

BAB II

TINJAUAN PUSAKA

A. *Burnout* pada Karyawan UD. Naga Agung Surya Alam di Yogyakarta

1. Pengertian *Burnout*

Maslach dan Leiter (2005) berpendapat bahwa “*Job burnout is a negative emotional reaction to job, created through long attendance in high stress workplaces*”. Maksudnya, *burnout* merupakan reaksi emosi yang negatif yang terjadi di lingkungan kerja ketika suatu individu tersebut mengalami stres yang berkepanjangan. Spector (2008) menyatakan bahwa *burnout* adalah keadaan psikologis seorang karyawan yang mengalami tekanan di tempat kerja untuk jangka waktu yang panjang. Menurut Gonul and Gokce (2014), *burnout* merupakan respon yang berkepanjangan terkait faktor penyebab stres yang terus-menerus terjadi tempat kerja di mana hasilnya merupakan perpaduan antara pekerja dan pekerjaannya. *Burnout* merupakan gejala kelelahan emosional yang dialami individu karena tingginya tuntutan pekerjaan (Maharani & Triyoga, 2012). Sementara menurut Shirom (2013), *burnout* adalah menurunnya kemampuan untuk menghadapi stres dan berhubungan dengan disfungsi kronis pada pekerjaan. Dengan kata lain *burnout* adalah hasil dari kondisi stress kronis berkepanjangan dalam pekerjaan.

Baron dan Greenberg (2003) mengatakan bahwa *burnout* adalah suatu sindrom kelelahan emosional, fisik, dan mental, berhubungan dengan rendahnya perasaan harga diri, disebabkan penderitaan stres yang intens dan berkepanjangan.

Menurut Kreitner dan Kinicki (2005), *burnout* sebagai kondisi kelelahan emosional dan sikap-sikap negatif dari waktu ke waktu. Lebih lanjut dijelaskan bahwa sikap-sikap negatif tersebut antara lain adalah fatalisme, kebosanan, ketidaksenangan, sinisme, ketidakcukupan, kegagalan, kerja berlebihan, kekasaran, ketidakpuasan dan melarikan diri. *Burnout* adalah akibat dari stres yang berkepanjangan dan terjadi ketika individu mulai mempertanyakan nilai-nilai pribadinya (Lhutan, 2010)

Selain itu, *burnout* juga bisa diartikan sebagai respon yang berkepanjangan terkait faktor penyebab stres yang terus-menerus terjadi tempat kerja di mana hasilnya merupakan perpaduan antara pekerja dan pekerjaannya (Papalia, 2007). Schultz dan Schultz (2010) menyatakan *burnout* sebagai bentuk dari stres yang dihasilkan oleh kerja yang berlebih berdampak pada berkurangnya energi dan ketertarikan terhadap pekerjaan. Pendapat tersebut sejalan dengan Ivancevich, Konopaske, dan Matteson (2008) yang menyatakan bahwa *burnout* merupakan proses psikologis yang dibawa oleh stres pekerjaan yang tidak terlepas, menghasilkan kelelahan emosi dan perasaan tidak mampu untuk berprestasi. Menurut Tarwaka & Sudiajeng (2004) *burnout* adalah suatu mekanisme perlindungan tubuh yang dirasakan secara subjektif yang terjadi akibat kerja fisik atau mental secara berulang sehingga menyebabkan ketidaknyamanan, hilangnya efisiensi dan penurunan kapasitas kerja serta ketahanan tubuh yang ditandai oleh adanya pelemahan kegiatan, pelemahan motivasi dan kelelahan fisik.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa *burnout* adalah reaksi psikologis individu ketika mengalami stres berkepanjangan di lingkungan kerja di mana hasilnya merupakan perpaduan antara pekerja dan

pekerjaannya yang dapat menyebabkan kelelahan fisik, menghasilkan kelelahan emosi, perasaan tidak mampu untuk berprestasi, kebosanan, ketidaknyamanan, hilangnya efisiensi dan penurunan kapasitas kerja serta ketahanan tubuh yang ditandai oleh adanya pelemahan kegiatan, pelemahan motivasi, bersikap sinisme, kegagalan bekerja, ketidakpuasan hingga melarikan diri dari pekerjaan.

2. Dimensi-dimensi *Burnout*

Burnout yang terjadi pada karyawan bisa dilihat dari beberapa gejala yang ditunjukkan. Menurut Maslach (2003) ada beberapa dimensi dari *burnout*, yaitu:

a. *Emotional Exhaustion* (kelelahan emosional)

Ketika individu merasa emosinya terkuras dan habis. Individu kekurangan energi untuk menghadapi hari lain. Sumber daya emosional individu habis dan tidak ada sumber pengisian.

b. *Depersonalization* (depersonalisasi),

Ketika individu merasa depresi akan tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Individu merasa jenuh dengan berbagai tuntutan sehingga akan mengabaikan permintaan-permintaan yang dituntut oleh pekerjaan.

c. *Reduced Personal Accomplishment* (penurunan prestasi diri)

Penurunan prestasi diri ditandai dengan tidak pernah puas terhadap hasil kerja sendiri serta merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi dirinya maupun orang lain. Seseorang merasa tidak yakin tentang kemampuannya untuk berhubungan dengan orang lain sehingga hal ini akan memungkinkan individu membebankan diri dengan sebuah keputusan yang akan menjadi suatu kegagalan.

