

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

*Burnout* merupakan kondisi emosional saat seseorang merasa jenuh secara mental maupun fisik, sebagai akibat dari tuntutan pekerjaan yang meningkat. *Burnout* didefinisikan sebagai bentuk kelelahan fisik, mental, dan emosional, meskipun intensitas, durasi, frekuensi serta konsekuensinya beragam. *Burnout* merupakan istilah yang menunjuk pada sindrom yang merupakan kumpulan respon individu terhadap stres. *Burnout* merupakan respon yang berkepanjangan terkait faktor penyebab stres yang terus menerus terjadi di tempat kerja.

Maslach memandang *burnout* sebagai sindrom psikologis yang meliputi tiga dimensi yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi, dan *low personal accomplishment*. Dimensi kelelahan emosional mencerminkan terkurasnya sumber-sumber diri sehingga individu tidak mampu memberikan pelayanan dengan baik. Kemudian dimensi depersonalisasi ditandai oleh kecenderungan individu bersikap negatif dan sinis terhadap penerima pelayanan. Sedangkan dimensi *low personal accomplishment* mengacu pada penilaian negatif terhadap kinerja diri.<sup>1</sup>

Fenomena *burnout* umumnya dialami oleh profesi yang bekerja di bidang pelayanan sosial. Maslach serta Pines dan Aronson berpendapat bahwa para profesional di sektor pelayanan sosial dituntut untuk memberikan pelayanan dengan baik. Padahal dalam memberikan pelayanan mereka menghadapi situasi

---

<sup>1</sup> Safitri Indri, "Burnout Pada Guru Sekolah Luar Biasa Tuna Ganda: Studi Kualitatif Mengenai Gambaran, Sumber, Dan Proses Burnout Pada Guru Sekolah Luar Biasa Tuna Ganda Di Sebuah Sekolah Luar Biasa Tuna Ganda Di Jakarta.," *Depok* (Universitas Indonesia, 1998).

yang kompleks sehingga rentan terhadap emosi negatif. Situasi kompleks tersebut misalnya penerima pelayanan yang tidak kooperatif, beban kerja, konflik dengan rekan kerja, sampai masalah birokrasi. Dengan berjalannya waktu energi pemberi pelayanan akan terkuras sehingga berkembang fenomena *burnout*.<sup>2</sup>

Fenomena *burnout* pada profesi yang bekerja di bidang pelayanan sosial terjadi karena banyaknya tugas dan tanggung jawab pemberi pelayanan sosial kepada penerima pelayanan sosial.<sup>3</sup> Profesi di bidang sosial atau pekerja sosial adalah suatu pekerjaan yang memiliki tanggung jawab besar karena pekerja sosial berbeda dengan profesi lain, itu disebabkan tugas seorang pekerja sosial tidak hanya melihat penerima layanan sosial sebagai target perubahan, melainkan pula pertimbangan lingkungan atau situasi sosial dimana penerima layanan sosial berada. Pekerja sosial sangat dibutuhkan masyarakat untuk membantu individu-individu atau kelompok yang memiliki berbagai masalah dengan memberikan bantuan dalam pengembangan interaksi sosial yang memiliki hubungan timbal balik satu sama lain, tujuannya supaya dapat memperbaiki kualitas kehidupan individu, kelompok maupun masyarakat dalam suatu kesatuan yang harmonis dan dapat mengembalikan keberfungsian sosial dari masing-masing individu.<sup>4</sup>

Menurut studi kurikulum yang disponsori oleh *The Council on Social Work Education* 1959, bahwa pekerja sosial adalah orang yang berusaha membantu individu-individu untuk memperbaiki keberfungsian sosialnya melalui suatu kegiatan dengan melakukan interaksi sosial satu sama lain, kegiatan interaksi sosial ini

---

<sup>2</sup> Ibid..

