

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Komunikasi Informal

1. Pengertian Komunikasi Informal

Komunikasi informal adalah bentuk komunikasi yang tidak terikat oleh aturan atau struktur formal dalam organisasi, yang berkembang secara alami dari interaksi antarindividu berdasarkan hubungan interpersonal yang sudah terjalin. Komunikasi ini muncul secara spontan dan fleksibel, tanpa memerlukan prosedur atau hierarki tertentu, sehingga sering dianggap sebagai "urat nadi" dalam organisasi yang menghubungkan anggota dalam jaringan sosial yang lebih luas. Komunikasi informal melibatkan pertukaran informasi, ide, atau dukungan emosional yang terjadi di luar jalur resmi organisasi. Bentuknya dapat berupa percakapan di ruang istirahat, diskusi ringan melalui pesan instan, hingga kegiatan sosial seperti makan siang bersama atau acara rekreasi antarpegawai³⁰.

Salah satu aspek mendasar dari komunikasi informal adalah fleksibilitasnya. Komunikasi ini tidak memerlukan perencanaan atau struktur tertentu, sehingga memungkinkan pertukaran informasi yang cepat dan responsif terhadap situasi yang sedang terjadi. Selain itu,

³⁰ F. Ismail and N. I. Owaida, "Addressing Workplaces Burnout," *Advances in Humanities and Contemporary Studies*, 2023: 213-224

komunikasi informal sering kali muncul dari kebutuhan manusia untuk berinteraksi sosial, menciptakan hubungan yang lebih personal, dan berbagi pengalaman, baik yang terkait dengan pekerjaan maupun masalah pribadi. Hal ini membuat komunikasi informal menjadi sarana penting untuk membangun hubungan emosional yang lebih kuat antarindividu dalam organisasi³¹.

Secara historis, komunikasi informal telah diakui sebagai "jalur belakang" dalam organisasi, yang memungkinkan informasi mengalir dengan lebih efisien dibandingkan komunikasi formal. Istilah "grapevine" sering digunakan untuk menggambarkan jaringan komunikasi informal yang rumit dan tidak terstruktur ini. "Grapevine communication" merujuk pada penyebaran pesan atau kabar melalui jaringan sosial yang bersifat pribadi dan sering kali sulit dipantau oleh manajemen organisasi. Meskipun informasi dalam jaringan ini kadang tidak terverifikasi, kecepatan dan luasnya penyebaran pesan melalui komunikasi informal sering kali menjadi keunggulan dibandingkan komunikasi formal³².

Menurut Kreps, komunikasi informal adalah bentuk komunikasi yang tidak terstruktur dan tidak terencana yang berkembang dari

³¹ A. A. Adu-Oppong and E. Agyin-Birikorang, "Communication in the Workplace: Guidelines for Improving Effectiveness," *Advances in Humanities and Contemporary Studies* 3 (2014): 208-213

³² H. Leavitt, "Why Hierarchies Thrive," *Harvard Business Review* 81, no. 3 (2003): 96-102, 141,

interaksi sosial sehari-hari antara anggota organisasi. Komunikasi ini sering kali bersifat personal dan berorientasi pada hubungan sosial daripada tugas formal³³. Kreps menekankan bahwa komunikasi informal memainkan peran penting dalam membangun jaringan sosial yang mendukung kelangsungan kerja tim dan individu.

Barnard berpendapat bahwa komunikasi informal adalah elemen yang sangat penting dalam organisasi karena membantu mengisi kekosongan dalam sistem komunikasi formal. Menurutnya, komunikasi informal menyediakan cara bagi anggota organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan, menyelesaikan konflik, dan membangun konsensus³⁴. Barnard juga menekankan bahwa komunikasi informal memainkan peran dalam menciptakan kohesi kelompok dan meningkatkan efisiensi organisasi.

Katz dan Kahn mendeskripsikan komunikasi informal sebagai proses komunikasi yang terjadi tanpa mengikuti jalur komunikasi resmi yang ditetapkan oleh organisasi. Mereka menyoroti bahwa komunikasi informal memungkinkan fleksibilitas yang lebih besar dalam berbagi informasi dan sering digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan yang

³³ **Atmaja, L. S.** "Komunikasi Organisasi (Suatu Tinjauan Teoritis dan Praktis)." *InterKomunika: Jurnal Komunikasi*, 3(2) (2018) :1-10.

³⁴ K. Juanda, "Membangun Hubungan Eksekutif dan Legislatif Daerah: Analisis Komunikasi Kebijakan Publik," *Tasâmuh* 11, no. 2 (2014): 270-291

sulit disampaikan melalui jalur formal³⁵. Mereka juga mencatat bahwa komunikasi informal sering kali mencerminkan kebutuhan individu untuk berbagi pengalaman pribadi dan membangun hubungan sosial.