Sedangkan menurut Baron dan Greenberg (2008) ada beberapa indikator *burnout*. Beberapa indikator tersebut kemudian dikelompokkan ke dalam empat dimensi *burnout*, yaitu:

a. Kelelahan fisik (*physical exhaustion*)

Kelelahan fisik yang ditunjukkan dengan adanya kekurangan energi pada diri seseorang dengan merasa kelelahan dalam kurun waktu yang panjang dan menunjukkan keluhan fisik seperti sakit kepala, mual, susah tidur, dan mengalami perubahan pada nafsu makan yang diekspresikan dengan kurang bergairah dalam bekerja, lebih banyak melakukan kesalahan, merasa sakit padahal tidak terdapat kelainan pada fisiknya.

b. Kelelahan emosional (*emotional exhaustion*)

Kelelahan emosional yang ditunjukkan oleh gejala-gejala seperti depresi, perasaan tidak berdaya, dan merasa terperangkap dalam pekerjaan yang diekspresikan dengan sering merasa cemas dalam bekerja, mudah putus asa, merasa tersiksa dalam melaksanakan pekerjaan, mengalami kebosanan atau kejenuhan dalam bekerja (George, 2005).

c. Kelelahan mental (*mental exhaustion*)

Kelelahan mental yang ditunjukkan oleh adanya sikap sinis terhadap orang lain, bersikap negatif terhadap orang lain, cenderung merugikan diri sendiri, pekerjaan dan organisasi, dan kehidupan pada keputusan yang umumnya diekspresikan dengan mudah curiga terhadap orang lain, menunjukkan sikap sinis terhadap orang lain, menunjukkan sikap agresif baik dalam bentuk ucapan

maupun perbuatan, menunjukkan sikap masa bodoh terhadap orang lain dan dengan sengaja menyakiti diri sendiri (George, 2005).

d. Rendahnya prestasi diri (*low of personal accomplishment*)

Merupakan indikator dari kurangnya aktualisasi diri, rendahnya motivasi kerja dan penurunan rasa percaya diri. Seringkali kondisi ini terlihat pada kecenderungan dengan rendahnya prestasi yang dicapainya (Cordes & Dougherty, 1993; dan Maslach, 2001).

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa dimensi-dimensi *burnout* terdiri atas *emotional exhaustion* (kelelahan emosional), *depersonalization* (depersonalisasi), *reduced personal accomplishment* (penurunan prestasi), kelelahan fisik (*physical exhaustion*), kelelahan emosional (*emotional exhaustion*), kelelahan mental (*mental exhaustion*), dan rendahnya penghargaan diri (*low of personal accomplishment*). Pada penelitian ini, peneliti memilih dimensi-dimensi yang dikemukakan oleh Maslach (2003), yaitu *emotional exhaustion* (kelelahan emosional), *depersonalization* (depersonalisasi), *reduced personal accomplishment* (penurunan prestasi). Peneliti memilih dimensi-dimensi yang dikemukakan oleh Maslach (2003) dikarenakan mampu mewakili kondisi nyata yang dialami oleh karyawan UD. Naga Agung Surya Alam di Yogyakarta.

3. Faktor-faktor *Burnout*

Burnout yang dialami seorang karyawan di latarbelakangi oleh beberapa faktor. Menurut Maslach dan Leiter (1997) ada tiga penyebab individu mengalami di antaranya yaitu:

a. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja dapat menentukan kemungkinan munculnya *burnout* seperti:

1.) Dukungan Sosial dari Rekan Kerja yang Tidak Memadai

Menurut Sarafino (2011), dukungan sosial merujuk pada suatu kenyamanan, perhatian, penghargaan ataupun bantuan yang diterima individu dari orang lain maupun kelompok. Dukungan sosial membuat individu merasa yakin bahwa dirinya dicintai, dihargai sehingga dapat mengurangi gejala *burnout* yang dialaminya (Lempi, 2009). Sebaliknya, tidak adanya dukungan sosial dapat menimbulkan ketegangan dan meningkatkan terjadinya *burnout* pada individu (Purba, 2007). Dukungan sosial dari rekan kerja turut berpotensi dalam menyebabkan *Burnout* (Caputo, 1991; Cherniss, 1980; Pines dan Arosen, 1989; Maslach, 1982). Sisi positif yang dapat diambil bila memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja, yaitu rekan kerja merupakan sumber emosional bagi individu saat menghadapi masalah dengan klien (Maslach, 1982). Greenglass dkk. (dalam Lane, 2004) memberi penguatan bahwa dukungan dari rekan kerja merupakan dukungan yang lebih efektif karena pekerja memiliki komunikasi yang lebih intens dengan rekan kerja di tempat kerja.

2.) Dukungan Sosial dari Atasan Tidak Memadai

Menurut Sarafino (2011) kehadiran pasangan dan *feedback positive* yang diberikan oleh atasan merupakan bagian dari jenis-jenis dukungan sosial. Dukungan sosial merujuk pada suatu kenyamanan, perhatian, penghargaan ataupun bantuan yang diterima individu dari orang lain maupun kelompok

(Sarafino, 2011). Dukungan sosial membuat individu merasa yakin bahwa dirinya dicintai, dihargai sehingga dapat mengurangi gejala *burnout* yang dialaminya (Lempi, 2009). Sebaliknya, tidak adanya dukungan sosial dapat menimbulkan ketegangan dan meningkatkan terjadinya *burnout* pada individu (Purba, 2007).

3.) Beban Kerja yang Berlebihan

Beban kerja merupakan satu kunci dimensi dalam kehidupan organisasi. Dari sudut pandang organisasi, beban kerja merupakan produktivitas sedangkan dari sudut pandang individual beban kerja adalah waktu dan energi (Maslach & Leither, 1997). Schultz & Schultz (1998) berpendapat bahwa salah satu faktor yang dapat menjadi penyebab munculnya *burnout* adalah beban kerja yang berlebihan, banyaknya tugas dan sifat tugas yang bersifat manual serta pekerjaan yang menuntut ketelitian dalam pelaksanaannya akan menimbulkan kejenuhan pegawai. Munandar (2001) menjelaskan bahwa beban kerja berlebih dan beban kerja terlalu sedikit adalah pembangkit stres. Salah satu penyebab menurunnya performa dari beban kerja adalah keharusan untuk mengambil dua atau lebih tugas-tugas yang harus dikerjakan secara bersamaan. Semakin banyaknya permintaan untuk melaksanakan tugas-tugas tersebut maka semakin berkurangnya performa dalam bekerja. Selanjutnya Schultz dan Schultz (2006) mengatakan bahwa beban kerja merupakan gambaran yang lazim terhadap kondisi pekerjaan yang berlebihan.