<sup>3</sup> I. Made Agus Putra Wijaya and I. Made Artha Wibawa, "Beban Kerja Berpengaruh Terhadap Burnout Dengan Variabel Work Family Conflict Sebagai Pemediasi," *E-Jurnal Manajemen* 9, no. 2 (2020): 597–616.

<sup>4</sup> Abu Huraerah and Mety Melawati, *Pengorganisasian Dan Pengembangan Masyarakat: Model Dan Strategi Pembangunan Berbasis Kerakyatan* (Bandung: Humaniora, 2008), 38.

bertujuan untuk menciptakan hubungan sosial yang baru.<sup>5</sup> Dalam undang – undang Nomor. 11 tahun 2009 menyatakan bahwa pekerja sosial profesional adalah seseorang yang bekerja dengan baik di lembaga pemerintah maupun swasta yang memiliki kompetensi dan profesi pekerja sosial. Ditegaskan kembali dalam Undang – undang Nomor. 14 tahun 2019, bahwa praktik pekerja sosial adalah penyelenggara pertolongan profesional yang terencana, terpadu berkesinambungan dan tersupervisi untuk mencegah disfungsi sosial individu, keluarga, kelompok, dan masyarakat.<sup>6</sup>

Peran pekerja sosial di masyarakat sangat penting, diantaranya sebagai fasilitator untuk membantu perubahan sosial pada individu atau kelompok sesuai dengan kesepakatan. Lalu menjadi broker dalam kualitas pelayanan sosial untuk lingkungan masyarakat. Dan menjadi mediator dalam berbagai pertolongan sosial pada masyarakat.

Dari uraian di atas, pekerja sosial memiliki tugas dan tanggung jawab besar dalam melakukan pelayanan sosial. Dengan tugas dan tanggung jawab besar tersebut, pekerja dalam bidang pelayanan sosial sangat rentan mengalami *burnout*. Hal itu disebabkan pekerja sosial memiliki keterlibatan tinggi, beban kerja besar, atau komitmen yang tinggi pada profesinya untuk memberikan pelayanan sosial pada penerimanya.<sup>7</sup>

*Burnout* cenderung terjadi pada orang-orang yang bekerja sebagai pekerja sosial karena pekerjaan tersebut memerlukan kontak yang mendalam dengan tanggung jawab atas orang lain. Sebagian besar penelitian tentang *burnout*, profesi yang

---

<sup>5</sup> Adi Fahrudin, *Pengantar Kesejahteraan Sosial*, ed. Nurul Falah Atif (Bandung: Refika Aditama, 2018), 59.

<sup>6</sup> Husmiati et al., *Kompetensi Pekerja Sosial Dalam Pelayanan Rehabilitasi Sosial Di Balai/Loka Pada Era Tatanan Baru* (Jakarta: Pusat Penelitian dan Pengembangan Kesejahteraan Sosial Kementerian Sosial RI, 2020), 18.

<sup>7</sup> John M. Ivancevich, Robert Konopaske, and Michael T. Matteson, *Perilaku Manajemen Dan Organisasi*, trans. Gina Gania (Jakarta: Erlangga, 2006).

mengalami burnout secara umum mengarah pada profesi pelayanan seperti guru, dokter, dan pekerja yang memberikan pelayanan umum lainnya. Namun demikian *burnout* juga banyak terjadi pada pekerjaan lain dalam bidang organisasi maupun industri lainnya.<sup>8</sup>

*Burnout* dalam penelitian ini dialami oleh para pengurus Yayasan Rumah Ohana Cilacap yang memberikan pelayanan sosial dengan merawat anak yatim piatu dan tidak mampu. Para pengurus Yayasan Rumah Ohana selain merawat anak-anak juga memiliki tugas-tugas lain, seperti mengelolah usaha yayasan, mengurus administrasi, dan sebagainya.<sup>9</sup>

