

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. *Burnout***

##### **1. Definisi *burnout***

*Burnout* pertama kali dikenalkan oleh Freudenberger dan Maslach pada tahun 1976 di Amerika Serikat. *Burnout* dialami dalam bentuk kelelahan fisik, mental, dan emosional yang intens. *Burnout* tidak dapat dipisahkan dari istilah-istilah seperti keterasingan, acuh tak acuh, apatis, sinis, pesimis, kelelahan fisik dan mental, atau ketegangan yang teramat sangat.

*Burnout* sering terjadi pada seseorang yang bekerja di sektor pelayanan sosial (*human service*) yang cukup lama, karena seringnya menghadapi tuntutan dari berbagai macam karakter, kurangnya penghargaan terhadap kinerjanya dan keadaan yang menuntut secara emosional. Pemberi layanan dituntut berusaha memberikan sesuatu secara maksimal namun memperoleh apresiasi yang minimal, sehingga dalam jangka panjang akan mengalami kelelahan. Menurut Maslach dalam Isnia, *burnout* sering terjadi pada pekerja sosial, seperti psikolog, psikiater, petugas penjara, perawat rumah sakit, pengacara, dokter, perawat anak, guru, pendeta dan konselor.<sup>46</sup>

Freudenberger dalam Farber, menjelaskan *burnout* adalah suatu bentuk kelelahan yang disebabkan oleh seseorang yang beraktivitas terlalu

---

<sup>46</sup> Isnia Prijayanti, "Pengaruh Beban., hal 9.

intens, memiliki dedikasi yang tinggi dan berkomitmen, beraktivitas terlalu lama dan banyak serta memandang kebutuhan, dan keinginan mereka sebagai hal kedua yang dapat menyebabkan individu tersebut merasakan adanya tekanan-tekanan yang memberikan sumbangan lebih banyak pada organisasi.

Menurut Maslach dan Jackson dalam Christian, *burnout* adalah suatu sindrom dari seseorang yang bekerja atau melakukan sesuatu, dengan ciri-ciri mengalami kelelahan emosional, sikap sinis, dan pengurangan sosialisasi dan penghargaan diri sendiri.<sup>47</sup> Menurut King dalam Christian, *burnout* adalah keadaan stress secara psikologis yang sangat ekstrem sehingga individu mengalami kelelahan emosional dan motivasi yang rendah untuk bekerja.<sup>48</sup> Menurut Pines dan Aronson dalam Yulhaida, *burnout* merupakan tahap-tahap kelelahan emosional, fisik, dan mental yang disebabkan oleh keterlibatan yang lama dalam situasi yang menuntut secara emosional.<sup>49</sup>

Dari beberapa pendapat para ahli maka dapat disimpulkan bahwa *burnout* merupakan kelelahan yang ditandai dengan kelelahan emosional, kelelahan fisik, mental dan berkurangnya motivasi untuk bekerja dikarenakan seringnya melakukan pekerjaan secara berlebihan dan beraktivitas terlalu lama yang menuntut secara emosional.

---

<sup>47</sup> Andre, "Hubungan Antara Komitmen Organisasi., hal 7.

<sup>48</sup> Ibid.

<sup>49</sup> Yulhaida, "Hubungan antara Hardiness., hal 12.

## 2. Aspek-aspek *Burnout*

Komponen burnout menurut Pines dan Aronson dalam Christian ada tiga aspek, yaitu :<sup>50</sup>

### a. Kelelahan fisik

Kelelahan fisik adalah suatu kelelahan yang dapat dilihat pada gejala-gejala sakit fisik dan berkurangnya energi fisik pada seseorang. Sakit fisik ditandai dengan sakit kepala, sakit punggung, tegang pada otot leher, rentan terhadap penyakit, dan susah tidur.

