. Menurut Sulistyantini (*1997*), stres dan tekanan kerja dapat mengalami pasang surut dan berubah-ubah. Dengan kata lain, hari ini individu mengalami stres, esok harinya bisa kembali normal.

Burnout tidak berfluktuasi seperti itu. *Burnout* terjadi secara perlahan melalui proses waktu cukup lama. Individu yang terkena *burnout* memerlukan perubahan besar untuk menghilangkan *burnout* tersebut.

Scaufelli dan Buunk (1996) mengemukakan bahwa ada beberapa perbedaan penting antara stres kerja dan *burnout*. Stres kerja merupakan suatu proses adaptasi sementara terhadap tekanan di lingkungan kerja yang disertai gejala mental dan juga fisik. Dalam kadar tertentu, stres kerja bermanfaat bagi peningkatan performansi individu. Berbeda dengan *burnout* yang merupakan tahapan akhir dari ketidakmampuan individu beradaptasi dengan tekanan dari lingkungan kerja, berupa tidak adanya kesesuaian antara tuntutan kerja dan kemampuan individu, serta stres kerja yang lama dialami individu (Brill dalam Schaufeli dan Buunk, 1996).

Menurut Maslach (dalam Schaufeli dan Buunk, 1996), perbedaan konseptual antara *burnout* dan stres adalah bahwa pada *burnout* terjadi perubahan sikap-perilaku yang negatif terhadap resipien serta pada pekerjaan dan organisasi, sedangkan pada stres kerja tidak disertai perubahan sikap dan perilaku. Stres dapat dialami oleh siapa saja, namun *burnout* biasanya dialami oleh individu yang memasuki karirnya dengan antusias disertai harapan dan tujuan yang tinggi.

Konsep *burnout* sering *overlap* dengan depresi. Depresi yaitu keadaan yang ditandai penurunan semangat, kemarahan, perasaan tidak memiliki

harapan, simtom fisik, dan ketidakmampuan bekerja. Pada individu yang mengalami *burnout* masih bisa bekerja sehari-hari (Tjondronegoro, 2003). Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pengertian *burnout* berbeda dengan stres. Stres merupakan proses adaptasi sementara terhadap tekanan lingkungan sehingga bersifat fluktuatif dan tidak menetap, serta tidak disertai perubahan sikap dan perilaku. *Burnout* merupakan tahapan akhir dari ketidakmampuan individu untuk beradaptasi terhadap tekanan lingkungan, dimana proses terjadinya berjalan perlahan dan waktu lama, serta terjadi perubahan sikap - perilaku yang negatif pada orang lain dan pekerjaannya. *Burnout* bukanlah kondisi yang bersifat temporal. *Burnout* terjadi secara bertahap, perlahan, dan menetap dalam jangka waktu yang lama.

SEBAB-SEBAB BURNOUT

Versi Freudenberger (dalam Sulistyantini, 1997) bahwa *burnout* terjadi bila harapan berlawanan dengan kenyataan dan individu tetap berusaha untuk meraih harapannya sehingga energi, vitalitas, kemampuan dan potensi diri menurun. Kegagalan dan kekecewaan terhadap suatu tugas dan situasi bila diingkari oleh individu akan menyerap energi yang besar hingga suatu saat energi itu surut dan individu akan mengalami *burnout*. *Burnout* merupakan fenomena sosial, terjadi karena rasa bosan atau jenuh dan stres, krisis pengembangan karir, keadaan ekonomi yang buruk, beban kerja berlebihan, dan perasaan gagal dalam pekerjaan.