Menurut Joseph A. DeVito, komunikasi informal adalah jenis komunikasi yang terjadi di luar jalur atau struktur formal yang telah ditetapkan. Komunikasi ini bersifat spontan, tidak terencana, dan sering kali terjadi secara alami di antara individu atau kelompok dalam konteks interpersonal maupun kelompok kecil. Dalam bukunya *The Interpersonal Communication Book*, DeVito menjelaskan bahwa komunikasi informal melibatkan Pertukaran informasi yang fleksibel tanpa mengikuti aturan atau hierarki formal dengan sifat pribadi dan emosional, di mana individu berbagi pikiran dan perasaan tanpa tekanan formalita serta pengaruh hubungan interpersonal, karena komunikasi ini biasanya terjadi antara individu yang memiliki hubungan sosial atau emosional.³⁶

Komunikasi informal adalah elemen penting dalam organisasi yang membantu melengkapi jalur komunikasi formal. Dengan berbagai definisi dari para ahli, komunikasi informal dapat dipahami sebagai sarana untuk membangun hubungan interpersonal, mempercepat

³⁵ Firman, F. "Psikologi dalam Organisasi." *Jurnal Konseling dan Pendidikan* 6, no. 1 (2018): 1-10.

³⁶ Ioana Schiau, "Review of *The Interpersonal Communication Book*, 13th edition by Joseph A. DeVito, New York: Pearson, 2012, 432 pages," *Review Journal of Communication and Public Relations* (2016)

penyebaran informasi, dan mendukung kebutuhan emosional anggota organisasi, karena sifatnya yang tidak terstruktur komunikasi ini memerlukan perhatian dalam pengelolaan agar tidak mengarah pada penyebaran informasi yang salah atau konflik interpersonal.

2. Aspek Komunikasi Informal

Komunikasi informal terjadi di luar struktur resmi dan memainkan peran penting dalam membangun hubungan interpersonal yang mendalam. Frekuensi, kualitas, dan kedekatan hubungan adalah aspek utama yang menentukan efektivitas dan dampaknya.

a. Frekuensi Komunikasi

Frekuensi mengacu pada seberapa sering komunikasi informal terjadi antara individu atau kelompok. komunikasi yang sering terjadi memungkinkan individu untuk memperkuat hubungan interpersonal dan menciptakan pola interaksi yang lebih fleksibel dan responsif.

b. Kualitas Komunikasi

Kualitas mengacu pada tingkat efektivitas, kejujuran, dan kedalaman pesan yang disampaikan dalam komunikasi informal. Kualitas merupakan aspek yang dipengaruhi oleh intensitas emosional dan kedalaman informasi yang dibagikan. Dalam komunikasi informal, kedekatan ini sering menjadi lebih

nyata karena orang merasa lebih bebas untuk mengekspresikan perasaan mereka.

c. Kedekatan Hubungan

Kedekatan hubungan mengacu pada tingkat hubungan emosional dan keintiman antara individu yang berkomunikasi. Kualitas hubungan ditentukan oleh sejauh mana komunikasi mencerminkan keterbukaan, empati, dan penghargaan. Dalam komunikasi informal, kualitas hubungan sering lebih tinggi karena interaksi tidak terikat oleh struktur formal.³⁷

3. Karakteristik Komunikasi Informal

Komunikasi informal memiliki sejumlah karakteristik unik yang membedakannya dari komunikasi formal. Karakteristik ini mencerminkan fleksibilitas dan keunikan komunikasi yang muncul secara alami di lingkungan sosial:

a. Spontanitas

Komunikasi informal bersifat spontan dan tidak direncanakan. Proses komunikasi ini muncul dari kebutuhan untuk berinteraksi tanpa mengikuti prosedur tertentu atau formalitas. Misalnya, percakapan spontan antarpegawai di ruang

³⁷ DeVito, J. A. Messages: Building Interpersonal Communication Skills (6th ed.). Boston: Pearson. (2008), 324-345

istirahat atau obrolan singkat di koridor kantor dapat dianggap sebagai bentuk komunikasi informal.

b. Tidak Terstruktur

Berbeda dengan komunikasi formal yang terikat pada jalur atau hierarki tertentu, komunikasi informal terjadi tanpa struktur yang jelas. Ini memungkinkan pesan mengalir lebih bebas dan cepat, meskipun terkadang sulit untuk melacak sumber informasinya.

c. Personal dan Emosional

Komunikasi informal sering kali melibatkan aspek personal dan emosional, di mana individu berbagi pengalaman, perasaan, atau opini. Hubungan emosional ini memperkuat kepercayaan dan kedekatan antarindividu dalam organisasi.

d. Non-Hierarkis

Komunikasi informal tidak memandang posisi atau jabatan seseorang. Seorang staf junior dapat berbicara langsung dengan manajer senior tanpa rasa tekanan, menciptakan lingkungan yang lebih inklusif.

e. Berorientasi Sosial

Tujuan utama komunikasi informal adalah membangun hubungan sosial yang lebih baik. Melalui interaksi ini, individu

dapat menciptakan koneksi yang lebih dalam dengan rekan kerja, meningkatkan solidaritas dan kolaborasi³⁸.

4. Fungsi Komunikasi Informal

a. Meningkatkan Keakraban dan Hubungan Personal.

Komunikasi informal berfungsi sebagai alat untuk mempererat hubungan antarindividu dalam sebuah kelompok atau organisasi. Dengan tidak adanya struktur yang kaku, orang dapat berbicara lebih santai dan akrab, yang menciptakan suasana kerja yang lebih nyaman. Hubungan personal yang kuat dapat meningkatkan rasa saling percaya dan kerja sama. Misalnya, percakapan ringan di ruang istirahat bisa membangun keakraban yang mendorong kolaborasi.

b. Mempercepat Penyebaran Informasi.