4.) Konflik Peran

Tekanan pekerjaan yang dialami karyawan kemungkinan terjadi karena adanya konflik. Konflik peran adalah ketidaksesuaian pengharapan yang berhubungan dengan peran (Gregson *et al.*, 1994). Menurut Nouri dan Parker (1989), ketidakjelasan peran, konflik peran dan tingkat kepuasan kerja yang rendah merupakan penyebab utama terjadinya *stress* (tekanan) di tempat kerja. Seseorang yang menerima tingkat konflik peran pada tingkat yang lebih tinggi sebagai sumber stres akan kurang puas dengan pekerjaannya (Yousef, 2002). Cherniss (dalam Daud, 2007) menyatakan bahwa individu mengalami kesulitan untuk melaksanakan tuntutan pekerjaan yang dapat menyebabkan individu merasa tidak mungkin tercapai kesuksesan individu dalam pekerjaan. Individu merasa tidak mampu mengubah situasi kerja dan meminimalkan konflik peran dan ketidakjelasan peran, maka perasaan tidak berdaya individu akan menimbulkan perilaku menarik diri secara emosional.

5.) Jumlah Individu yang Harus Dilayani

Schaufeli, dkk. (dalam Payne, 1999) menjabarkan *burnout* sebagai suatu bentuk stress kerja yang spesifik pada orang-orang yang bekerja dalam bidang pelayanan sosial, sebagai hasil dari tuntutan emosional dalam hubungan antara pekerja dengan orang-orang yang harus dilayani.

6.) Tanggung Jawab yang Harus Dipikul

Kemampuan individu untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab merupakan hal yang penting bagi kesuksesan karir, namun jika tugas dan

tanggung jawab yang dipikulnya dirasa terlalu berat maka dapat menimbulkan stres pada individu yang bersangkutan (Cahyolaksono, 2008).

7.) Kontrol yang Rendah Terhadap Pekerjaan

Burnout adalah hasil psikologis dan fisik yang parah tingkat berkepanjangan dan stres tinggi di tempat kerja. Ini biasanya terjadi di antara karyawan yang tidak mampu mengatasi tekanan pekerjaan yang luas yang menuntut energi, waktu, dan sumber daya, dan di antara karyawan yang bekerja membutuhkan berurusan dengan orang-orang. Para peneliti telah menemukan bahwa *Burnout* membawa dampak yang sangat besar untuk organisasi dan individu karena dampak negatif terhadap kerja karyawan serta sikap dan mengarah ke perilaku yang tidak diinginkan, seperti keterlibatan kerja rendah, kinerja tugas berkurang, dan meningkatnya pergantian karyawan. Pada karyawan yang mengalami *Burnout* menjadi kurang energik dan kurang tertarik dalam pekerjaannya. Karyawan akan mengalami kelelahan secara emosional, apatis, depresi, mudah tersinggung, dan bosan. Selain itu, cenderung untuk menemukan kesalahan pada segala aspek lingkungan kerja karyawan, termasuk rekan kerja, dan bereaksi negatif terhadap usulan orang lain (Schultz & Schultz, 1994).

8.) Kurangnya Stimulasi dalam Pekerjaan

Beban kerja yang berlebihan (*workloaded*) kualitatif muncul ketika pekerjaan itu sangat sulit. Pekerjaan yang dilakukan individu beralih

pada pekerjaan yang menitik beratkan penggunaan otak. Beban kerja yang kurang kuantitatif ada terlalu sedikitnya pekerjaan. Kondisi ini dapat mempengaruhi kesejahteraan psikologis seseorang. Pada pekerjaan yang sederhana, dimana banyak terjadi pengulangan gerak akan menimbulkan kejemuhan, dan rasaa monoton. Kejemuhan dikarenakan pekerjaan yang terlalu sedikit untuk dilakukan. Sedangkan beban kerja yang kurang kualitatif adalah pekerjaan yang terlalu mudah. Individu dalam hal ini tidak diberi peluang untuk menggunakan keterampilan yang diperolehnya atau mengembangkan kecakapan potensialnya secara penuh. Kondisi ini dapat menimbulkan kejenuhan dan gangguan dalam hal perhatian. Beban terlalu sedikit karena kurangnya stimulasi akan menyebabkan rendahnya motivasi kerja. Karyawan akan merasa bahwa dia tidak ada kemajuan dan merasa tidak berguna (Berry, 1998).

b. Karakteristik Individu

Sumber dari dalam diri individu merupakan salah satu penyebab timbulnya *burnout*. Sumber tersebut dapat digolongkan atas dua faktor yaitu:

1.) Faktor Demografi

Faktor demografi mengacu pada perbedaan jenis kelamin antara wanita dan pria. Maslach, Schaufeli, & Leiter (2001) mengemukakan bahwa individu yang mengalami *burnout* pada pria cenderung mengalami *cynicism* atau depersonalisasi sedangkan wanita cenderung mengalami kelelahan emosi. Hasil ini bisa dikaitkan dengan stereotipe peran *gender* bahwa seorang pria yang mengalami permasalahan dilingkungan

kerjanya cenderung tidak meluapkan kemarahannya tersebut namun lebih memilih untuk menarik diri, sebaliknya pada wanita ketika mengalami permasalahan dalam pekerjaannya cenderung meluapkan kemarahannya yang diyakini sangat menguras emosi.