### b. Kelelahan emosional

Kelelahan emosional yaitu kelelahan pada individu yang berhubungan dengan perasaan pribadi ditandai dengan rasa bosan dan suka mengeluh, mudah tersinggung, dan perasaan tidak ingin menolong orang lain.

### c. Kelelahan mental

Kelelahan mental yaitu kelelahan pada individu yang berhubungan dengan rendahnya penghargaan diri sendiri yang ditandai dengan konsep diri yang rendah, rasa gagal dalam diri, dan kurang bersimpati dengan orang lain.

## 3. Faktor-faktor yang mempengaruhi munculnya *burnout*

Menurut Pines dan Aronson dalam Christian, beberapa faktor yang mempengaruhi munculnya *burnout* yaitu :<sup>51</sup>

- a. Faktor Internal, yaitu mencakup usia pegawai, jenis kelamin, harga diri, dan karakteristik kepribadian individu masing-masing.

---

<sup>50</sup> Andre, "Hubungan Antara Komitmen Organisasi.", hal 9.

<sup>51</sup>Ibid.

- b. Faktor Eksternal, yaitu lingkungan kerja yang kurang baik, minimnya kesempatan untuk promosi, imbalan yang tidak mencukupi, kurangnya dukungan sosial, tuntutan pekerjaan yang tidak seimbang dengan sumber daya, dan minimnya komitmen organisasi.

Menurut Maslach dalam Amalia, beberapa faktor yang dapat mempengaruhi *burnout* pada karyawan adalah faktor situasional berupa tuntutan pekerjaan dan sumber daya kerja, dan faktor individual berupa status sosial, ekonomi, karakteristik individu dan aspek demografi.<sup>52</sup>

#### 1. Karakteristik Individu

- a. Faktor demografi, mengacu pada perbedaan jenis kelamin, antara wanita dan pria. Pria rentan terhadap stress dan *burnout* jika dibandingkan dengan wanita.
- b. Faktor perfeksionis, yaitu individu yang selalu berusaha melakukan pekerjaan sampai sangat sempurna sehingga akan mudah merasakan frustrasi bila kebutuhan untuk tampil sempurna tidak tercapai.

#### 2. Lingkungan Kerja

Beban kerja yang berlebihan bisa meliputi jam kerja, jumlah individu yang harus dilayani, tanggung jawab yang harus dipikul, pekerjaan rutin dan yang bukan rutin, dan pekerjaan administrasi lainnya yang melampaui kapasitas dan kemampuan individu. Beban kerja yang berlebihan pemberi layanan merasakan ketegangan emosional saat

---

<sup>52</sup> Amalia Lathifah, "Hubungan *Spiritual Well-Being* dan *Burnout* pada Karyawan" (Yogyakarta : Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2017) hal 11.

melayani klien, sehingga pemberi pelayanan menarik diri secara psikologis dan menghindari diri terlibat dengan klien.

Dukungan sosial menjadi penting ketika dalam dunia pekerjaan. Individu yang mendapat dukungan sosial akan merasa nyaman, diperhatikan, dihargai atau terbantu dengan adanya orang lain. Dukungan sosial selain berasal dari rekan kerja bisa juga berasal dari atasan. Kurangnya apresiasi dari atasan akan menimbulkan *burnout* pada diri individu.

Farber menyebutkan kurangnya apresiasi masyarakat, terlalu banyak kritik dari masyarakat, pindah kerja yang tidak dikehendaki, jumlah pelayanan yang *overload*, bangunan fisik yang tidak nyaman, dan gaji yang tidak memadai berkontribusi menimbulkan *burnout*.

3. Keterlibatan emosional dengan penerima pelayanan secara tidak sengaja dapat menyebabkan stress secara emosional dan secara tidak sengaja dapat menyebabkan stress secara emosional karena keterlibatan antara mereka dapat memberikan penguatan positif atau kepuasan bagi kedua belah pihak, atau sebaliknya.