Menurut Meier (*dalam Tjondronegoro, 2003*), ada tiga hal yang sering disebut oleh para ahli tentang *burnout*. *Pertama*: kelelahan emosional yang diakibatkan stres kerja dan tuntutan pekerjaan yang tinggi pada profesi yang melibatkan orang lain. *Kedua*: prosesnya dialami individu yang memiliki komitmen tinggi pada pekerjaannya. *Ketiga*: keadaan individu merupakan akibat dari pengalaman di tempat kerja yang ditandai dengan kurangnya penghargaan atas hasil kerja, kurangnya dorongan dan kontrol. Schaufeli dan Buunk (1996) merangkum pendapat para ahli mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat *burnout*, yaitu:

a. Karakteristik demografi

Karakteristik demografi meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, tempat tinggal, *marital status* dan lain-lain. Semakin tinggi tingkat pendidikan semakin tinggi tingkat *burnout*. Individu yang tidak menikah semakin beresiko mengalami *burnout*.

b. Karakteristik pekerjaan

Karakteristik pekerjaan merupakan sifat-sifat yang terdapat dalam suatu pekerjaan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa *burnout* memiliki korelasi positif dengan beban kerja yang berlebihan. Cherniss (*dalam Schaufeli dan Buunk, 1996*) menambahkan bahwa tuntutan atau beban kerja yang berlebihan menjadi akar penyebab *burnout*, dengan diperkuat strategi *coping* defensif, seperti menghindar (*avoidance*) dan menarik diri (*withdrawal*).

c. Sikap terhadap pekerjaan

Burnout terjadi manakala individu terlalu terlibat dengan resipien. Hal ini sangat dimungkinkan karena keterlibatan dengan resipien menuntut keterlibatan secara emosional dan dalam jangka waktu lama (*Pines dan Aronson, dalam Schaufeli dan Buunk, 1996*).

d. Lingkungan sosial

Lingkungan sosial meliputi resipien, rekan kerja, *supervisor*, dan juga bawahan. Kurangnya dukungan sosial, serta kohesivitas kelompok yang rendah, dan konflik interpersonal di tempat kerja berkorelasi positif dengan *burnout*.

e. Karakteristik kepribadian

Beberapa karakteristik kepribadian yang berkorelasi dengan *burnout* adalah rendahnya daya tahan individu terhadap stresor, *external locus of control*, rendahnya kontrol personal, neurotisisme, kecemasan, faktor rendahnya *self esteem*, dan strategi *coping* defensif.

Schaufeli dan Buunk (1996) menegaskan bahwa *burnout* juga mempunyai korelasi positif dengan problem peran, seperti ambiguitas peran dan konflik peran, antara lain terjadi pada profesi perawat, guru, pekerja sosial, dan lain-lain. Kurangnya otonomi, kurangnya *feedback* terhadap hasil pekerjaan, kurangnya partisipasi dalam pengambilan keputusan, kurangnya tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan, buruknya kondisi fisik lingkungan pekerjaan.

Leatz dan Stolar (*dikutip Sulistyantini, 1997*) menegaskan bahwa

penyebab *burnout* tidak terdapat dalam diri penderita *burnout* itu sendiri. Penyebab utama yaitu lingkungan kerja disfungsi yang memungkinkan terjadinya tingkat stres, frustrasi, dan tekanan-tekanan yang berat dalam jangka waktu panjang dengan imbalan yang juga tidak sebanding. Schaufeli dan Buunk (1996) menambahkan, ada dua karakteristik pekerjaan yang terkait *burnout* yaitu birokrasi organisasi kerja dan tuntutan emosional dalam hubungan dengan resipien.

Versi Friesen dan Sarros (dalam Schaufeli dan Buunk, 1996), ketidakpuasan kerja memiliki korelasi positif dengan *burnout*. Selain itu, sikap yang tidak realistis dan harapan tinggi terhadap pekerjaan, memiliki korelasi positif dengan *burnout* (Steven dan O'Neil, dalam Schaufeli dan Buunk, 1996). Schaufeli dan Buunk (1996) juga menyatakan bahwa *burnout* berawal dari stres yang disebabkan adanya kesenjangan antara harapan individu dengan kenyataan sehari-hari dalam kehidupan pekerjaannya. Jackson dkk (1986) juga berpendapat yang serupa bahwa *burnout* terjadi jika harapan individu tentang pekerjaan yang dilakukan (*job expectation*) tidak sesuai kenyataan yang dialami (*job experience*).