Salah satu keunggulan utama komunikasi informal adalah kecepatannya. Dalam jalur formal, informasi sering kali terhambat oleh prosedur atau hierarki. Sebaliknya, komunikasi informal menyebar melalui jaringan sosial tanpa aturan resmi. Informasi yang disampaikan melalui komunikasi informal (dikenal sebagai "grapevine") bisa menjangkau lebih banyak orang dalam waktu

³⁸ Sias, P. M. *Organizing Relationships: Traditional and Emerging Perspectives on Workplace Relationships*(2009) :43-51

singkat. Meski begitu, informasi ini kadang kurang akurat karena tidak terverifikasi.

c. Mengurangi Ketegangan atau Stres.

Dalam lingkungan kerja atau sosial yang penuh tekanan, komunikasi informal sering menjadi media untuk menciptakan suasana santai dan rileks. Humor atau percakapan santai dapat membantu mengurangi ketegangan. Interaksi informal, seperti lelucon atau cerita santai, berperan sebagai "ventilasi emosional" yang membantu individu melepaskan stres. Ini meningkatkan kesehatan mental dan produktivitas kerja.

d. Melengkapi Komunikasi Formal.

Komunikasi informal berfungsi sebagai pelengkap untuk menyampaikan pesan yang mungkin tidak sepenuhnya tersampaikan melalui jalur formal. Jalur ini memungkinkan klarifikasi, interpretasi, dan konfirmasi informasi formal yang mungkin tidak dipahami dengan baik. Pesan-pesan resmi sering kali disertai diskusi informal di antara anggota tim untuk memastikan mereka benar-benar memahami dan mengimplementasikan pesan tersebut.

e. Mendeteksi Masalah dan Memberikan Masukan (Feedback Loop).

Dalam komunikasi formal, umpan balik sering kali tersaring atau bahkan tidak sampai ke manajemen karena hierarki yang ketat.

Komunikasi informal memungkinkan individu untuk berbagi opini atau keluhan dengan lebih terbuka. Pemimpin yang terlibat dalam komunikasi informal dapat menangkap tanda-tanda awal masalah atau mendengar keluhan yang tidak disampaikan secara formal.

f. Meningkatkan Inovasi dan Kreativitas.

Komunikasi informal sering menjadi ruang di mana ide-ide baru lahir, karena individu merasa lebih bebas untuk mengekspresikan pendapat tanpa takut dihakimi oleh aturan formal. Diskusi spontan di luar jam kerja atau di tempat santai sering kali menghasilkan ide inovatif yang sulit muncul dalam suasana rapat formal.

g. Membentuk Budaya Organisasi.

Komunikasi informal memainkan peran penting dalam menciptakan dan memperkuat budaya organisasi. Melalui percakapan sehari-hari, nilai-nilai, norma, dan keyakinan dalam organisasi disampaikan dan dipertahankan. Karyawan baru sering belajar tentang budaya kerja dari komunikasi informal, bukan hanya dari panduan resmi³⁹.

B. *Burnout*

1. Pengertian *Burnout*

³⁹ Berlo, D. K. *The Process of Communication: An Introduction to Theory and Practice*. Holt, Rinehart, and Winston. (1960) : 235-243

Burnout adalah kondisi psikologis yang kompleks akibat stres kerja kronis yang tidak dikelola dengan baik. Konsep ini pertama kali diperkenalkan oleh Freudenberger pada tahun 1974, yang mendefinisikannya sebagai keadaan kelelahan fisik, emosional, dan mental akibat keterlibatan yang berkepanjangan dalam situasi yang penuh tuntutan emosional. Menurut Freudenberger, *burnout* sering muncul secara bertahap, ditandai dengan penurunan motivasi, energi, dan rasa kepuasan terhadap pekerjaan⁴⁰.

Christina Maslach dan Susan E. Jackson memperluas pemahaman ini dengan memperkenalkan model tiga dimensi *burnout*: kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian pribadi. Kelelahan emosional mengacu pada perasaan tidak mampu menghadapi beban kerja yang terus-menerus, depersonalisasi merujuk pada sikap sinis atau acuh terhadap klien atau kolega, sementara penurunan pencapaian pribadi mencerminkan perasaan tidak kompeten dalam memenuhi tujuan pekerjaan⁴¹.

Schaufeli dan Enzmann menambahkan bahwa *burnout* tidak hanya disebabkan oleh tuntutan pekerjaan yang tinggi tetapi juga oleh ketidakseimbangan antara tuntutan kerja (*job demands*) dan sumber daya

⁴⁰ Freudenberger, H. J. Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1) (1974) :159-165

⁴¹ Maslach, C., & Jackson, S. E. The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2) (1981) :99-113.

(*resources*) individu. Dalam pendekatan *Job Demands-Resources Model* (*JD-R*), mereka menjelaskan bahwa individu dengan sumber daya yang cukup, seperti dukungan sosial atau kontrol terhadap pekerjaan, lebih kecil kemungkinannya mengalami *burnout*. Selain itu, mereka menekankan pentingnya dimensi seperti efikasi diri, yaitu kemampuan seseorang untuk merasa percaya diri dalam menyelesaikan pekerjaan secara efektif⁴².