2.) Faktor Perfeksionis

Faktor perfeksionis yaitu, individu yang selalu berusaha melakukan pekerjaan sampai sangat sempurna sehingga akan sangat mudah merasakan frustrasi bila kebutuhan untuk tampil sempurna tidak tercapai.

c. Keterlibatan Emosional dengan Penerimaan Pelayanan atau Klien

Bekerja melayani orang lain membutuhkan banyak energi karena harus bersikap sabar dan memahami orang lain dalam keadaan krisis, frustrasi, ketakutan dan kesakitan. Pemberi dan penerima pelayanan turut membentuk dan mengarahkan terjadinya hubungan yang melibatkan emosional, dan secara tidak sengaja dapat menyebabkan stres secara emosional karena keterlibatan antar pemberi dan penerima pelayanan dapat memberikan penguatan positif atau kepuasan bagi kedua belah pihak, atau sebaliknya.

Sementara itu, Gold dan Roth (1993), menyatakan beberapa penyebab yang mempengaruhi *burnout* antara lain:

a. Kurangnya dukungan sosial

Gold dan Roth (1993) menjelaskan bahwa kurangnya dukungan sosial telah ditemukan dapat meningkatkan *burnout* pada beberapa penelitian. Ada enam fungsi dukungan sosial, yaitu: mendengarkan, dukungan profesional, tantangan profesional, dukungan emosional, tantangan emosional, dan

berbagi realitas sosial. Lebih lanjut, mendengarkan dalam artian memberikan saran atau membuat penilaian. Selain itu, dukungan emosional dimaknai dengan adanya seseorang yang selalu mendampingi dan menghargai apa yang dilakukan. Hal tersebut merupakan fungsi yang paling penting untuk mengurangi *burnout*. Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa pentingnya dukungan sosial dan dukungan emosional sehingga dapat meminimalkan *burnout* yang dialami.

b. Faktor demografis

Penelitian telah secara konsisten melaporkan bahwa *burnout* lebih mungkin terjadi pada pria daripada wanita dan individu yang masih lajang (Gold & Roth, 1993). Lebih lanjut, melihat temuan dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa laki-laki lebih rentan terhadap burnout daripada wanita. Laki-laki lebih membutuhkan dukungan dan bantuan sosial. Kurangnya dukungan sosial terhadap laki-laki dapat menyebabkan perasaan terasing dan kekecewaan, yang mengarah keburnout jika tidak diidentifikasi dan langkah-langkah pencegahan yang diambil. Seseorang yang masih *single* juga mengalami tingkat *burnout* yang lebih tinggi. Orang-orang yang masih sendiri sering kekurangan dukungan sosial di rumah dan menghabiskan berjam-jam dengan aktivitas diluar rumah. Ketika imbalan diharapkan tidak konsisten dengan upaya yang dilakukan, perasaan kekecewaan, kesepian dan bahkan kemarahan bisa menja konsekuensinya. Imbalan tidak dianggap sebagai sepadan dengan usaha, maka hasilnya adalah rasa ketidakpuasan yang

ekstrim. Perlunya dukungan sosial dan interaksi dengan orang lain sangat penting bagi mereka yang masih *single*.

c. Konsep diri

Studi tentang *burnout* menunjukkan bahwa individu dengan konsep diri yang tinggi lebih terhadap stres dan lebih mungkin untuk mempertahankan rasa prestasi pribadi saat belajar di bawah tekanan (Gold & Roth, 1993). Lebih lanjut, individu sering merasa bahwa rasa harga diri dan rasa memiliki terpengaruh ketika mereka menjadi kecewa dan putus asa.

d. Peran konflik dan peran ambiguitas

Individu memiliki rasa konflik ketika peran dan tuntutan yang tidak pantas, tidak kompatibel, dan tidak konsisten dibebankan pada mereka. Ketika dua atau lebih perilaku peran yang tidak konsisten ini dialami oleh seorang individu, maka akibatnya adalah konflik peran. Ketika individu tersebut tidak dapat mendamaikan inkonsistensi antara perilaku peran yang diharapkan, mereka mengalami konflik. Sedangkan ambiguitas peran adalah ketika individu tidak memiliki informasi yang konsisten mengenai tujuan mereka, tanggung jawab, hak, dan kewajiban dan bagaimana mereka dapat melaksanakannya dengan baik.

e. Isolasi

Saat dimana individu sebagai pemula disuatu profesi dengan keyakinan mereka sekarang akan menjadi milik kelompok tersebut. Namun, kenyataannya kondisi tersebut membuat individu rentan mendapatkan kritik. Sehingga kurangnya dukungan sosial menghasilkan perasaan kesepian dan

isolasi. Lebih lanjut, di mana individu merasa perasaan tidak ditangani, kekecewaan adalah perkembangan alami yang akhirnya mengarah ke *burnout*.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa *burnout* disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain lingkungan kerja (dukungan sosial dari rekan kerja yang tidak memadai, dukungan sosial dari atasan tidak memadai, beban kerja yang berlebihan, konflik peran, jumlah individu yang harus dilayani, tanggung jawab yang harus dipikul, kontrol yang rendah terhadap pekerjaan, dan kurangnya stimulasi dalam pekerjaan), karakteristik individu (faktor demografi dan faktor perfeksoionis), keterlibatan emosional dengan penerimaan pelayanan atau klien, kurangnya dukungan sosial, faktor demografis, konsep diri, peran konflik dan peran ambiguitas, serta isolasi. Pada penelitian ini, peneliti memilih faktor lingkungan kerja yang dikemukakan oleh Maslach dan Leiter (1997), yaitu dukungan sosial dari rekan kerja yang tidak memadai. Peneliti memilih faktor tersebut karena adanya dukungan sosial membuat individu merasa yakin bahwa dirinya dicintai, dihargai sehingga dapat mengurangi gejala *burnout* yang dialaminya (Lempi, 2009). Sebaliknya, tidak adanya dukungan sosial dapat menimbulkan ketegangan dan meningkatkan terjadinya *burnout* pada individu (Purba, 2007).