Beban tugas dan tanggung jawab yang diberikan yayasan pada para pengurus bukan hanya pada satu pekerjaan saja, untuk tiap pengurus secara tidak langsung mendapat tugas ganda, seperti bagian administrasi selaian mengurus pekerjaan administrasi juga ikut membantu mengasuh anak-anak. Lalu ada pula pengurus yang memberikan bimbingan belajar pada anak-anak juga mendapat tambahan tugas ikut menyiapkan makan untuk pengurus dan anak-anak. Bahkan bendahara yayasan selain mengelola keuangan yayasan juga bertugas belanja kebutuhan yayasan, mengurus anak-anak, hingga menyiapkan makanan. Dan masih banyak lagi tugas ganda yang dikerjakan oleh para pengurus yayasan yang lain.<sup>10</sup>

Pengurus yang sebagian besar tinggal di asrama yayasan secara tidak langsung memiliki jam kerja yang dapat dikatakan hingga 24 jam, seperti mengawasi dan menjaga anak-anak dan lingkungan yayasan, dan bila terjadi sesuatu seperti ada anak yang sakit tiba-tiba para pengurus harus siap siaga merawat. Beban dan waktu

---

<sup>8</sup> Christina Maslach, Wilmar B. Schaufeli, and Michael P. Leiter, "Job Burnout," *Annual Review of Psychology* 52 (2001): 397–422.

<sup>9</sup> Wawancara dengan Endang Palupi (Bendahara Yayasan Rumah Ohana), tanggal 20 Januari di Yayasan Rumah Ohana Cilacap.

<sup>10</sup> Ibid..

kerja yang menguras tenaga, pikiran, dan mental tersebut membuat para pengurus mengalami kejenuhan kerja yang akhirnya fisik, pikiran, dan emosional menjadi *drop*.

Bentuk *burnout* yang sering dialami pengurus Yayasan Rumah Ohana Cilacap secara fisik adalah sulit tidur, kepala sering pusing, merasa mual, badan mudah capek, dan sebagainya. Secara mental dan emosional pengurus yayasan merasa bosan, mudah putus asa, merasa gagal, menyalahkan orang lain, dan sebagainya.<sup>11</sup> Ciri-ciri tersebut sesuai dengan aspek-aspek *burnout* menurut Pines dan Aronson.<sup>12</sup>

*Burout* yang terjadi pada pengurus Yayasan Rumah Ohana sebagian besar dialami oleh pengurus yang rata-rata masih berusia muda. Farber menyatakan bahwa dari sisi usia, pekerja di bawah usia empat puluh tahun paling berisiko terhadap gangguan yang berhubungan dengan *burnout*, demikian halnya dengan hasil penelitian Maslach bahwa *burnout* paling banyak dijumpai pada individu yang berusia muda. Hal ini wajar sebab para pekerja pemberi pelayanan di usia muda dipenuhi dengan harapan yang tidak realistis, jika dibandingkan dengan mereka yang berusia lebih tua. Seiring dengan penambahan usia pada umumnya individu menjadi lebih matang, lebih stabil, lebih teguh sehingga memiliki pandangan yang lebih realistis.<sup>13</sup>

Pengurus yang mengalami *burnout* dapat bertahan pada pekerjaannya karena memiliki kemampuan penyesuaian diri. Penyesuaian diri dapat diartikan bahwa penyesuaian berarti adaptasi, dapat mempertahankan eksistensinya, atau bisa "*survive*" dan memperoleh kesejahteraan jasmaniah dan rohaniyah, dan dapat

---

<sup>11</sup> Wawancara dengan Amin Nur Isnaini dan Fitroh Fitriani (karyawan Yayasan Rumah Ohana), tanggal 22 Maret di Yayasan Rumah Ohana Cilacap.

<sup>12</sup> M. Nur Ghufroon and Rini Risnawita S, *Teori-Teori Psikologi* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2010).