Pada 2019, World Health Organization (WHO) memasukkan *burnout* dalam International Classification of Diseases (ICD-11) sebagai fenomena terkait pekerjaan. WHO mendefinisikan *burnout* sebagai sindrom yang timbul dari stres kerja kronis yang tidak terkelola, dengan tiga karakteristik utama: kehilangan energi, peningkatan jarak emosional dari pekerjaan, dan penurunan efektivitas profesional. WHO juga menegaskan bahwa *burnout* bersifat spesifik pada konteks pekerjaan dan tidak diklasifikasikan sebagai gangguan medis⁴³.

Menurut Christina Maslach, *Burnout* adalah sindrom psikologis yang terjadi akibat stres kronis di tempat kerja, terutama di lingkungan dengan interaksi interpersonal yang intensif. *Burnout* bukan hanya kelelahan fisik, tetapi mencakup dampak emosional dan mental yang signifikan, yang dapat menurunkan produktivitas dan kesejahteraan individu.

⁴² Schaufeli, W. B., & Enzmann, D. *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. Taylor & Francis. (1998) :112-123

⁴³ WHO. Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases. *World Health Organization*. (2019) :89-95

Michael Leiter dan Christina Maslach kemudian menyoroti bahwa *burnout* sering kali disebabkan oleh ketidaksesuaian antara individu dan lingkungan kerja. Mereka mengidentifikasi enam area utama yang dapat memicu *burnout*: beban kerja, kontrol, penghargaan, komunitas, keadilan, dan kesesuaian nilai. Misalnya, ketidaksesuaian antara nilai pribadi karyawan dengan nilai organisasi dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja yang berujung pada *burnout*⁴⁴.

Secara keseluruhan, *Burnout* memengaruhi individu dengan cara yang berbeda-beda, tergantung pada lingkungan kerja dan kemampuan individu mengelola stres. Para ahli sepakat bahwa *burnout* membutuhkan pendekatan multidimensional untuk pencegahannya, termasuk peningkatan dukungan sosial, pengelolaan beban kerja, dan penyesuaian nilai antara individu dan organisasi. Dengan memahami dimensi dan penyebab *burnout* melalui berbagai perspektif ini, organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat dan produktif.

2. Dimensi *Burnout*

a. Kelelahan Emosional (*Emotional Exhaustion*)

Dimensi ini menggambarkan kondisi di mana individu merasa terkuras secara emosional dan fisik akibat tuntutan pekerjaan yang berlebihan. Kelelahan emosional dianggap sebagai inti dari *Burnout*

⁴⁴ Maslach, C., & Leiter, M. P. Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), (2016) :103-111.

karena menjadi dimensi yang paling dominan dirasakan oleh individu. Individu merasa kehilangan energi, tidak mampu menghadapi tekanan pekerjaan, dan mengalami keletihan kronis.

b. Sinisme atau Depersonalisasi (*Cynicism or Depersonalization*)

Dimensi ini mencerminkan sikap negatif dan menjauhkan diri terhadap pekerjaan atau orang-orang yang terkait dengan pekerjaan tersebut. Individu mengalami kehilangan empati dan merasa terpisah secara emosional dari kolega atau kliennya. Sinisme sering kali muncul sebagai mekanisme pertahanan untuk mengatasi tekanan kerja yang tinggi. Individu cenderung memperlakukan orang lain secara tidak personal atau sebagai beban pekerjaan.

c. Penurunan Pencapaian Pribadi (*Reduced Personal Accomplishment*)

Dimensi ini berkaitan dengan evaluasi diri yang rendah terhadap pencapaian kerja. Individu merasa tidak kompeten, tidak mampu memenuhi ekspektasi, dan kehilangan makna dalam pekerjaan mereka. Orang yang mengalami penurunan pencapaian pribadi sering kali merasa frustrasi, kurang percaya diri, dan tidak puas dengan hasil kerja mereka⁴⁵.

Ketiga dimensi *burnout* ini saling memengaruhi. Kelelahan emosional sering kali menjadi pemicu awal yang menyebabkan

⁴⁵ Widhianingtanti, L. T., & Luijtelaar, G. The Maslach-Trisni Burnout Inventory: Adaptation for Indonesia. *JP3I (Jurnal Pengukuran Psikologi dan Pendidikan Indonesia)*.11(1) (2022) :1-12.

munculnya sinisme, yang pada akhirnya mengarah pada penurunan pencapaian pribadi. Kombinasi ini menciptakan lingkaran setan yang memperburuk kondisi individu secara keseluruhan.