B. Dukungan Sosial Rekan Kerja

1. Pengertian Dukungan Sosial Rekan Kerja

Menurut Sarafino (2011), dukungan sosial merujuk pada suatu kenyamanan, perhatian, penghargaan ataupun bantuan yang diterima individu dari individu lain maupun kelompok. Hampir serupa dengan Sarafino, Taylor (2015) mendefinisikan dukungan sosial sebagai pemahaman yang diterima dari individu lain bahwa dirinya dicintai dan dipedulikan, dihormati dan dihargai, serta bagian dari suatu jaringan komunikasi dan saling memberikan timbal balik. Menurut Roberts dan Gilbert (2009) dukungan sosial merujuk kepada tindakan yang individu lain lakukan ketika individu menyampaikan bantuan. Kendalhunt (2005) menyatakan bahwa dukungan sosial adalah adanya transaksi interpersonal yang ditunjukkan dengan memberikan bantuan pada individu lain, dimana bantuan itu umumnya diperoleh dari individu yang mempunyai arti atau kesan bagi individu yang bersangkutan. Menurut Gonollen dan Bloney (2005), dukungan sosial adalah derajat dukungan yang diberikan kepada individu, khususnya sewaktu dibutuhkan oleh individu lain yang memiliki hubungan emosional atau yang dekat dengan individu tersebut.

Selain itu, dukungan sosial juga bisa diartikan sebagai informasi umpan balik dari individu lain yang menunjukkan bahwa individu yang bersangkutan dicintai dan diperhatikan, dihargai, dan dihormati, dan dilibatkan dalam jaringan komunikasi dan kewajiban yang timbal balik (King, 2010). Katz dan Kahn (2000) berpendapat, dukungan sosial adalah perasaan positif, menyukai, kepercayaan, dan perhatian dari individu lain, yaitu individu yang berarti dalam kehidupan individu

yang bersangkutan, pengakuan, kepercayaan bagi individu dan bantuan langsung dalam bentuk tertentu. Longres (2004) mendefinisikan, *“Social support social support as the comfort, assistance or information individuals receive through their formal or in formal with others, based on the principles of mutual aid”*, yang artinya dukungan sosial sebagai kenyamanan, bantuan, atau individu menerima informasi melalui formal atau informal dengan individu lain, berdasarkan prinsip-prinsip saling membantu. Pendapat lain, Siegel (2003) menyatakan bahwa *“Social support has been defined as information from others that one is loved and cared for, esteemed and valued, and part of a network of communication and mutual obligation”*, maksudnya dukungan sosial dapat diartikan sebagai informasi dari individu lain yang menunjukkan bahwa ia dicintai dan diperhatikan, memiliki harga diri dan dihargai, serta merupakan bagian dari jaringan komunikasi dan kewajiban bersama.

Rekan kerja adalah sesama karyawan yang kemampuannya cakap dan saling mendukung dalam pekerjaannya (Luthans, 2002). Lebih lanjut, rekan kerja dalam suatu tim dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Selain itu, dalam suatu tim yang baik akan membuat pekerjaan terasa lebih menyenangkan. Rekan kerja juga dianggap sebagai individu yang paling memahami struktur dan tuntutan dari pekerjaan, sehingga dukungan rekan kerja dibutuhkan untuk membantu rekan lainnya menyeimbangkan konflik yang terjadi akibat tuntutan pekerjaan (Mesmer-Magnus & Viswesvaran 2009 dalam Ismail, dkk., 2013).

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial rekan kerja merupakan pemahaman yang diterima dari individu

lain, merujuk pada suatu kenyamanan, perhatian, penghargaan ataupun bantuan serta merupakan bagian dari jaringan komunikasi dan saling memberikan timbal balik yang diterima individu dari sesama karyawan yang paling memahami struktur dan tuntutan dari pekerjaan, yang dibutuhkan untuk membantu rekan lainnya menyeimbangkan konflik yang terjadi akibat tuntutan pekerjaan.

2. Dimensi-dimensi Dukungan Sosial Rekan Kerja

Adapun empat dimensi dukungan sosial menurut Sarafino (2011) adalah sebagai berikut:

a. Dukungan emosional atau dukungan penghargaan

Dukungan emosional atau dukungan penghargaan meliputi ungkapan rasa empati, perhatian, penilaian positif, dan dorongan untuk maju atau persetujuan akan gagasan atau perasaan individu. Dukungan ini akan menyebabkan penerima dukungan merasa nyaman, tenang kembali, merasa dimiliki dan dicintai ketika memberi bantuan dalam bentuk semangat, kehangatan personal dan cinta dalam upaya memotivasi pekerjaan. Selain itu, adanya dukungan ini akan memberikan rasa nyaman, kepastian, perasaan memiliki, dan dicintai kepada individu.

b. Dukungan instrumental

Dukungan instrumental merupakan bantuan secara langsung dan nyata, seperti bantuan finansial atau bantuan dalam mengerjakan tugas-tugas tertentu. Adanya dukungan instrumental menggambarkan tersedianya barang-barang (materi) atau adanya pelayanan dari orang lain yang dapat membantu individu dalam menyelesaikan masalahnya. Hal tersebut akan memudahkan individu

untuk dapat memenuhi tanggung jawab dalam menjalankan perannya sehari-hari.

c. Dukungan informasi

Dukungan informasi dapat berbentuk pemberian nasihat, arahan, saran, atau umpan balik tentang bagaimana individu melakukan sesuatu. Adanya dukungan informasi, seperti nasihat atau saran yang diberikan oleh orang-orang yang pernah mengalami keadaan yang serupa akan membantu individu memahami situasi dan mencari alternatif pemecahan masalah atau tindakan yang akan diambil.

d. Dukungan kelompok atau jaringan sosial

Dukungan kelompok atau jaringan sosial mengacu pada ketersediaan individu lain untuk menghabiskan waktu bersama, sehingga memberikan suatu perasaan tentang keanggotaan kelompok dalam berbagi minat yang sama dan melakukan kegiatan sosial. Rasa kebersamaan dengan anggota kelompok merupakan dukungan bagi individu yang bersangkutan, dengan memiliki permasalahan yang sama dapat saling membantu satu sama lain sehingga menciptakan perasaan nyaman dan saling mengerti.