## **B. Kecerdasan Emosi**

### **1. Definisi Emosi**

Kata emosi dalam bahasa latin *motere*, yang berarti “bergerak”. Menurut Daniel Goleman, emosi merujuk pada suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis dan psikologi dan serangkaian

kecenderungan untuk bertindak. Emosi pada dasarnya adalah dorongan untuk bertindak.<sup>53</sup>

Crow dan Corw dalam Kely, mengartikan emosi sebagai suatu keadaan yang bergejolak pada diri individu yang berfungsi sebagai *inner adjustment* (penyesuaian dari dalam) terhadap lingkungan untuk mencapai kesejahteraan dan keselamatan individu. Dalam definisi tersebut, emosi tidak selalu buruk. Selain membuat diri kita frustrasi, emosi dapat menjadi modal meraih kebahagiaan dan keberhasilan hidup.<sup>54</sup>

## 2. Definisi Kecerdasan Emosi

Menurut Salovey dan Mayer dalam Aliya Zakiah, konsep kecerdasan emosi pada awalnya berfokus pada sesuatu yang kompleks, dan kecerdasan yang berpotensi mempengaruhi penalaran emosional dalam kehidupan sehari-hari. Kemudian berkembang menjadi kemampuan seseorang dalam mengenali perasaan, meraih, dan membangkitkan untuk memahami perasaan serta mengendalikannya sehingga membantu perkembangan emosi dan intelektualnya.<sup>55</sup>

Menurut Salovey dan Mayer dalam Brackett dan Salovey, kecerdasan emosi adalah kemampuan seseorang untuk mengendalikan diri dan memahami orang lain, yang mencakup pengendalian perasaan, emosi, dan motivasi diri, serta kemampuan untuk memandu pikiran dalam rangka

---

<sup>53</sup> Triana dkk., "Kontribusi Persepsi., hal 1-18.

<sup>54</sup> Ibid.

<sup>55</sup> Alia Zakiyah, "Hubungan Antaraa Kecerdasan Emosi dengan Manajemen Konflik Pada Siswa Kelas XII MAN Yogyakarta II", (Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2016).

memahami tindakan, perasaan, dan emosi orang lain.<sup>56</sup> Menurut Bar-On menambahkan bahwa kecerdasan emosi dan interaksi sosial saling terkait yang berfungsi mengarahkan individu pada pencapaian kesejahteraan subjektif.<sup>57</sup>

Menurut Goleman, kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk merasakan, memahami dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, dan pengaruh yang manusiawi. Goleman menambahkan orang bisa menjadi sukses lantaran memiliki 20% IQ dan 80% ditentukan oleh kecerdasan lain salah satunya adalah kecerdasan emosi.<sup>58</sup>

Dari penjelasan mengenai kecerdasan emosi tersebut dapat disimpulkan, bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan psikologis seseorang dalam mengenali, mengendalikan, dan mengelola emosi atau perasaan diri sendiri dan orang lain sehingga dapat membentuk perilaku yang baik dalam berhubungan dengan orang lain.

### **3. Aspek Kecerdasan Emosi**

Menurut Goleman, IQ berkontribusi hanya 20% dalam kesuksesan, selebihnya adalah kecerdasan emosional, Psikolog Yale Peter membagi 5 komponen kecerdasan emosi, yaitu :<sup>59</sup>

---

<sup>56</sup> Triana dkk., "Kontribusi Persepsi., hal 1-18.

<sup>57</sup> Dhian Riskiana, "Peran Dukungan Sosial dan Kecerdasan Emosi terhadap Kesejahteraan Subjektif pada Remaja Awal", *Jurnal Ilmiah Psikologi*, Vol. 1 No. 1 (Mei 2016), hal 12-22.

<sup>58</sup> Triana dkk., "Kontribusi Persepsi., hal 1-18.

<sup>59</sup> Daniel Goleman, *Emotional Intelligence Why it Can Matter more than IQ* (United States : Bantam Books, 1995) hal 231.