3. Penyebab *Burnout*

a. Beban Kerja yang Berlebihan

Beban kerja yang tinggi menjadi salah satu penyebab utama *burnout*. Ketika individu merasa tidak mampu menyelesaikan tugas-tugas yang terlalu banyak atau terlalu berat dalam waktu yang terbatas, mereka cenderung mengalami stres kronis.

b. Kurangnya Dukungan Sosial

Minimnya dukungan dari kolega, atasan, atau lingkungan kerja dapat memperburuk tingkat stres individu. Tanpa dukungan yang memadai, individu merasa sendirian menghadapi tantangan pekerjaan.

c. Ketidakjelasan Peran (Role Ambiguity)

Ketidakjelasan mengenai tanggung jawab pekerjaan dapat menyebabkan kebingungan dan stres, yang pada akhirnya memicu *burnout*.

d. Konflik Interpersonal

Hubungan yang tidak harmonis di tempat kerja, seperti konflik dengan kolega atau atasan, dapat menambah beban psikologis individu.

e. Kurangnya Otonomi dalam Pekerjaan

Ketika individu merasa bahwa mereka tidak memiliki kendali atas pekerjaan mereka atau tidak dapat membuat keputusan yang signifikan, mereka lebih rentan terhadap *burnout*.

f. Tuntutan Emosional yang Tinggi

Profesi yang membutuhkan empati tinggi, seperti dokter, guru, atau pekerja sosial, sering kali menghadapi tekanan emosional yang besar. Jika tidak dikelola dengan baik, hal ini dapat memicu *burnout*.

g. Ketidakseimbangan antara Kehidupan Kerja dan Pribadi

Ketika pekerjaan mengambil terlalu banyak waktu dan energi, individu sulit menemukan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Hal ini dapat menyebabkan stres berkepanjangan.⁴⁶

4. Dampak *Burnout*

a. Dampak pada Kesehatan Fisik

Burnout memiliki dampak signifikan terhadap kesehatan fisik individu karena stres kronis yang menyertai kondisi ini dapat memicu berbagai masalah kesehatan. *Burnout* dapat menyebabkan kelelahan kronis, insomnia, gangguan pencernaan, sakit kepala, hingga peningkatan risiko penyakit kardiovaskular. Hal ini terjadi akibat stres

⁴⁶ Nursalam, N., et al. Development of an empowerment model for burnout syndrome. *International Journal of Nursing Sciences*.5 (4) (2018) : 390-395

yang terus-menerus memengaruhi sistem saraf otonom dan hormon stres seperti kortisol.

b. Dampak pada Kesehatan Mental

Burnout sering kali menyebabkan berbagai gangguan psikologis seperti depresi, kecemasan, dan bahkan ide bunuh diri. Individu yang mengalami *burnout* cenderung merasa putus asa, kehilangan motivasi, dan memiliki tingkat kecemasan yang tinggi. Kondisi ini dapat memperburuk kesejahteraan mental secara keseluruhan.

c. Dampak pada Kinerja Kerja

Burnout menyebabkan penurunan produktivitas kerja, kesalahan kerja, dan rendahnya kualitas pelayanan, terutama di sektor yang menuntut perhatian tinggi seperti kesehatan dan pendidikan. Individu yang mengalami *burnout* sering kehilangan fokus, membuat kesalahan, dan mengalami kesulitan memenuhi target kerja.

d. Dampak pada Hubungan Interpersonal

Burnout dapat merusak hubungan sosial baik di tempat kerja maupun di lingkungan pribadi. Individu yang mengalami *burnout* cenderung menarik diri dari interaksi sosial, menjadi lebih sinis, dan kurang empati terhadap orang lain. Hal ini dapat memicu konflik interpersonal.

e. Dampak pada Keseimbangan Kehidupan Pribadi dan Kerja

Burnout sering kali menyebabkan ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, yang berdampak pada hubungan keluarga dan kegiatan di luar pekerjaan.

f. Dampak pada Organisasi dan Masyarakat

Burnout tidak hanya memengaruhi individu tetapi juga organisasi tempat mereka bekerja dan masyarakat luas. Karyawan yang mengalami *burnout* lebih cenderung meninggalkan pekerjaan, yang menyebabkan biaya tambahan bagi organisasi untuk pelatihan dan rekrutmen ulang⁴⁷.

C. Dukungan sosial

1. Pengertian Dukungan Sosial

Dukungan sosial merupakan konsep multidimensional yang merujuk pada bantuan yang diterima individu dari orang lain, baik dalam bentuk fisik, emosional, maupun informasi, yang bertujuan meningkatkan kemampuan individu untuk mengatasi berbagai tantangan hidup. Definisi ini menekankan pentingnya interaksi sosial sebagai mekanisme utama dalam memperoleh dukungan yang berpengaruh pada kesehatan mental dan kesejahteraan individu.

⁴⁷ P.P.A., et al. Factors associated with burnout syndrome: A cross-sectional study among nurse anesthetists in Indonesia. *Journal of Public Health and Development*.21(2) (2023) :13-26.

Dukungan sosial dapat didefinisikan sebagai interaksi atau pertukaran sumber daya antara individu, yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan penerima, baik secara emosional, instrumental, maupun informasional. Dukungan ini dapat berasal dari keluarga, teman, atau komunitas sosial yang lebih luas dan mencakup dua dimensi utama: dukungan struktural (jumlah hubungan sosial) dan dukungan fungsional (persepsi akan kualitas bantuan yang diterima). Konsep ini sering dipandang sebagai bagian penting dalam menghadapi tekanan hidup, meningkatkan kesehatan mental, dan menciptakan hubungan yang sehat dalam masyarakat⁴⁸.

