

BAB II

LANDASAN TEORI

A. *Burnout*

1. Definisi *Burnout*

Pada tahun 1976, Freudenberger dan Maslach adalah orang pertama yang memperkenalkan konsep burnout pada budaya Amerika. Kelelahan mental, emosional, dan fisik yang ekstrem menjadi ciri burnout. Perasaan terasing, mati rasa, sinisme, pesimisme, kelelahan mental dan fisik, atau stres yang parah adalah komponen-komponen *burnout*.

Sejak saat itu istilah kelelahan kerja berkembang menjadi sebuah konsep luas yang digunakan untuk memahami berbagai gangguan psikologis yang dialami seseorang dalam pekerjaan. Banyak studi yang mengulas istilah ini, menyimpulkan bahwa burnout merupakan sindrom stres kronis yang timbul di lingkungan kerja.

Maslach dan Leiter mengemukakan bahwa kelelahan kerja adalah kondisi dengan beberapa dimensi, meliputi: kelelahan emosional, depersonalisasi, dan rendahnya pencapaian diri (*low personal accomplishment*). Dijelaskan pula bahwa pekerjaan yang berfokus pada pelayanan orang lain dapat menciptakan hubungan asimetris antara pemberi dan penerima layanan. Pekerja di bidang pelayanan biasanya memberikan perhatian, bantuan, dan dukungan kepada orang lain, seperti klien, mahasiswa, atau pasien.

Burnout adalah sindrom kelelahan, baik fisik maupun mental, yang juga berdampak pada pandangan diri yang negatif, menurunnya konsentrasi, dan perilaku kerja yang menjadi kurang produktif. Situasi ini membuat lingkungan kerja terasa kaku, kurang menyenangkan, menurunkan dedikasi serta komitmen, dan

akhirnya memengaruhi hasil kerja yang kurang optimal. Hal ini dapat membuat pekerja menarik diri, merasa tidak terlibat dengan lingkungannya, dan mengalami ketidakseimbangan antara upaya yang dilakukan dengan hasil yang dicapai.

Menurut Pines dan Aronson, burnout adalah kelelahan fisik, emosional, dan mental yang diakibatkan oleh keterlibatan jangka panjang dalam situasi yang penuh tekanan emosional. Schaufelli menggambarkan burnout sebagai sindrom psikologis yang terdiri dari tiga dimensi, yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian pribadi. Beberapa penelitian juga menganggap burnout sebagai bagian dari stres kerja. Rizzo menyatakan bahwa burnout menyebabkan seseorang kehilangan tujuan dan tidak mampu memenuhi kebutuhan pekerjaannya. Sementara itu, Freudenberger menggambarkan burnout sebagai kondisi kelelahan yang terjadi akibat bekerja terlalu keras tanpa mempertimbangkan kebutuhan pribadi.¹⁴

Burnout adalah kondisi di mana seseorang kehilangan semangat dan motivasi akibat stres yang berkepanjangan, baik secara finansial maupun nonfinansial. Kondisi ini sering muncul karena perbedaan antara harapan dan kenyataan, yang mengakibatkan hilangnya antusiasme dalam bekerja, disebut sebagai burnout. Burnout juga dijelaskan sebagai kondisi di mana seseorang mengalami penurunan semangat, depresi, dan stres yang berlebihan di lingkungan kerja

Burnout juga dapat dianggap sebagai trauma yang berlangsung di dalam pikiran, yang tampak melalui tanda-tanda kelelahan, distress, penurunan efektivitas kerja, kurangnya motivasi, serta perilaku yang tidak produktif di tempat kerja.

¹⁴ Roslina Alam, "Kelelahan Kerja (Burnout) Teori, Perilaku Organisasi, Psikologi, Aplikasi dan Penelitian", (Penerbit Kampus: Yogyakarta, 2022), 41

Kondisi ini bisa semakin parah jika terdapat ketidaksesuaian antara harapan dan realitas pekerjaan

Burnout merupakan kondisi psikologis negatif yang berkembang secara perlahan dalam periode tertentu dan sering kali tidak disadari oleh individu yang mengalaminya. Keadaan ini sangat terkait dengan pekerjaan, namun berbeda dari kondisi seperti stres, sindrom kelelahan kronis, atau depresi.