- a. Kesadaran diri. Yaitu dimana seseorang mampu memahami emosi yang muncul dalam diri yang mungkin saja berdampak di masa mendatang, untuk memandu dalam pengambilan keputusan diri dan kepercayaan diri.
- b. Pengaturan diri. Yaitu kemampuan seseorang beradaptasi dengan lingkungan atau keadaan yang penuh tekanan emosi. Dimana seseorang dapat menangani emosi hingga berdampak positif dalam pekerjaan, peka terhadap kata hati dan mampu pulih kembali dari tekanan emosi itu sendiri.
- c. Motivasi. Yaitu berkaitan dengan semangat dalam diri untuk meraih tujuan serta membantu dalam berperilaku dan bertahan dalam menghadapi kegagalan. Hal tersebut menuntun kita menuju sasaran, membantu mengambil inisiatif, bertindak efektif dan bertahan dalam menghadapi kegagalan dan frustrasi.
- d. Empati. Yaitu kemampuan seseorang dalam menempatkan perasaan diri pada posisi orang lain dan mampu menjalin hubungan baik dengan berbagai macam kepribadian individu lain.
- e. Keterampilan sosial. Yaitu kemampuan seseorang dalam bertindak terhadap emosi yang muncul ketika dihadapkan dengan orang lain, mengenali situasi dan kemampuan berkomunikasi yang baik.

#### **4. Faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi**

Goleman menjelaskan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kecerdasan emosi, yaitu :<sup>60</sup>

---

<sup>60</sup> Ibid, hal 21.

b. Faktor Otak

Mengungkapkan bagaimana otak memberikan tempat istimewa bagi amigdala sebagai penjaga emosi, penjaga yang mampu membanjak otak. Amigdala berfungsi sebagai gudang ingatan emosional dan makna emosional itu sendiri jika hidup tanpa amigdala merupakan kehidupan tanpa makna pribadi sama sekali.

c. Faktor Keluarga

Keluarga adalah sekolah pertama yang mengajari tentang merasakan dan menanggapi perasaan sendiri, berpikir tentang perasaan tersebut. Orang tua memegang peranan penting dalam mengembangkan terhadap perkembangan kecerdasan emosional anak.

d. Lingkungan Sekolah

Guru memegang peranan yang penting dalam mengembangkan potensi anak melalui gaya kepemimpinan dan metode pengajarannya sehingga kecerdasan emosional berkembang secara maksimal.

## **C. Komitmen Organisasi**

### **1. Definisi Komitmen Organisasi**

Keuntungan suatu organisasi atau suatu perusahaan adalah memiliki karyawan yang berkompeten dan berkomitmen tinggi pada organisasi. Komitmen karyawan terhadap organisasi adalah dimana karyawan memiliki keyakinan dan kepercayaan terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi kerja, kerelaan untuk menggunakan usahanya secara

sungguh-sungguh demi kepentingan organisasi kerja serta mempunyai keinginan yang kuat untuk tetap menjadi bagian dari organisasi kerja. Individu mengidentifikasi dirinya pada organisasinya dan berharap untuk menjadi anggota organisasi kerja guna turut merealisasikan tujuan-tujuan organisasi kerja.<sup>61</sup>

Menurut Meyer et al., dalam Wardianto dan Fabiola, komitmen organisasi merupakan suatu keyakinan dan penerimaan yang kuat atas nilai-nilai dan tujuan organisasi, suatu kemauan untuk berusaha menggunakan segala daya bagi kepentingan organisasi dan keinginan kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi.<sup>62</sup> Menurut Mowday, Porter, & Steers, dalam Zulkarnain dan Sherry, komitmen organisasi adalah keinginan untuk tetap menjadi anggota organisasi, kepercayaan dan penerimaan nilai-nilai dan tujuan organisasi serta kesediaan untuk berusaha sebaik mungkin demi kepentingan organisasi.<sup>63</sup> Menurut Robbins dalam Yosua, komitmen organisasi yaitu sampai tingkat mana seorang karyawan memihak suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya.<sup>64</sup>

Para anggota organisasi yang memiliki komitmen akan mematuhi peraturan, kode etik dan standar kerja organisasi. Mereka akan

---

<sup>61</sup> Komitmen Karyawan Terhadap Organisasi. <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/18125/3/Chapter%20II.pdf>, diakses 11 Februari 2019.