Dukungan sosial sering kali dianggap sebagai salah satu aspek penting dalam jaringan sosial yang memperkuat ketahanan individu terhadap berbagai tantangan hidup. Melalui hubungan interpersonal yang positif, dukungan sosial memungkinkan individu untuk merasa lebih terhubung dengan orang lain, sehingga mengurangi rasa kesepian dan meningkatkan rasa percaya diri.

Cohen dan Wills mendefinisikan dukungan sosial sebagai sumber daya yang disediakan oleh orang lain melalui hubungan interpersonal. Dukungan ini dapat berbentuk saran, kenyamanan emosional, atau bantuan material, yang bertujuan membantu individu mengatasi stres atau

⁴⁸ Langford, C., Bowsher, J., Maloney, J. P., & Lillis, P. *Social support: a conceptual analysis*. *Journal of advanced nursing*.25(1) (1997) :95-100.

kesulitan. Mereka juga menyoroti bahwa dukungan sosial memiliki efek langsung pada kesejahteraan individu, baik secara fisik maupun psikologis⁴⁹.

Sedangkan menurut Sarason dan koleganya, dukungan sosial adalah perasaan diterima, dihargai, dan dicintai oleh orang lain dalam jaringan sosialnya. Dukungan ini tidak hanya meningkatkan kemampuan individu untuk mengatasi stres, tetapi juga memberikan rasa memiliki (*sense of belonging*) yang penting untuk kesehatan mental⁵⁰

House menyatakan bahwa dukungan sosial adalah bantuan yang diberikan oleh orang lain yang memungkinkan individu untuk lebih baik menangani tekanan hidup. Ia mengelompokkan dukungan sosial ke dalam empat kategori utama: dukungan emosional, instrumental, informasi, dan penghargaan.⁵¹

Dari beberapa penelitian di atas menunjukkan dukungan sosial secara umum didefinisikan sebagai interaksi positif yang mencakup pemberian bantuan emosional, material, maupun informasional dari jaringan sosial yang membantu individu dalam meningkatkan kesejahteraan fisik dan mental.

⁴⁹ Cohen, S., & Wills, T. A. Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98(2) (1985) :310–357.

⁵⁰ Yulianto, Aries, dan Indra Yuwono. "Pengaruh Dukungan Sosial terhadap Burnout pada Guru." *Jurnal Pendidikan* 7, no. 1 (2015): 45-56.

⁵¹ Wardani, Ice Yulia, dan Diva Aisyah. "Dukungan Sosial Berhubungan dengan Tingkat Stres Pekerja pada Masa Quarter Life Crisis." *Jurnal Psikologi Sosial* 9, no. 1 (2023): 45-58.

2. Dimensi Dukungan Sosial

a. Dukungan Emosional

Dukungan emosional adalah bentuk dukungan yang memberikan kenyamanan, empati, dan perhatian kepada individu yang sedang menghadapi kesulitan. Dimensi ini sering dianggap sebagai inti dari dukungan sosial karena langsung berhubungan dengan kebutuhan psikologis seseorang. Dukungan emosional dapat membantu mengurangi perasaan kesepian, meningkatkan harga diri, dan memberikan rasa diterima.

b. Dukungan Instrumental

Dukungan instrumental merujuk pada bantuan nyata atau fisik yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan praktis seseorang. Bentuk dukungan ini sering kali melibatkan bantuan material atau tenaga. Dukungan instrumental membantu individu mengatasi masalah praktis yang dapat menyebabkan stres, sehingga meringankan beban mereka.

c. Dukungan Informasi

Dukungan informasi adalah bentuk dukungan yang diberikan melalui pemberian saran, petunjuk, atau informasi yang relevan untuk membantu individu memahami dan mengatasi masalah mereka. Dimensi ini sangat penting dalam pengambilan keputusan atau mengurangi ketidakpastian. Dukungan informasi membantu individu

merasa lebih terkendali dalam situasi sulit dan meningkatkan kemampuan mereka untuk membuat keputusan yang bijaksana.⁵²

3. Elemen Dukungan Sosial

a. Sumber Dukungan

Elemen ini mengacu pada siapa yang memberikan dukungan sosial kepada individu. Sumber dukungan dapat berasal dari berbagai hubungan interpersonal, seperti :

- 1) Keluarga: Sumber dukungan utama yang memberikan rasa aman emosional dan sering kali membantu dalam pengambilan keputusan penting.
- 2) Teman: Memberikan dukungan emosional, sosial, dan sering kali instrumental dalam situasi sehari-hari.
- 3) Pasangan: Memainkan peran sentral dalam menyediakan dukungan emosional, keintiman, dan rasa aman.
- 4) Kolega atau Rekan Kerja: Sering memberikan dukungan instrumental dan informasi, terutama dalam konteks pekerjaan.
- 5) Kelompok Sosial atau Komunitas: Termasuk organisasi keagamaan, kelompok dukungan, atau jaringan sosial yang lebih luas.