Dalam hal ini ada dua macam harapan individu terhadap pekerjaan yaitu harapan prestasi yang akan dicapai (*achievement expectation*) dan harapan organisasi tempat individu bekerja (*organizational expectation*). Harapan prestasi adalah harapan individu untuk bisa menjalankan tugas-tugas mereka dengan baik. Harapan organisasi

merupakan sifat pekerjaan itu sendiri dan sistem kerja dalam organisasi tersebut. Dari kedua macam harapan tersebut, harapan terhadap prestasi sering disebut-sebut sebagai harapan yang paling berpengaruh terhadap munculnya *burnout*. Harapan yang tinggi terhadap prestasi yang akan diraih individu dalam bekerja menuntut usaha-usaha yang dapat menguras tenaga baik fisik maupun mental dan ini dapat mengarah pada kelelahan fisik dan mental apabila individu yang bersangkutan tidak mendapatkan hasil sesuai dengan yang diharapkan (Juwarni, 2001).

Freudenberger (dalam Juwarni, 2001) mengemukakan bahwa pada awalnya penderita *burnout* adalah orang yang mempunyai komitmen yang tinggi dan sangat berdedikasi. Biasanya mereka bekerja terlalu lama dan intens karena tekanan untuk sukses dan adanya keyakinan bahwa hanya dia yang bisa menyelesaikan pekerjaan. Lebih lanjut, Freudenberger (dalam Schaufeli dan Buunk, 1996) mengemukakan bahwa *burnout*, yang oleh Freudenberger disebut '*the super-achiever sickness*', berkembang ketika individu sangat yakin pada bayangan ideal diri mereka, bahwa mereka adalah orang yang kharismatik, dinamis, tidak dapat lelah, dan sangat kompeten. Mereka akan berusaha mempertahankan kesan ideal mereka dengan menggunakan strategi yang salah, yang akhirnya dapat menghabiskan sumber-sumber emosinya.

Dari paparan itu, faktor yang mempengaruhi *burnout* dapat dikategorikan menjadi dua yaitu faktor internal

individu, yang meliputi faktor demografis (usia, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, dan lain-lain), kepribadian (*external locus of control, type A behavior*), sikap terhadap pekerjaan. Faktor eksternal individu adalah faktor yang berhubungan dengan karakteristik pekerjaan dan lingkungan organisasi tempat individu bekerja, yang meliputi beban kerja, konflik peran, ketidakjelasan peran, kurangnya otonomi, dan kurangnya dukungan sosial di tempat kerja, serta kondisi lingkungan fisik tempat kerja.

AKIBAT NEGATIF *BURNOUT*

Berbagai penelitian yang dilakukan dua dekade terakhir menunjukkan hasil bahwa *burnout* tidak hanya berakibat negatif pada individu, seperti depresi, perasaan gagal, kelelahan, dan hilangnya motivasi tapi juga berakibat negatif pada organisasi, seperti absensi, *turnover*, dan menurunnya produktivitas kerja (*Van Dierendonck dkk., 1998*). Schaufeli dan Buunk (*1996*) mengelompokkan manifestasi *burnout*, sebagai dampak dari adanya *burnout*, dalam enam kategori utama, yaitu:

a. Manifestasi mental

Tipikal penderita *burnout* akan mengalami kelelahan emosi, serta merasa hampa dan terjebak. Simtom yang berkaitan dengan depresi merupakan simtom yang paling menonjol seperti merasa tertekan, tidak berdaya, tidak ada harapan, dan merasa tidak berarti. Perasaan negatif tersebut dapat membuat rendahnya harga diri pada penderita *burnout*.

Individu yang menderita *burnout* memiliki toleransi yang rendah terhadap frustrasi, mudah marah, menjadi sensitif, berperilaku memusuhi dan curiga tidak hanya pada resipien tapi juga pada kolega dan atasan. Simtom kognitif yang dapat terjadi ialah tidak mampu berkonsentrasi, pelupa, kesulitan dalam membuat keputusan.

b. Manifestasi fisik

Keluhan fisik yang sering timbul seperti sakit kepala, mual, sakit pada otot-otot terutama pada punggung, masalah seksual, gangguan tidur, hilangnya nafsu makan. Manifestasi fisik yang tipikal adalah keletihan yang kronis. Gangguan fisik yang sering pula terjadi adalah menderita flu yang tidak kunjung sembuh.