<sup>13</sup> Barry A Farber, "Crisis in Education: Stress and Burnout in The American Teacher," *Jossey-Bass*, 1991.

mengadakan relasi yang memuaskan dengan tuntutan sosial. Menurut Mustafa Fahmi, penyesuaian diri adalah suatu proses dinamika terus menerus yang bertujuan untuk mengubah kelakuan guna mendapatkan hubungan yang lebih serasi antara diri dengan lingkungan. Sementara itu, James F. Calhoun dan Joan Ross Acocella memberikan definisi yang lebih plastis mengenai penyesuaian diri dikatakan bahwa penyesuaian diri adalah interaksi anda yang kontinyu dengan diri anda sendiri, dengan orang lain, dan dengan dunia anda.<sup>14</sup>

Pada penelitian ini pengurus Yayasan Rumah Ohana dapat bertahan pada pekerjaannya meskipun sedang mengalami *burnout* karena memiliki kemampuan penyesuaian diri. Penyesuaian diri yang dilakukan pengurus Yayasan Rumah Ohana seperti memperbaiki fisik agar sesuai dengan pekerjaannya, mengembangkan kematangan secara psikologis, dan mendapat dukungan kultural.

Lokasi penelitian berada di Yayasan Rumah Ohana Cilacap dipilih karena peneliti telah melakukan observasi selama satu setengah tahun di yayasan tersebut. Dimana peneliti juga menjadi bagian dari pekerja sosial di Yayasan Rumah Ohana Cilacap. Dari observasi selama satu setengah tahun peneliti menemukan banyak pekerja sosial yang berusaha melakukan penyesuaian diri saat mengalami *burnout* saat bekerja yang rata-rata telah bekerja selama dua tahun.

Dari uraian di atas penulis merasa perlu untuk menggali lebih lanjut dan merumuskan suatu kajian ilmiah yang lebih mendalam tentang gambaran penyesuaian diri yang dilakukan pengurus Yayasan Rumah Ohana yang mengalami *burnout* dengan mengangkat judul skripsi “Penyesuaian Diri pada Pengurus Yayasan Rumah Ohana Cilacap yang Mengalami *Burnout*.”

---

<sup>14</sup> Alex Sobur, *Psikologi Umum Dalam Lintasan Sejarah* (Bandung: CV Pustaka setia, 2013), 526.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas maka fokus penelitian yang dapat diambil dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran dimensi, faktor, dan dampak *burnout* pada pengurus Yayasan Rumah Ohana Cilacap dalam pandangan Leiter dan Maslach?
2. Bagaimana gambaran unsur-unsur dan faktor-faktor penyesuaian diri pengurus Yayasan Rumah Ohana Cilacap yang mengalami *burnout* dalam pandangan Schneiders?

## **C. Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah di atas maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui gambaran dimensi, faktor, dan dampak *burnout* pada pengurus Yayasan Rumah Ohana Cilacap dalam pandangan Leiter dan Maslach.
2. Untuk mengetahui gambaran unsur-unsur dan faktor-faktor penyesuaian diri pengurus Yayasan Rumah Ohana Cilacap yang mengalami *burnout* dalam pandangan Schneiders.

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat secara teoritis.
  - a. Penelitian ini dibuat dengan harapan dapat menjadi sumbangan data dan informasi tambahan dalam perkembangan keilmuan psikologi, khususnya dalam tema *burnout*.

- b. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan tema *burnout*.

## 2. Manfaat secara praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memenuhi kebutuhan penulis sebagai prasyarat untuk meraih gelar sarjana S1 dalam bidang ilmu Psikologi Islam. Serta diharapkan mampu menjadi salah satu tolak ukur instansi terkait tema *burnout* yang dialami pekerja sosial sebagai objek kajian. Sehingga dapat menjadi perspektif dalam menangani masalah fenomena *burnout* pada pekerja sosial.