⁵² Sarafino, E. P. (2011). *Health Psychology: Biopsychosocial Interactions* (7th ed.). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.

b. Aksesibilitas Dukungan

Aksesibilitas mengacu pada sejauh mana individu dapat mengakses dukungan sosial ketika membutuhkannya. Elemen ini sangat penting karena dukungan yang mudah diakses menciptakan rasa aman bagi individu, bahkan ketika mereka tidak secara langsung menggunakannya serta keterhubungan sosial yang baik membantu individu merasa tidak sendirian dalam menghadapi tantangan.

c. Kualitas Hubungan

Kualitas hubungan sosial menentukan seberapa bermakna dukungan yang diberikan. Hubungan dengan kualitas tinggi biasanya ditandai oleh kepercayaan, empati, konsistensi. Kualitas hubungan sering kali lebih penting daripada kuantitas, artinya dukungan dari satu teman dekat dapat lebih efektif dibandingkan dari banyak orang yang tidak terlalu dekat.

d. Relevansi Dukungan

Dukungan sosial yang efektif harus relevan dengan kebutuhan individu. Relevansi ini mencakup jenis dukungan yang diberikan seperti Dukungan emosional lebih cocok dalam situasi emosional, sementara dukungan instrumental lebih membantu dalam situasi praktis. Tepat waktu dukungan yang diberikan pada waktu yang tepat memiliki dampak yang lebih besar daripada dukungan yang terlambat.

e. Persepsi Terhadap Dukungan

Persepsi individu tentang keberadaan dan kualitas dukungan yang mereka terima juga merupakan elemen penting. Bahkan jika dukungan sebenarnya tersedia, manfaatnya tidak akan optimal jika individu tidak menyadari atau tidak percaya bahwa dukungan itu ada.

f. Frekuensi Interaksi

Frekuensi interaksi sosial juga merupakan elemen penting dalam dukungan sosial. Hubungan yang melibatkan interaksi rutin cenderung lebih mendalam dan mendukung dibandingkan hubungan yang jarang terjadi. Namun, interaksi yang terlalu sering tanpa kualitas yang baik dapat menyebabkan rasa kewalahan atau frustrasi.

g. Konteks Budaya dan Sosial

Dukungan sosial dipengaruhi oleh norma budaya dan konteks sosial. Dalam beberapa budaya, dukungan keluarga dianggap paling penting, sementara dalam budaya lain, hubungan dengan teman atau komunitas memiliki peran yang lebih besar. Elemen budaya ini mencakup norma sosial seperti harapan mengenai siapa yang seharusnya memberikan dukungan dan bagaimana dukungan itu diberikan. Nilai Kolektivisme vs Individualisme, Budaya kolektivis cenderung lebih fokus pada dukungan kelompok, sedangkan budaya individualis lebih menekankan pada dukungan personal.

h. Keberlanjutan Dukungan

Keberlanjutan atau konsistensi dukungan sosial adalah elemen yang memastikan dukungan tetap tersedia sepanjang waktu, terutama dalam menghadapi tantangan yang berkelanjutan. Keberlanjutan ini menciptakan rasa aman dan kepercayaan jangka panjang.⁵³

4. Fungsi Dukungan Sosial

a. Fungsi Emosional

Dukungan sosial berfungsi sebagai sumber kenyamanan emosional yang membantu individu merasa dicintai, diterima, dan dihargai. Fungsi ini melibatkan pengurangan rasa kesepian melalui interaksi sosial, peningkatan rasa percaya diri melalui pengakuan dan penghargaan dari orang lain serta penyediaan tempat berbagi emosi dalam situasi sulit.

b. Fungsi Protektif atau Penyangga (Buffering)

Dalam konteks teori *Buffering Hypothesis* Cohen & Wills, dukungan sosial berfungsi sebagai pelindung terhadap dampak negatif stres. Dengan adanya dukungan, individu dapat lebih tahan terhadap tekanan, sehingga mencegah terjadinya gangguan mental seperti depresi.

c. Fungsi Informatif

⁵³ Taylor, S. E. Social support: A review. In *The Oxford Handbook of Health Psychology*. Oxford University Press (2011): 118-214

Dukungan sosial menyediakan informasi dan saran yang relevan untuk membantu individu membuat keputusan yang lebih baik. Fungsi ini sering kali menjadi penting dalam menghadapi situasi kompleks atau penuh ketidakpastian.

d. Fungsi Instrumental

Dukungan sosial memberikan bantuan nyata berupa tenaga, sumber daya, atau materi yang membantu individu mengatasi masalah praktis. Fungsi ini mencakup dukungan finansial, bantuan fisik, atau partisipasi langsung dalam penyelesaian masalah.

e. Fungsi Motivasi

Dukungan sosial memberikan dorongan yang membantu individu untuk mencapai tujuan atau tetap termotivasi dalam menghadapi tantangan. Hal ini sering muncul dalam bentuk dukungan penghargaan, seperti pujian atas pencapaian seseorang.⁵⁴

D. Hubungan Antara Komunikasi Informal, *Burnout*, dan Dukungan Sosial

Komunikasi informal sering kali menjadi jalur utama dalam membangun dan menyampaikan dukungan sosial. Melalui komunikasi informal, individu dapat berbagi cerita atau emosi yang tidak dapat disampaikan dalam komunikasi formal. Memperoleh saran atau informasi dari rekan kerja atau teman yang lebih memahami situasi mereka.

⁵⁴ Holt-Lunstad, J., Smith, T. B., & Layton, J. B. Social relationships and mortality risk: A meta-analytic review. *PLoS Medicine*, 7(7) (2010): e1000316.