Sedangkan menurut Taylor (2015) ada tiga dimensi dukungan sosial meliputi:

a. Dukungan instrumental

Dukungan instrumental berupa bantuan secara nyata yang melibatkan bantuan material, seperti penyediaan jasa pelayanan, bantuan keuangan, atau bantuan dalam bentuk barang-barang.

b. Dukungan informasi

Dukungan informasi berupa dukungan sosial terhadap individu dengan memberikan informasi yang dibutuhkan. Dukungan informasi tersebut diberikan kepada individu lain selama masa bekerja (Sinokki, 2011).

c. Dukungan emosional

Dukungan emosional berupa pemahaman yang diterima dari individu lain bahwa dirinya dihargai dan dipedulikan. Individu yang menerima kehangatan dan kepedulian dari individu lain yang berada dibawah tekanan lebih memungkinkan untuk menangani kejadian yang penuh tekanan dengan jaminan yang lebih besar.

Berdasarkan pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa dimensi-dimensi dukungan sosial menurut meliputi dukungan emosional atau dukungan penghargaan, dukungan instrumental, dukungan informasi, dan dukungan kelompok atau jaringan sosial. Pada penelitian ini, peneliti memilih dimensi yang dikemukakan oleh Sarafino (2011), yaitu dukungan emosional atau dukungan penghargaan, dukungan instrumental, dukungan informasi, dan dukungan kelompok atau jaringan sosial. Peneliti memilih dimensi-dimensi yang dikemukakan oleh Sarafino (2011) dikarenakan lebih mewakili kondisi dukungan sosial subjek yang sebenarnya.

C. Hubungan antara Dukungan Sosial Rekan Kerja dengan *Burnout* pada Karyawan UD. Naga Agung Surya Alam di Yogyakarta

Menurut Sarafino (2011), dukungan sosial merujuk pada suatu kenyamanan, perhatian, penghargaan ataupun bantuan yang diterima individu dari individu lain maupun kelompok. Hampir senada dengan Sarafino, Taylor (2015) mendefinisikan dukungan sosial sebagai pemahaman yang diterima dari individu lain bahwa dirinya dicintai dan dipedulikan, dihormati dan dihargai, serta bagian dari suatu jaringan komunikasi dan saling memberikan timbal balik. Sementara menurut Roberts dan Gilbert (2009) dukungan sosial merujuk kepada tindakan yang individu lain lakukan ketika individu menyampaikan bantuan. Selanjutnya, rekan kerja dianggap sebagai orang yang paling memahami struktur dan tuntutan dari pekerjaan, sehingga dukungan rekan kerja dibutuhkan untuk membantu rekan lainnya menyeimbangkan konflik yang terjadi akibat tuntutan pekerjaan (Mesmer-Magnus & Viswesvaran 2009 dalam Ismail, dkk., 2013). Sehingga bisa dikatakan bahwa dukungan sosial rekan kerja merupakan pemahaman yang diterima dari individu lain, merujuk pada suatu kenyamanan, perhatian, penghargaan ataupun bantuan serta merupakan bagian dari jaringan komunikasi dan saling memberikan timbal balik yang diterima individu dari individu lain yang paling memahami struktur dan tuntutan pekerjaan untuk membantu rekan lainnya menyeimbangkan konflik yang terjadi akibat tuntutan pekerjaan.

Dukungan sosial dari rekan kerja yang tidak memadai berkorelasi dengan sejumlah variabel psikologis, salah satunya *burnout* (Maslach & Leiter, 1997). *Burnout* merupakan reaksi emosi yang negatif yang terjadi di lingkungan kerja

ketika suatu individu tersebut mengalami stres yang berkepanjangan (Maslach & Leiter, 2005). Pada saat menghadapi peristiwa-peristiwa yang menekan, individu membutuhkan dukungan sosial, dengan demikian individu yang memperoleh dukungan sosial yang tinggi tidak hanya mengalami stres yang rendah tetapi juga dapat mengatasi stres secara lebih berhasil dibanding dengan individu yang kurang memperoleh dukungan sosial (Taylor, 2015). Dukungan sosial membuat individu merasa yakin bahwa dirinya dicintai, dihargai sehingga dapat mengurangi gejala *burnout* yang dialaminya (Lempi, 2009). Sebaliknya, tidak adanya dukungan sosial dapat menimbulkan ketegangan dan meningkatkan terjadinya *burnout* pada individu (Purba, 2007). Sarafino (2011) menjelaskan terdapat empat dimensi dari dukungan sosial, meliputi 1) dukungan emosional atau dukungan penghargaan, 2) dukungan instrumental, 3) dukungan informasi, dan 4) dukungan kelompok atau jaringan sosial.

Dukungan emosional atau dukungan penghargaan meliputi ungkapan rasa empati, perhatian, penilaian positif, dan dorongan untuk maju atau persetujuan akan gagasan atau perasaan individu (Sarafino, 2011). Lebih lanjut dijelaskan, dukungan emosional akan menyebabkan penerima dukungan merasa nyaman, tenang kembali, merasa dimiliki dan dicintai ketika memberi bantuan dalam bentuk semangat, kehangatan personal dan cinta dalam upaya memotivasi pekerjaan. Ketersediaan dukungan sosial dari rekan kerja yang memadai bagi seorang individu dapat menimbulkan umpan balik yang positif, serta membuat individu tersebut merasa dihargai atas semua yang individu lakukan dan merasa memiliki terhadap suatu organisasi tersebut (McGregor, *et al*, 2016). Tidak hanya itu, karyawan yang

