

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. *Burnout*

1. Pengertian *Burnout*

Maslach, Schaufeli, dan Leiter (2001) mendefinisikan *burnout* sebagai suatu keadaan atau kondisi seseorang mengalami penipisan atau penurunan emosional, kehilangan motivasi, dan komitmen yang disebabkan dari stres secara emosional, sehingga cepat merasa lelah secara fisik maupun mental dan juga selalu sinis terhadap orang lain. Maslach (dalam Prijayanti, 2015) mendefinisikan *burnout* adalah sebuah ekspresi yang muncul akibat dari situasi kehabisan energi, motivasi atau insentif, menunjukkan perubahan sikap dan perilaku seseorang dalam menanggapi tuntutan, serta frustrasi karena menganggap dirinya tidak dihargai dalam pekerjaannya. Schaufeli dan Greenglass (2001) yang mendefinisikan *burnout* sebagai bagian dari kelelahan fisik, emosional dan mental yang dihasilkan dari keterkaitan yang panjang dalam situasi pekerjaan yang menuntut secara emosional. Rzeszutek dan Schier (2014) mengkonseptualisasikan *burnout* sebagai sindrom multidimensional yang terdiri dari kelelahan fisik dan emosional, rasa penurunan prestasi pribadi, dan kecenderungan untuk mengevaluasi diri sendiri dan pekerjaan seseorang secara negatif.

Awalnya seseorang yang mendeskripsikan fenomena ini ialah Freudenberg, seorang psikiater pada tahun 1974. Ia menolong orang-orang yang diketahuinya mengalami fenomena *burnout* karena terlalu intens bekerja,

kelelahan dengan pekerjaannya yang mengorbankan banyak waktu, tenaga, dan pikiran mereka. Menurut pengamatannya *burnout* timbul pada saat tubuh dan pikiran yang terus-menerus tegang untuk menanggapi tingkat konstan stres yang tinggi. Hal ini terkait dengan situasi di mana seseorang merasa bingung antara pekerjaan dan prioritas yang mereka inginkan, khawatir tentang keamanan kerja dan ingin dihargai serta mengharapkan bayaran yang sesuai dengan apa yang dilakukan (Lavrova & Levin, 2006).

Menurut Pines & Maslach (dalam Harnida, 2015) *burnout* merupakan bentuk dari kelelahan secara fisik, emosional, dan mental disebabkan oleh keterlibatan jangka panjang dalam situasi yang penuh dengan tuntutan emosional. Lavrova dan Levin (2006) melihat *burnout* sebagai sindrom yang berkembang karena stres permanen dan menyebabkan kelelahan sumber daya emosional dan personal, kehilangan energi pada seseorang yang bekerja, *burnout* muncul ketika emosi negatif yang terakumulasi tanpa "*discharge*" atau "pembebasan" yang tepat. Schaufelli (dalam Harnida, 2015) menjelaskan *burnout* sebagai sindrom psikologis yang terdiri atas tiga dimensi yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi dan penurunan pencapaian prestasi pribadi. Demerouti dan Bakker (2007) juga mendefinisikan *burnout* sebagai sindrom yang timbul ketika para pekerja merasakan stres di lingkungan pekerjaan, dengan tingginya tuntutan kerja dan rendahnya sumber penghasilan.

Berdasarkan beberapa pengertian *burnout* di atas, penulis dapat mengambil kesimpulan *burnout* sebagai suatu keadaan atau kondisi seseorang mengalami kelelahan secara fisik maupun psikis, penipisan emosional, dan kehilangan

motivasi, serta komitmen yang diakibatkan tuntutan pada pekerjaannya berlangsung dalam jangka waktu yang lama. Akibatnya karyawan merasa tidak bahagia mengenai perasaannya dan merasa tidak puas dengan kemampuannya dalam bekerja.