Burnout juga merupakan kondisi multidimensional yang tercermin melalui menurunnya pencapaian dan produktivitas kerja, kecenderungan untuk menunda tugas, ketidakmampuan menyelesaikan pekerjaan, rendahnya motivasi, berkurangnya komitmen terhadap pekerjaan, serta perilaku yang kontraproduktif.

Menurut Casserley dan Megginson, burnout adalah “perasaan jenuh yang timbul ketika bekerja di lingkungan yang tidak sesuai dengan budaya organisasi, merasa terbebani oleh tuntutan pekerjaan yang berlebihan, dan sering dialami oleh pekerja muda dengan tekanan kerja tinggi yang merasa tidak mampu menyelesaikan tugas-tugasnya.”¹⁵

Penelitian yang dilakukan melalui Freudenberger dan Aichelson menetapkan bahwa hampir semua penderita *burnout* pertama-tama antusias, bersemangat, positif, dan memiliki konsep yang kuat, serta bersedia bekerja keras untuk memperoleh prestasi. Mereka tidak lagi mengenali kegagalan periode waktu.¹⁶

Dari definisi tersebut disimpulkan bahwa burnout adalah kondisi kelelahan fisik, mental, dan emosional yang dialami seseorang akibat tekanan dan stres berkepanjangan di tempat kerja. Kondisi ini muncul ketika terdapat kesenjangan

¹⁵ Agung Nugroho Adi, Armanu Thoyib, dan Noora Fithriana, “Introduction To Burnout At Workplace”, (UB Press: Malang, 2021)

¹⁶ Rina Amelia, Zulkarnain, “Konsep Diri Dan Tingkat Burnout Pada Karyawan Yang Bekerja Di Instansi Pelayanan Masyarakat”, Universitas Sumatera Utara, 2005, 42

antara harapan individu terhadap pekerjaannya dan realitas yang dihadapinya, yang pada akhirnya mengakibatkan hilangnya motivasi, dedikasi, serta semangat kerja. Burnout dapat menyebabkan perilaku yang kontraproduktif, penurunan efektivitas, bahkan berisiko memengaruhi kesehatan mental dan fisik. Beberapa tanda utama burnout adalah perasaan lelah, depresi, rendahnya motivasi, serta munculnya perasaan terisolasi. Untuk mencegah burnout, diperlukan keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi serta kesesuaian antara tujuan pribadi dan tuntutan pekerjaan.

2. Aspek Aspek *Burnout*

Ada tiga bagian dari sindrom burnout: kelelahan emosional, depersonalisasi, dan harga diri yang buruk.

a. Kelelahan Emosional (*Emotional Exhaustion*).

Situasi kondisi di dalam lingkungan sosial para karyawan dalam situasi dengan beban mental tertentu, dimana perasaan lelah dan letih di tempat kerja. Ketika seseorang mengalami *exhaustion* maka mereka akan merasakan energinya seperti terkuras habis dan ada perasaan “kosong” yang tidak dapat teratasi. Maslach berpendapat bahwa hubungan antara penyedia dan penerima penyedia adalah asimetris, sehingga jelas penyedia layanan selalu memiliki persyaratan untuk menyediakan penyedia yang layak dan memuaskan.

b. Depersonalisasi (*Depersonalization*).