c. Manifestasi perilaku

Manifestasi perilaku individu terutama disebabkan meningkatnya *level of arousal* seperti hiperaktifitas, perilaku kasar. Meningkatnya konsumsi stimulan seperti kopi dan alkohol.

d. Manifestasi sosial

Problem interpersonal dalam lingkungan kerja dapat terjadi terhadap resipien, kolega, *supervisor*, dan bawahan. Individu yang mengalami *burnout* dapat membawa problem di tempat kerja ke rumah, yang oleh Jackson dan Maslach disebut dengan *negative spillover*. Tipikal individu yang mengalami *burnout* cenderung menarik diri dari kontak sosial dan lebih buruk lagi jika mengisolasi dirinya.

e. Manifestasi sikap

Sikap negatif yang berkembang tidak hanya terjadi pada hubungan interpersonal saja tetapi dapat pula terjadi pada pekerjaan atau organisasi. Sikap negatif dalam hubungan interpersonal seperti dehumanisasi, tidak berperasaan (*callous*), memisahkan diri (*detached*), acuh tak acuh (*indifferent*), sinis (*synical*) terhadap resipien, merupakan karakteristik yang paling sering muncul pada penderita *burnout*.

f. Manifestasi organisasi

Burnout dapat memperburuk kualitas kerja (*Cherniss dan Freudenberger, dalam Schultz dan Schultz, 1994*) bahkan dapat menyebabkan individu berhenti dari pekerjaan, *turnover* tinggi, dan juga absen, serta rendahnya produktivitas kerja (*Schaufeli dan Buunk, 1996*). Jaffe dan Scott (*dalam Sulistyantini, 1997*) menambahkan bahwa *burnout* dapat menimbulkan masalah bagi organisasi atau perusahaan karena simtom *burnout* dapat muncul dalam bentuk komitmen-kinerja menurun, frustrasi, penurunan semangat kerja, *turn over*, hilangnya dedikasi dan kreativitas individu. Simtom ini sering juga disertai dengan munculnya simtom fisik.

Sikap negatif terhadap pekerjaan atau organisasi yang sering muncul adalah hilangnya motivasi intrinsik individu seperti semangat, antusiasme, minat, dan idealisme. Individu yang mengalami *burnout* merasa tidak dihargai oleh organisasi atau rekan kerjanya.

Individu menjadi tidak perhatian terhadap organisasi dan akhirnya mengkritik dan tak mempercayai pihak manajemen, rekan kerja, maupun *supervisor*. Individu yang mengalami *burnout* merasa tujuan-tujuannya tidak tercapai dengan disertai perasaan serba kurang dan rendahnya harga diri (*self-esteem*).

Menurut Cherniss dan Freudenberger (*dalam Schultz dan Schultz, 1994*), individu yang mengalami *burnout* menunjukkan rendahnya energi dan minat pekerjaan. Individu mengalami kelelahan emosional, apatis, murung, mudah marah, dan merasa bosan, cenderung mencari kesalahan pada semua aspek yang ada di lingkungannya, termasuk pada rekan kerja dan bersikap negatif kepada orang lain, serta kualitas kerjanya menurun. Schultz dan Schultz (*1994*) menambahkan, sikap negatif yang dapat berkembang adalah individu cenderung bersikap kaku pada pekerjaan, mengikuti peraturan dan prosedur kerja dengan terpaksa karena mereka mengalami kelelahan untuk bersikap fleksibel terhadap pendekatan-pendekatan alternatif.

Dapat disimpulkan bahwa *burnout* dapat menimbulkan akibat negatif tidak hanya pada intrapersonal individu, namun juga mempengaruhi hubungan interpersonal individu dan juga hubungan dengan pekerjaan atau organisasi sehingga dapat merugikan performansi individu maupun organisasi. Individu yang mengalami *burnout* akan menjumpai dirinya dalam keadaan kelelahan fisik, mental, dan emosional.