<sup>62</sup> M. Wardianto dan Fabiola Hendrati, "Korelasi Motivasi Berprestasi dan Kepemimpinan Transformatif dengan Komitmen Organisasi Pengurus Pondok Pesantren", *Persona Jurnal Psikologi Indonesia*, Vol.3, No. 03 (September, 2014) hal 269-282.

<sup>63</sup> Zulkarnain dan Sherry Hadiyani, "Peranan Komitmen Organisasi dan *Employee Engagement* terhadap Kesiapan Karyawan untuk Berubah", *Jurnal Psikologi*, Vol. 41, No. 1 (Juni, 2014) hal 19-35.

<sup>64</sup> Yosua Melky, "Hubungan Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Intensi Pindah Kerja (*turnover intention*) Karyawan PT. Rejeki Abadi Sakti Samarinda", *e-Journal Psikologi*, Vol. 3, No. 3 (2015) hal 694-707.

mengidentifikasi dirinya dengan organisasi, ia menyakan dengan sadar bahwa mereka merupakan bagian dari organisasi. Mereka akan berada di tempat kerja pada setiap jam kerja dan ketika dibutuhkan oleh organisasi. Mereka akan melaksanakan tugasnya sesuai uraian tugas.<sup>65</sup>

Sehingga dapat disimpulkan, bahwa komitmen organisasi adalah hubungan antara pekerja dan organisasi dimana individu memiliki keyakinan atas organisasi, memikirkan dan berusaha keras untuk pekerjaan, nilai dan tujuan organisasi yang terwujud dalam perilaku kerja individu.

## 2. Aspek-aspek Komitmen Organisasi

Allen dan Meyer dalam Fred, menyatakan terdapat tiga komponen komitmen organisasi, yaitu:<sup>66</sup>

- a. *Affective Commitment*, berkaitan dengan adanya keinginan untuk terikat pada organisasi karena keinginannya sendiri dan individu merasakan adanya kesesuaian antara nilai pribadinya dan nilai-nilai organisasi. Kunci dari komitmen ini adalah “*want to*”.

Komitmen afektif merupakan komponen hasrat atau keinginan (*desire*). Pegawai yang secara afektif mengaitkan kuat dirinya dengan organisasi mengidentifikasi dirinya dengan tujuan-tujuan organisasi dan berhasrat terus menjadi anggota organisasi. Mereka mengikatkan diri dengan organisasi karena ingin mengikatkan diri dengan organisasi.

---

<sup>65</sup> Wirawan, *Kepemimpinan Teori, Psikologi, Perilaku Organisasi, Aplikasi dan Penelitian Contoh Aplikasi untuk Kepemimpinan Wanita, Organisasi Bisnis, Pendidikan dan Militer* (Jakarta : Raja wali Press, 2013) hal 713.

<sup>66</sup> Fred Luthans, *Organizational Behavior an Evidence-Based Approach Twelfth Edition* (New York : McGraw-Hill Irwin, 2011) hal 148.

- b. *Continuance Commitment*, merupakan suatu komitmen yang didasarkan akan pertimbangan rasional untuk menetap di organisasi dan kebutuhan untuk bertahan di organisasi. Kunci komitmen ini adalah kebutuhan untuk bertahan “*need to*”.