menerima penilaian positif dari rekan kerjanya, merasa antusias dan berenergi untuk mendapatkan dorongan pada efikasi diri dan sikap optimis (Xanthopoulou dkk., 2012). Hal ini membuktikan bahwa dukungan emosional atau dukungan penghargaan yang tinggi dari rekan kerja dapat membuat individu memiliki kepercayaan diri dan merasa optimis dalam melakukan pekerjaannya. Pada studi yang sama, mengemukakan bahwa interaksi rekan kerja yang meliputi ungkapan rasa empati, perhatian, penilaian positif, dorongan untuk maju atau persetujuan akan gagasan atau perasaan individu dapat memicu emosi positif pada individu. Hal ini didukung oleh Woodhead, *et al* (2014), yang dalam penelitiannya yang menunjukkan bahwa dengan dukungan yang positif dari rekan kerja, mempengaruhi *emotional exhaustion* yang lebih rendah yang dirasakan oleh karyawan. Sehingga dari pernyataan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa pentingnya dukungan emosional dari rekan kerja, sehingga dapat meminimalkan *burnout* yang dialami bagi individu.

Sebaliknya, hubungan emosional dan penghargaan dari rekan kerja yang tidak seimbang dapat menimbulkan ketegangan emosi (Sarafino, 2011). Lebih lanjut dijelaskan, individu yang tidak mendapatkan dukungan emosional atau dukungan penghargaan dari rekan kerja, kondisi emosionalnya menjadi negatif, memunculkan perasaan takut dan cemas, dan rentan mengalami kegagalan, sehingga akan menghambat serta menurunkan keyakinan atas kemampuan kompetensi diri individu saat menghadapi tugas-tugas selanjutnya (*reduced personal accomplishment*) (Sarafino, 2011). Sehingga individu membutuhkan dukungan secara emosional dan dukungan penghargaan seperti empati, perhatian,

penilaian positif, dan dorongan untuk maju dari rekan kerja agar dapat meminimalisir gejala *burnout*.

Dukungan instrumental merupakan bantuan secara langsung dan nyata, seperti bantuan finansial atau bantuan dalam mengerjakan tugas-tugas tertentu (Sarafino, 2011). Lebih lanjut dijelaskan, adanya dukungan instrumental menggambarkan tersedianya barang-barang (materi) atau adanya pelayanan dari orang lain yang dapat membantu individu dalam menyelesaikan masalahnya, sehingga akan memudahkan individu untuk dapat memenuhi tanggung jawab dalam menjalankan perannya sehari-hari. Ganster, dkk. (1986) mengatakan bahwa dukungan sosial rekan kerja berhubungan secara langsung integrasi seseorang pada lingkungan sosial di tempat kerjanya. Rekan kerja yang mendukung untuk menciptakan situasi tolong menolong, bersahabat, dan bekerja sama akan menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan serta menimbulkan kepuasan dalam bekerja (Hadipranata, 1999). Selain itu, dukungan sosial yang berasal dari rekan kerja merupakan faktor internal organisasi yang akan membantu karyawan keluar dari permasalahan yang dihadapi, terutama permasalahan yang berhubungan dengan pekerjaan. Sebab dukungan sosial rekan kerja mampu mengurangi tekanan-tekanan yang ada di tempat kerja karena pemahaman mereka terhadap stresor yang ada di tempat kerja. Hal ini didukung oleh pernyataan Goerge, dkk. (1993), bahwa dukungan dari rekan kerja dinilai sebagai jaminan terhadap bantuan yang disediakan organisasi yang sangat dibutuhkan dalam melaksanakan suatu pekerjaan secara efektif dan untuk mengatasi situasi yang menekan. Hal ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan Adawiyah (2013), bahwa dukungan sosial dari rekan

kerja mempunyai pengaruh terhadap guru dalam usaha untuk menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap kecenderungan *burnout*. Sehingga, apabila dukungan instrumental dari rekan kerja yang dimiliki tinggi, maka kemungkinan *burnout* yang terjadi pada karyawan semakin rendah.

Sebaliknya, ketiadaan hubungan yang saling membantu antar karyawan dan sumber-sumber dukungan sosial, yaitu ketiadaan dukungan instrumental dari rekan kerja akan menyebabkan karyawan menjadi gugup, merasa kacau, tidak tahu apa yang harus dilakukan, tidak siap melakukan sesuatu, gelisah, bersikap oposisi, tidak tahu hal-hal apa yang harus di ketengahkan, serta mengalami penurunan prestasi diri (*reduced personal accomplishment*) yang ditandai dengan adanya perasaan tidak mampu memberikan pertolongan atau bantuan kepada rekan sekerja yang membutuhkan pertolongan dan tidak peduli pada kemampuan dirinya sendiri (Avey, *et al*, 2010). Sehingga, apabila dukungan instrumental dari rekan kerja yang dimiliki rendah, maka kemungkinan *burnout* yang terjadi pada karyawan akan semakin tinggi.

Dukungan informasi dapat berbentuk pemberian nasihat, arahan, saran, atau umpan balik tentang bagaimana individu melakukan sesuatu (Sarafino, 2011). Lebih lanjut dijelaskan, adanya dukungan informasi, seperti nasihat atau saran yang diberikan oleh orang-orang yang pernah mengalami keadaan yang serupa akan membantu individu memahami situasi dan mencari alternatif pemecahan masalah atau tindakan yang akan diambil. Nasihat, arahan, saran, atau umpan balik yang diterima dari rekan kerja ternyata lebih membantu individu dalam memahami

situasi dan mencari alternatif pemecahan masalah atau tindakan yang akan diambil saat di tempat kerja, dibandingkan dukungan informasi yang diterima dari atasan di tempat kerja. Greenglass *et al.* (dalam Lane, 2004) memberi penguatan bahwa dukungan informasi dari rekan kerja merupakan dukungan yang lebih efektif, karena pekerja memiliki komunikasi yang lebih intens dengan rekan kerjanya dibandingkan dengan sumber dukungan sosial lain di tempat kerja. Apabila dukungan informasi rekan kerja ini berlanjut, individu akan memiliki rasa menghargai setiap usaha dan pekerjaan yang dilakukan sehingga individu di tempat kerja tidak rentan mengalami depersonalisasi pada kondisi *burnout*.