2. Aspek-aspek *Burnout*

Dimensi atau aspek *burnout* menurut Maslach, Schaufeli, dan Leiter (2001), terdiri dari tiga dimensi yang dapat dijelaskan dalam pengertian yang lebih luas. Ketiga dimensi ini yaitu:

a. Kelelahan Emosional (*Emotional Exhaustion*)

Mengacu pada perasaan emosional yang berlebihan disebabkan adanya suatu kontak dengan orang lain. Sumber utama kelelahan ini adalah kelebihan beban kerja dan konflik pribadi di tempat kerja. Individu merasa lelah dan tidak cukup energi untuk menghadapi hari lain atau orang lain yang membutuhkannya. Komponen *emotional exhaustion* menggambarkan dimensi stres dasar dari *burnout*.

Jika individu memiliki skor *emotional exhaustion* yang tinggi, maka individu akan merasakan frustrasi dan keputusasaan akan pekerjaannya. Individu juga merasa tertekan dengan pekerjaannya dan apatis terhadap rekan kerja. Individu sering memiliki keluhan fisik seperti sakit kepala, nyeri, dll.

b. Dipersonalisasi (*Depersonalization*)

Mengacu pada hilangnya respon terhadap seseorang, yang pada

umumnya menerima pelayanan atau perawatan. Dimensi ini biasanya berkembang dalam menanggapi kelebihan *emotional exhaustion* dan pada awalnya akan melindungi diri sendiri. Komponen *depersonalization* merupakan dimensi interpersonal *burnout*. Hilangnya perasaan positif terhadap atasan atau rekan kerja pada seseorang adalah indikasi bahwa individu memiliki skor *depersonalization* yang tinggi. Individu akan menghindari kontak dengan pekerjaannya sehingga pekerjaannya pun akan menumpuk. Individu juga akan bersikap negatif dan cenderung kasar terhadap atasan maupun rekan kerja.

c. Penurunan Prestasi Pribadi (*Reduce personal accomplishment*)

Mengacu pada menurunnya rasa kompetensi dan mencapai keberhasilan di tempat kerja. Hal ini menurunkan rasa *self-efficacy* yang dikaitkan dengan depresi dan ketidakmampuan untuk mengatasi tuntutan pekerjaan dan dapat diperburuk oleh kurangnya dukungan sosial dan kesempatan untuk berkembang secara profesional. Komponen *reduce personal accomplishment* merupakan dimensi evaluasi diri dari *burnout*.

Individu yang merasa tidak kompeten dalam bekerja cenderung kehilangan kemauannya untuk bekerja. Individu merasa dirinya tidak berharga, dan juga merasa bahwa dirinya belum melakukan sesuatu yang berharga. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa individu memiliki skor *reduce personal accomplishment* yang tinggi.

Menurut Leatz dan Stolar (Amelia dan Zulkarnain, 2005), mengemukakan

beberapa aspek sebagai indikator terjadinya *burnout* yaitu :

a. Kelelahan fisik (*physical exhaustion*)

Ditandai dengan terkurasnya tenaga, sering merasa lelah, adanya kelelahan-keluhan gangguan fisik seperti sakit kepala, *nausea* (mual-mual), perubahan kebiasaan tidur.

b. Kelelahan emosional (*emotional exhaustion*)

Ditandai dengan depresi, frustrasi, perasaan tidak berdaya, sedih, apatis terhadap pekerjaan, merasa terbelenggu oleh tugas-tugas yang ada serta mudah tersinggung dan marah tanpa alasan.

c. Kelelahan mental (*mental exhaustion*)

Ditandai dengan sikap sinis terhadap orang lain, memiliki prasangka yang negatif terhadap diri dan pekerjaan. Kelelahan mental ini mengarah pada kecenderungan untuk menyalahkan hal-hal yang ada di luar dirinya sebagai sumber semua permasalahan.

d. Rendahnya penghargaan terhadap diri (*low personal accomplishment*)

Ditandai dengan adanya perasaan tidak puas terhadap diri sendiri. Pekerjaan dan kehidupan merasa belum pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat.

Berdasarkan aspek-aspek yang disebutkan sebelumnya, penelitian ini akan merujuk pada aspek yang dikemukakan Maslach. Hal ini dikarenakan aspek yang dikemukakan Maslach selaras dengan penelitian ini. Adapun aspek-aspek tersebut yaitu kelelahan emosi, depersonalisasi, dan kurangnya penghargaan terhadap diri atau penurunan prestasi pribadi.