Membangun hubungan personal yang memberikan rasa dihargai dan diterima.⁵⁵

Dalam konteks organisasi, komunikasi informal menciptakan lingkungan yang mendukung, di mana karyawan merasa lebih nyaman berbicara tentang masalah mereka tanpa takut dihakimi. Hal ini meningkatkan persepsi terhadap dukungan sosial.

Dukungan sosial memiliki peran protektif terhadap *burnout*. Menurut hipotesis buffering Cohen & Wills, dukungan sosial dapat mengurangi dampak negatif stres kerja dengan memberikan tempat berbagi emosi, yang mengurangi kelelahan emosional. menyediakan bantuan praktis, yang meringankan beban kerja. meningkatkan rasa percaya diri, yang membantu individu mengatasi depersonalisasi.

Studi menunjukkan bahwa individu dengan tingkat dukungan sosial yang tinggi memiliki risiko *burnout* yang lebih rendah dibandingkan mereka yang merasa terisolasi.⁵⁶

Komunikasi informal secara langsung dapat mengurangi tingkat *burnout* melalui meningkatkan interaksi sosial. Interaksi yang lebih santai melalui komunikasi informal menciptakan rasa kebersamaan dan mengurangi tekanan interpersonal lalu menciptakan jalur pelepasan stress

⁵⁵ Sofia, dan Winy Nila Wisudawati. "Stres Kerja dan Dukungan Sosial terhadap Turnover Intention pada Pekerja Barista." *Merpsy Journal* 15, no. 1 (2023): 24-35.

⁵⁶ Leiter, M. P., & Maslach, C. Burnout and engagement: Contributions to a new vision. *Burnout Research*, 1(1) (2009): 56-72.

dengan percakapan nonformal memungkinkan individu melampiaskan emosi negatif tanpa takut konsekuensi formal serta mendukung resolusi konflik yaitu komunikasi informal sering kali menjadi media untuk menyelesaikan konflik interpersonal yang dapat menyebabkan depersonalisasi.⁵⁷

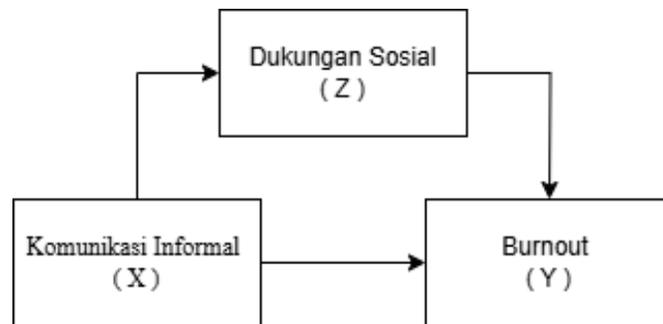
Secara konseptual, komunikasi informal menciptakan kedekatan interpersonal membentuk persepsi dukungan sosial mengurangi burnout. Dengan logika ini, dukungan sosial berfungsi sebagai mediator yang memperjelas mekanisme kerja dari hubungan antara komunikasi informal dan burnout.

Dukungan sosial berperan sebagai mediator yang menghubungkan komunikasi informal dengan penurunan *burnout* dengan mekanisme melalui komunikasi informal, individu memperoleh dukungan sosial yang secara langsung membantu mereka mengelola tekanan kerja, sehingga mengurangi gejala *burnout*. Komunikasi informal memperkuat persepsi individu terhadap ketersediaan dukungan sosial, yang pada gilirannya melindungi mereka dari *burnout*.

E. Kerangka Teoritis

⁵⁷ Smith, J., & Coopman, S. J. *Interpersonal communication*. Sage Publications. (2017): 470-477

Kerangka teoritis atau kerangka berpikir merupakan integrasi dari tinjauan teoritis yang menggambarkan hubungan antara variabel yang diteliti dan menjadi persyaratan untuk menjawab masalah penelitian dan membuat hipotesis. Pengaruh antara komunikasi informal dengan *burnout* yang dimediasi oleh dukungan sosial dapat di konsep dngan satu model kerangka pemikiran sebagai berikut :



Pada tabel diatas menjelaskan komunikasi informal berperan sebagai variabel independen (bebas) memiliki peranan terhadap *burnout* yang berperan sebagai variabel dependen (control) yang di mediasi oleh dukungan social (variabel mediator).

Dalam peranan dirrect effect, peningkatan komunikasi informal sebesar satu unit mengurangi tingkat *burnout*. Sedangkan dalam peranan indirect effect, komunikasi informal memengaruhi *burnout* secara tidak langsung melalui peningkatan dukungan sosial

F. Hipotesis

Berdasarkan uraian pada latar belakang, rumusan masalah, dan tujuan penelitian yang ada, dapat dirumuskan hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

1. H1 : Terdapat pengaruh negatif antara komunikasi informal terhadap *burnout* pada pegawai.

H0 : Tidak terdapat pengaruh negatif antara komunikasi informal terhadap *burnout* pada pegawai.

2. H2 : Dukungan sosial memediasi hubungan antara komunikasi informal dan *burnout*

H0 : Dukungan sosial tidak memediasi hubungan antara komunikasi informal dan *burnout*