Sebaliknya, dukungan informasi dari rekan kerja yang tidak memadai membuat individu menjadi kebingungan dalam memahami situasi dan sulit untuk mencari alternatif pemecahan masalah atau tindakan yang akan diambil (Sarafino, 2011). Individu yang tidak mendapatkan dukungan informasi dari rekan kerja tidak akan sanggup menghadapi situasi yang penuh dengan tekanan (Fisher dalam Tews, dkk., 2013). Jika hal ini terus berlanjut, individu tersebut akan sangat rentan terhadap *burnout*. Tidak hanya itu, *burnout* akan memperparah hubungan individu dengan rekan kerja, yaitu individu yang mengalami *burnout* akan bereaksi secara negatif terhadap saran yang diberikan dari rekan kerja (Schultz & Schultz, 2002).

Dukungan kelompok atau jaringan sosial mengacu pada ketersediaan individu lain untuk menghabiskan waktu bersama, sehingga memberikan suatu perasaan tentang keanggotaan kelompok dalam berbagi minat yang sama dan melakukan kegiatan sosial (Sarafino, 2011). Lebih lanjut dijelaskan, rasa kebersamaan dengan anggota kelompok merupakan dukungan bagi individu yang

bersangkutan, dengan memiliki permasalahan yang sama dapat saling membantu satu sama lain sehingga menciptakan perasaan nyaman dan saling mengerti. Bagi karyawan, rekan kerjanya dianggap sebagai bagian dari kelompok karena dianggap mempunyai permasalahan dan perintah pekerjaan yang lebih sama, berbeda dengan atasannya, yang dianggap sebagai individu diluar kelompok karena mempunyai permasalahan dan tanggung jawab pekerjaan yang berbeda, sehingga antara karyawan dengan rekan kerja dapat saling membantu satu sama lain yang dapat menciptakan perasaan nyaman dan saling mengerti. Menurut Corsini (dalam Darmasaputra & Satiningsih, 2013) individu yang mempunyai hubungan yang dekat dengan rekan kerja cenderung lebih mudah dalam mengelola masalah yang dihadapi setiap hari, termasuk yang ditimbulkan dari pekerjaan. Hal tersebut mendapat dukungan pernyataan bahwa dukungan yang berasal dari individu yang memiliki kesamaan dengan penerima dukungan serta memiliki kesamaan dalam hal pengalaman kerja dinilai akan lebih efektif dibandingkan dengan dukungan yang diterima dari individu lain diluar kelompok (Thoits, dalam Limpanitgul, dkk., 2013). Apabila rekan kerja terus berperan dalam dukungan ini, maka individu tersebut akan teralihkan perhatiannya dari rasa kekhawatiran terhadap masalah yang dihadapinya sehingga mempengaruhi *emotional exhaustion* yang lebih rendah dirasakan (Cohen, dkk., dalam Moertono, 1997).

Sebaliknya, individu yang minim dukungan kelompok atau jaringan sosial dari rekan kerja akan berimbas kepada munculnya suatu masalah, yaitu membuat karyawan tersebut merasa tidak memiliki kemampuan dalam dirinya untuk menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan (*reduced personal accomplishment*) hingga

membatasi dirinya dari lingkungan sekitar (depersonalisasi), sehingga apabila hal ini terus menerus berlanjut, individu tersebut sangat rentan oleh *burnout*. Hal tersebut didukung oleh Cordes dan Dougherty (1993), yang menyatakan bahwa individu yang mengalami *burnout* akan membatasi dirinya dari lingkungan sekitar dan cenderung bersikap acuh tak acuh terhadap individu lain. Maksudnya, ketika individu mengalami *burnout*, maka individu tersebut menjadi fokus hanya pada dirinya sendiri serta target-target yang perlu dicapai tanpa menghiraukan peristiwa di lingkungan kerjanya. Sehingga, semakin rendah dukungan kelompok atau jaringan sosial yang diperoleh, maka semakin tinggi *burnout* yang bisa terjadi pada individu.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Shropshire & Kadlec (2012) dengan subjek penelitian pada staf bagian IT (*Information and Technology*) menemukan bahwa dukungan sosial dari rekan kerja memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap *burnout*. Semakin tinggi dukungan yang diterima maka *burnout* akan semakin rendah. Penelitian lain yang dilakukan Labiib (2013) dengan subjek penelitian pada perawat juga menemukan hal yang sama, bahwa dukungan sosial dari rekan kerja memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap *burnout*. Semakin tinggi dukungan yang diterima maka *burnout* akan semakin rendah. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2013) tentang hubungan persepsi dukungan sosial rekan kerja terhadap *burnout* pada teller bank menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif yang sangat signifikan antara persepsi dukungan sosial rekan kerja dengan *burnout* pada teller bank.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi dukungan sosial dari rekan kerja yang diterima maka *burnout* akan semakin rendah, sebaliknya, semakin rendah dukungan sosial dari rekan kerja yang diterima maka *burnout* akan semakin tinggi.

D. Hipotesis

Berdasarkan teori yang telah diuraikan maka hipotesis yang diajukan oleh peneliti dalam penelitian ini, yaitu ada hubungan yang negatif antara dukungan sosial rekan kerja dengan *burnout* pada karyawan UD. Naga Agung Surya Alam di Yogyakarta. Semakin tinggi dukungan sosial dari rekan kerja maka semakin rendah *burnout* pada karyawan UD. Naga Agung Surya Alam di Yogyakarta. Sebaliknya, semakin rendah dukungan sosial dari rekan kerja maka semakin tinggi *burnout* pada karyawan UD. Naga Agung Surya Alam di Yogyakarta.