3. Faktor yang Mempengaruhi *Burnout*

Maslach & Leiter (1997) timbulnya *burnout* disebabkan oleh beberapa faktor yang diantaranya yaitu :

a. Karakteristik individu

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

- 1) Faktor demografi, mengacu pada perbedaan jenis kelamin antara wanita dan pria. Pria rentan terhadap stres dan *burnout* jika dibandingkan dengan wanita.
- 2) 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.

b. Lingkungan kerja

Beban kerja yang berlebihan bisa meliputi jam kerja, jumlah individu yang harus dilayani (jumlah antrian yang padat misalnya), tanggung jawab yang harus dipikul, pekerjaan rutin dan yang bukan rutin, dan pekerjaan administrasi lainnya yang melampaui kapasitas dan kemampuan individu. Di samping itu, dukungan sosial turut berpotensi mempengaruhi *burnout*. Memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja merupakan sumber emosional positif individu saat menghadapi masalah karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Individu yang

memiliki persepsi adanya dukungan sosial akan merasa nyaman, dihargai, dan diperhatikan atau terbantu oleh orang lain

c. Keterlibatan emosional dengan penerimaan pelayanan

Bekerja melayani memberikan jasa kepada 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 mereka dapat memberikan penguatan positif atau kepuasan bagi kedua belah pihak, atau sebaliknya.

Lavrova dan Levin (2006) menjelaskan kedua faktor yang dapat mempengaruhi *burnout* di bawah ini:

a. Faktor personal :

- 1) Usia, khususnya pada usia muda cenderung lebih menampilkan *emotional exhaustion*
- 2) Tingginya harapan seseorang terhadap keadaan sekitar
- 3) Tingginya tingkat interaksi, mencari perhatian dan sifat yang idealis
- 4) Bekerja terlalu keras
- 5) Keinginan untuk menampilkan kemewahan
- 6) Perilaku yang mengarah pada pencapaian prestasi
- 7) Ketidakmampuan untuk mengatakan tidak
- 8) Sulit untuk menyerahkan tanggung jawab

9) Kecenderungan sifat untuk mengorbankan diri

10) Kecenderungan untuk memberi dan tidak menerima.

b. Faktor situasional :

1) Tidak mampu menentukan peran dan tanggung jawab sosial

2) Konflik di antara tuntutan fungsional

3) Bekerja yang berlebihan

4) Tuntutan pekerjaan

5) Konflik interpersonal (dengan klien, anggota keluarga, teman, dan pimpinan)

6) Kurang memiliki kemampuan dalam bekerja

7) Kurangnya sumber penghasilan

8) Kurangnya dukungan sosial

9) Kurangnya rasa syukur

10) Faktor yang berhubungan dengan tempat kerja, seperti tidak ada kejelasan dalam bekerja dan kurang memiliki kebebasan dalam mengambil keputusan.

Selanjutnya, Maslach et al. (2001) menambahkan faktor individu yang berpengaruh terhadap *burnout*, seperti:

1) Karakteristik demografis

Variabel demografis yang paling konsisten berkaitan dengan *burnout* adalah usia, karena usia berkaitan dengan tingkat kematangan individu. Karyawan yang lebih muda usianya memiliki tingkat *burnout* lebih tinggi dari pada karyawan yang berusia 30-40 tahun. Variabel

demografis jenis kelamin bukan merupakan prediktor kuat pada *burnout*. Beberapa penelitian menunjukkan *burnout* lebih tinggi pada wanita, beberapa menunjukkan skor lebih tinggi pada laki-laki (misalnya, Thomas, Kohli, & Choi, 2014) dan temuan lain tidak ada perbedaan. Sedangkan variabel demografis berkenaan dengan status perkawinan, individu yang belum menikah (terutama laki-laki) tampaknya menjadi lebih rentan terhadap *burnout* dibandingkan dengan individu yang sudah menikah. Thomas et al. (2014) menambahkan variabel demografis lain yang mempengaruhi *burnout* adalah tahun pengalaman, pendidikan dan ukuran beban kerja.