Orang mungkin berkomitmen terhadap organisasi karena ia memersepsikan biaya tinggi jika kehilangan keanggotaan organisasi. Biaya tinggi tersebut seperti biaya ekonomi (misalnya, proses penambahan uang pensiun) dan biaya sosial (misalnya, ikatan dengan teman pegawai) merupakan biaya kehilangan keanggotaan organisasi.

Akan tetapi seorang individu yang tidak melihat biaya positif untuk terus berada dalam organisasi ia harus mempertimbangkan kemungkinan adanya alternatif lain seperti bekerja untuk organisasi lain, memutuskan hubungan personal dan sisi pertaruhan lainnya yang akan muncul dengan meninggalkan organisasi.

- c. *Normative Commitment*, merupakan komitmen yang didasarkan pada norma yang ada dalam diri karyawan, yaitu keyakinan individu akan tanggung jawab terhadap organisasi sehingga merasa harus bertahan. Kunci dari komitmen ini adalah kewajiban untuk bertahan dalam organisasi “*ought to*”.

Dalam komitmen organisasi ini seorang individu tetap bekerja dan menjadi organisasi karena perasaan kewajiban moral. Perasaan ini akibat gangguan sebelum dan sesudah menjadi anggota organisasi. Misalnya, organisasi telah menginvestasikan terhadap pelatihan kepada

individual pegawai tersebut yang kemudian mempunyai kewajiban moral untuk tetap bekerja dan berada dalam organisasi untuk membayar kembali utangnya.

Hal tersebut juga merefleksikan suatu norma terinternalisasi yang dikembangkan sebelum organisasi memulai keluarga atau melalui proses sosialisasi lainnya bahwa seorang harus loyal kepada organisasinya. Para pegawai terus bekerja mejadi anggota organisasi, akan tetapi jika seorang individual menginvestasikan sesuatu dengan besar ia akan menerima imbalan besar.

### **3. Faktor-faktor Komitmen Organisasi**

Allen dan Meyer dalam Irawatie, menyebutkan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi komitmen organisasi berdasarkan tiga komponen komitmen organisasi, yaitu :<sup>67</sup>

- a. Antecedent komitmen afektif terdiri dari karakteristik pribadi, karakteristik jabatan, pengalaman kerja, serta karakteristik struktural meliputi besarnya organisasi, kehadiran serikat kerja, luasnya kontrol, dan sentralisasi otoritas. Antecedent yang paling berpengaruh adalah pengalaman kerja, terutama pengalaman atas kebutuhan psikologis untuk merasa nyaman dalam organisasi dan kompeten dalam menjalankan peran kerja.
- b. Antecedent komitmen kontinuan terdiri dari besarnya investasi individu dan persepsi kurangnya alternatif pekerjaan lain. Karyawan yang merasa

---

<sup>67</sup> Irawatie Asy, "Hubungan antara Persepsi .. hal 20.

telah mengeluarkan investasi yang besar terhadap organisasi akan merasa rugi jika meninggalkan organisasi, karena akan kehilangan apa yang telah diberikan. Sebaliknya, karyawan yang tidak memiliki pilihan kerja lain yang lebih menarik akan merasa rugi jika meninggalkan organisasi karena belum tentu memperoleh sesuatu yang lebih baik dari apa yang telah diperolehnya selama ini.

- c. Antecedent komitmen normatif terdiri dari pengalaman individu sebelum masuk ke dalam organisasi dan selama berada dalam organisasi (pengalaman dalam keluarga atau sosialisasi budaya) serta pengalaman selama berada dalam organisasi. Komitmen normatif karyawan dapat tinggi jika sebelum masuk ke dalam organisasi, orang tua karyawan yang juga bekerja dalam organisasi tersebut menekan pentingnya kesetiaan pada organisasi. Sementara itu, jika organisasi menanamkan kepercayaan pada karyawan bahwa organisasi mengharapkan loyalitas karyawan maka karyawan juga akan menunjukkan komitmen normatif yang tinggi.