PROSES TERJADINYA *BURNOUT*

Menurut Maslach (*dalam Schaufeli dan Buunk, 1996*), proses terjadinya *burnout* melalui tiga fase yang juga merupakan dimensi *burnout*. Ketiga fase tersebut adalah sebagai berikut:

a. Fase kelelahan emosional

Fase kelelahan emosional merupakan fase awal *burnout*. Sindrom *burnout* diawali hubungan yang menuntut keterlibatan emosional antara pemberi bantuan (*caregiver*) dan penerima bantuan (*recipient*), terutama pada pekerjaan jasa pelayanan kemanusiaan (*human service*). Jenis pekerjaan ini penuh dengan tekanan karena *caregiver* sering menghadapi berbagai kebutuhan, problem, dan juga penderitaan orang lain yang harus dilayani dengan baik, sehingga menjadi beban psikologis yang dapat menguras sumber emosional, yang akhirnya menimbulkan kelelahan emosional.

b. Fase depersonalisasi

Fase ini lanjutan dari fase pertama. Individu yang mengalami tekanan emosional cenderung mengembangkan strategi *coping* yang salah, yaitu mengembangkan sikap memisahkan diri (*detached concern*). Individu menjaga jarak dengan *recipient* dalam rangka membuat dirinya merasa nyaman dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi. Namun, seringkali individu bersikap berlebihan dan mengembangkan sikap impersonal, tak acuh, serta bersikap negatif dan sinis pada orang lain.

Sikap tersebut merupakan strategi *coping* defensif untuk menghadapi kondisi kelelahan emosional, yang justru dapat membuat jarak dengan *recipient*.

c. Fase rendahnya penghargaan atas diri sendiri

Fase ini terjadi manakala individu menjaga jarak dengan *recipient*. Sikap yang dikembangkan individu justru membuat dirinya tak dapat mencapai tujuan profesinya. Individu akhirnya merasa bahwa dirinya tidak dapat memenuhi tuntutan profesinya dan merasa bahwa dirinya tidak mampu menjalankan profesinya dengan baik.

Menurut Maslach (*dalam Schaufeli dan Buunk, 1996*), proses *burnout* tidak berhenti setelah mencapai fase ketiga, melainkan akan berulang. Proses *burnout* berlanjut dengan timbulnya kelelahan emosional baru sebagai akibat telah menilai rendah terhadap kinerjanya (*diminished accomplishment*), sebagai konsekuensi berikutnya akan berkembang depersonalisasi, dan selanjutnya makin merasa tidak mampu menjalankan profesinya sehingga merasa tidak berarti. Jadi, bisa disimpulkan bahwa proses terjadinya *burnout* melalui tiga fase yang prosesnya dapat terulang kembali. Proses *burnout* diawali terjadinya kelelahan emosional, kemudian terjadi depersonalisasi, dan selanjutnya mengevaluasi kinerjanya secara negatif.

INDIVIDU YANG RENTAN TERHADAP *BURNOUT*

Versi Schultz dan Schultz (*1994*), *burnout* banyak ditemukan pada individu

yang memiliki dedikasi dan komitmen yang tinggi pada pekerjaannya, yaitu individu yang bekerja melebihi jam kerja, membawa pulang pekerjaannya, atau tetap masuk kerja pada hari libur. Faktor individual seperti komitmen yang tinggi, idealis, dan perfeksionis merupakan karakteristik individu yang rentan terhadap *burnout* (Schaufeli dan Buunk, 1996). Tiap individu dapat mengalami stres, tapi *burnout* hanya dapat dialami oleh mereka yang sangat antusias terhadap karir, memiliki tujuan dan harapan yang tinggi. Leatz dan Stolar (dikutip Sulistyantini, 1997) menegaskan *burnout* banyak menyerang orang-orang yang paling produktif, karena mereka selalu berorientasi pada sasaran.

Maslach dan Jackson (dalam Schaufeli dan Buunk, 1996) menyatakan bahwa *burnout* hanya terjadi pada jenis pekerjaan atau profesi yang berhubungan secara langsung dengan resipien seperti murid, klien, pasien, konsumen, atau pelanggar hukum (*delinquents*). Pekerjaan atau profesi itu mudah menjebak individu pada situasi yang menuntut keterlibatan secara emosional sehingga akhirnya individu akan menjumpai dirinya dalam keadaan kelelahan fisik, mental, dan emosional (Pines dan Aronson, dalam Etzion, 1984; Schaufeli dan Buunk, 1996). Oleh karena itu, Maslach dan Jackson (dalam Schaufeli dan Buunk, 1996) membatasi *burnout* pada profesi penolong (*helping professions*), seperti perawatan kesehatan (*health care*), pendidikan, dan pelayanan jasa (*human services*). Pines dan Aronson (dalam Etzion, 1984) menyebutnya

dengan istilah profesi dalam bidang jasa atau *public service*.