Depersonalisasi adalah sikap, perasaan atau pandangan negatif penerima layanan. Reaksi negatif ini memanifestasikan dirinya dalam perilaku yang meliputi meremehkan dan meremehkan orang yang terkena, sinisme terhadap orang yang terkena, perlakuan kasar dan tidak manusiawi dari orang yang

terkena, dan mengesampingkan keinginan dan kebutuhan pasien. Motivasi utama dari kondisi ini adalah kebutuhan untuk menjauhkan diri secara emosional dari orang lain. Salah satu interpretasi dari *retreat* adalah bahwa ini adalah upaya untuk mengurangi ketegangan emosional yang muncul karena berada di dekat penyedia layanan. Namun demikian, tanggapan negatif yang disebutkan di atas mungkin juga diakibatkan oleh ketidakmampuan untuk berempati dengan orang lain.

c. Rendahnya Penghargaan Diri (*Reduced Personal Accomplishment*).

Evaluasi diri yang negatif, terutama dalam hal penggunaan tenaga kerja, merupakan indikasi dari komponen ini. Banyak orang yang bekerja untuk perusahaan menderita harga diri yang rendah, yang termanifestasi dalam berbagai emosi negatif, termasuk perasaan gagal, tidak kompeten, tidak efektif, dan tidak memadai. Depersonalisasi pengguna layanan memunculkan evaluasi pesimis terhadap kinerja pekerjaan.¹⁷

3. Faktor Faktor yang mempengaruhi *Burnout*

Maslach, Schaufeli, dan Leiter menyebutkan ada dua hal yang sangat mempengaruhi terjadinya *burnout* pada seseorang ketika bekerja. Pertama adalah faktor lingkungan kerja dimana hal ini dibagi menjadi enam dan kedua adalah faktor individual. Berikut penjelasan secara rinci terkait hal tersebut:

1) Faktor individual

Faktor individual individu adalah faktor individual yang mencakup status sosial, ekonomi, karakteristik individu, dan aspek demografi (usia, gender,

¹⁷ Juhnisa Elsa, Yuki Fitria, *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Burnout Karyawan Pada PT PLN (Persero) Dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Pemediiasi*, Jurusan Manajemen, Universitas Negeri Padang, 2020, 2, 170

dan lain sebagainya). Selain kedua faktor tersebut, terdapat beberapa faktor lain yang dapat mempengaruhi burnout. Menurut Ellison, Boardman, Willims, & Jackson, agama juga menjadi faktor penting dalam mempengaruhi burnout seseorang.¹⁸

2) Lingkungan Kerja (*Situasional*)

Beban kerja dapat mengacu pada jumlah waktu yang dihabiskan untuk bekerja, jumlah orang yang harus dilayani, jumlah tanggung jawab yang harus diemban, jumlah pengecatan yang berulang dan tidak rutin, dan tugas administratif lainnya yang melampaui kemampuan karakter. Operator secara mental mundur dan menghindari interaksi dengan pelanggan karena beban kerja yang berat, organisasi operator menanggung tekanan emosional saat melayani klien, dan operator menghindari interaksi dengan klien.

Menjadi bagian dari sistem dukungan sosial sangat penting saat Anda bekerja. Dengan adanya orang lain di sekitar Anda, mereka yang menerima bantuan sosial akan merasa lebih nyaman, diperhatikan, dihormati, dan didukung. Dukungan ini bisa datang dari atasan di perusahaan maupun rekan kerja. Orang akan merasa lelah karena tidak dihargai oleh atasan mereka.

Farber mengatakan kurangnya apresiasi publik, kritik yang berlebihan dari jaringan, transfer proses yang tidak diinginkan, berbagai layanan yang kelebihan beban, suasana kantor yang tidak nyaman, dan upah yang tidak memadai berkontribusi pada kelelahan.

¹⁸ Amalia Lathifah, “*Hubungan Spiritual Well-Being dan Burnout pada Karyawan*” (Yogyakarta : Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2017) hal 11

Terlibat secara emosional dengan penerima layanan dapat memberikan dampak positif dan negatif di satu sisi, hal ini dapat memberikan penguatan atau kebanggaan yang luar biasa untuk suatu kegiatan, dan di sisi lain, hal ini dapat menciptakan ketegangan emosional.