## E. Penelitian Terdahulu

Untuk menghindari kesamaan objek penelitian yang sedang dikaji, penulis perlu untuk menyertakan temuan penelitian dengan tema kajian yang hampir sama. Hal ini perlu untuk memetakan dimana letak persamaan dan perbedaan dari penelitian yang tengah penulis lakukan dengan penelitian terdahulu. Serta upaya agar terhindar dari unsur plagiasi kepenulisan dalam sebuah karya tulis ilmiah. Berdasarkan pencarian yang telah dilakukan terdapat beberapa temuan, antara lain:

1. Penelitian Fanani, Tri Martiana, dan Qomarudin (2020), penelitian tersebut meneliti hubungan stres kerja dengan *burnout* yang dialami perawat rumah sakit, dimana ditemukan 82,52% perawat rumah sakit Islam Malang mengalami tingkat stres sedang dan 17,48% memiliki tingkat stres rendah. Serta 30,1% memiliki tingkat *burnout* tinggi dan 69,9% memiliki tingkat *burnout* sedang. Dari hasil tersebut tidak ditemukan hubungan tingkat stres dengan tingkat *burnout* pada perawat di rumah sakit Islam Malang. Perbedaan dengan



penelitian adalah profesi subjek penelitian dimana profesi yang penulis teliti adalah pengurus yayasan sosial sedangkan penelitian tersebut profesi perawat. Persamaannya adalah objek penelitian pada profesi yang mengalami *burnout*.

2. Penelitian Wijaya dan Wibawa (2020), meneliti beban kerja terhadap *burnout* dengan variabel *work family conflict* sebagai mediasi. Hasil penelitian tersebut menunjukkan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap *burnout* karyawan perempuan Bank BRI cabang Gajah Mada Denpasar. Sedangkan *work family conflict* juga berpengaruh signifikan pada *burnout* karyawan Bank BRI cabang Gajah Mada Denpasar. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti fenomena *burnout* pada karyawan. Perbedaannya, penelitian tersebut tidak meneliti pada profesi pelayanan sosial, sedangkan penelitian ini fokus pada profesi pelayanan sosial.
3. Penelitian Satrio dan Survival (2014), meneliti tentang pengaruh stres kerja terhadap *burnout* serta implikasinya pada kinerja dosen Universitas Widyagama Malang. Hasil penelitian tersebut menunjukkan pengaruh stres kerja dengan *burnout*. Hal tersebut berpengaruh terhadap kinerja dosen di Universitas Widyagama Malang. Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti *burnout* pada profesi pelayanan sosial. Sedangkan perbedaannya penelitian adalah metode yang dipakai. Penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif.
4. Penelitian Putri, Zulkaida, Rosmasuri (2019), meneliti perbedaan *burnout* berdasarkan masa kerja karyawan perusahaan asuransi. Hasil penelitian menunjukkan perbedaan *burnout* berdasarkan masa kerja karyawan. Masa kerja 0-5 tahun merupakan masa yang paling tinggi mengalami *burnout* dibanding

masa 6-10 tahun dan di atas 10 tahun. Pada masa 6-10 tahun dan diatas 10 tahun tidak memiliki perbedaan signifikan terhadap *burnout* kerja. Perbedaan dengan penelitian ini adalah penelitian tersebut fokus untuk mengetahui tingkat stres berdasarkan umur, sedangkan penelitian ini fokus pada dimensi, faktor, dan dampak *burnout* pada subjek penelitian. Persamaannya adalah sama-sama meneliti karyawan yang mengalami *burnout*.

5. Penelitian Ahman, Santoso, dan Bagaskara (2022), melakukan tinjauan literatur faktor-faktor yang mempengaruhi *job burnout* pegawai selama era pandemi (2020-2021). Berdasarkan tinjauan literatur dari penelitian tersebut diatas 66,7% (6 dari 12 studi) menunjukkan beban kerja merupakan faktor yang mempengaruhi kelelahan pada karyawan. Selain itu presentase waktu kerja ditemukan 33,3% (4 dari 12 studi) menunjukkan waktu kerja berpengaruh pada *job burnout*. Persamaan dengan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor *burnout* pada subjek penelitian. Perbedaannya adalah penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif, sedang penelitian ini menggunakan metode kualitatif.