Burnout bisa terjadi pada siapa saja. Seperti yang dikemukakan Pines (dalam Schaufeli dan Buunk, 1996), bahwa situasi kerja yang menuntut keterlibatan emosional dan memiliki resiko *burnout* tidak hanya terjadi pada pekerjaan jasa saja namun juga terjadi pada pekerjaan manajerial, bahkan dapat terjadi pada kehidupan percintaan dan perkawinan, serta aktivitas politik. Bahwa individu yang rentan *burnout* cenderung memiliki karakteristik pribadi seperti memiliki dedikasi dan komitmen yang tinggi terhadap pekerjaan, idealis, perfeksionis, antusias terhadap karir, kompetitif, mempunyai tujuan dan harapan yang tinggi, serta berorientasi pada sasaran. Karakteristik pekerjaan juga berpengaruh terhadap terjadinya *burnout*, yaitu pekerjaan atau profesi yang mempunyai situasi kerja yang menuntut keterlibatan emosional. Situasi kerja semacam itu mudah terjadi pada jenis pekerjaan pada bidang jasa kemanusiaan (*human service*). Oleh karena itu, *burnout* lebih mudah terjadi pada individu yang bekerja pada bidang jasa pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- As'ad, M., dan Soetjipto, H.P. 2000. Hubungan antar Beberapa Aspek Budaya Perusahaan dengan Tingkat *Burnout* pada Karyawan Bagian Pelayanan Publik. *Jurnal Psikologi*, No.2. hal.101-110. Yogyakarta: Fakultas Psikologi, UGM.
- Etzion, D. 1984. Moderating Effect of Social Support on the Stress-Burnout Relationship. *Journal of*

- Applied Psychology*, Vol. 69, No. 4. hal. 615-622.
- Jackson, S.E., Schwab, R.L., and Schuler, R.S. 1986. Toward an Understanding of the Burnout Phenomenon. *Journal of Applied Psychology*, Vol.71, No.4. hal.630-640.
- Juwarni. 2002. Peran Efikasi Diri dan Efikasi Kolektif terhadap Tingkat Burnout pada Karyawan. *Skripsi* (tidak diterbitkan). Yogyakarta: Fakultas Psikologi, UGM.
- Schaufeli, W.B., and Buunk, B.P. 1996. Professional Burnout. *Handbook of Work and Health Psychology*. Schabracq, M.J., Winnubst, J.A.M., Cooper, C.L. (editor). Chichester: John Wiley and Sons Ltd.
- Schaufeli, W.B., and Janczur, B. 1994. Burnout Among Nurses: A Polish – Dutch Comparison. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, Vol.25, No.1. hal. 95-113.
- Schultz, D.P., and Schultz, S.E. 1994. *Psychology and Work Today: an Introduction to Industrial and Organizational Psychology*. 6th Edition. New York: Macmillan Publishing Company.
- Sulistiyantini, S.R. 1997. Hubungan antara Dukungan Sosial dengan Burnout pada Perawat di Rumah Sakit Angkatan Laut Jakarta Pusat. *Skripsi* (tidak diterbitkan). Yogyakarta: Fakultas Psikologi, UGM.
- Tjondronegoro, P. 2003. Kecenderungan Burnout pada Perawat RS St. Elizabeth Semarang. *Tesis* (tidak diterbitkan). Yogyakarta: Program Pascasarjana, UGM.
- Van Dierendonck, D., Schaufeli, and W.B., Buunk, B.P. 1998. The Evaluation of an Individual Burnout Intervention Program: the Role of Inequity and Social Support. *Journal of Applied Psychology*, Vol.83, No.3. hal. 392-407.