2) Karakteristik kepribadian

Beberapa ciri kepribadian telah diteliti sebagai upaya mengetahui tipe individu yang mungkin beresiko mengalami *burnout*. Orang yang menampilkan tingkat ketahanan yang rendah (keterlibatan dalam kegiatan harian, perasaan mengendalikan peristiwa, dan keterbukaan pada perubahan). *Burnout* lebih tinggi diantara orang yang memiliki *locus of control external* (atribusi peristiwa dan prestasi terhadap kekuatan lain atau peluang) dari pada orang yang memiliki *locus of control internal* (atribusi pada satu kemampuan dan usaha).

3) Sikap terhadap pekerjaan

Individu bervariasi dalam harapan yang dibawa ke pekerjaannya, tergantung atas sikapnya terhadap pekerjaan. Dalam beberapa kasus harapan ini sangat tinggi, baik dari segi sifat pekerjaan

(misalnya menarik, menantang, menyenangkan) dan kemungkinan mencapai keberhasilan (misalnya keberhasilan menyembuhkan pasien, mendapatkan promosi kenaikan jabatan). Harapan yang tinggi menyebabkan orang untuk bekerja terlalu keras dan melakukan terlalu banyak, sehingga akhirnya menyebabkan kelelahan dan sinisme ketika upaya yang tinggi tidak menghasilkan hasil yang diharapkan.

Berdasarkan uraian tersebut, faktor yang selaras dengan penelitian ini adalah faktor yang di kemukakan oleh Maslach & Leiter, yaitu terdapat tiga faktor yang pertama faktor karakteristik individu yang digolongkan menjadi faktor demografi dan faktor perfeksionis, kedua faktor lingkungan kerja yang mencakup kurangnya dukungan sosial dan masalah beban kerja yang berlebih terhadap individu, dan ketiga faktor keterlibatan emosional dengan pemberi atau penerima pelayanan. Peneliti memilih fokus pada dukungan sosial sebagai faktor yang mempengaruhi *burnout* merujuk pada hasil wawancara dan observasi. Dukungan sosial membuat individu merasa yakin bahwa dirinya dicintai, dihargai sehingga dapat mengurangi gejala *burnout* yang dialaminya. Tidak adanya dukungan sosial dapat menimbulkan ketegangan dan meningkatkan terjadinya *burnout* pada individu. Semakin tinggi dukungan sosial dari keluarga dan orang terdekat, maka semakin rendah *burnout* (Lempi, 2009). Adanya persepsi terhadap dukungan sosial individu akan merasa nyaman, dihargai, dan diperhatikan atau terbantu oleh orang lain.

B. Dukungan Sosial Rekan Kerja

1. Pengertian Dukungan Sosial Rekan Kerja

Sarafino (2006) menyatakan bahwa dukungan sosial adalah sebuah tindakan yang dilakukan seseorang untuk memberikan dukungan pada individu lain, mengacu pada perilaku memberikan kenyamanan pada orang lain, merawatnya atau menghargainya. Definisi dukungan sosial menurut Gentry et al (dalam Sarafino, 2006) yaitu mengacu pada kenyamanan, perhatian, penghargaan, atau bantuan yang diberikan orang lain atau kelompok kepada individu. Pendapat senada juga diungkapkan oleh Sarason (dalam Smet, 1994) yang menyatakan bahwa dukungan sosial adalah adanya transaksi interpersonal yang ditunjukkan dengan memberikan bantuan pada individu lain, dimana bantuan itu umumnya diperoleh dari orang yang berarti bagi individu yang bersangkutan. Dukungan sosial dapat berupa pemberian informasi, bantuan tingkah laku, ataupun materi yang didapat dari hubungan sosial akrab yang dapat membuat individu merasa diperhatikan, bernilai, dan dicintai. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial adalah dukungan atau bantuan yang berasal dari orang yang memiliki hubungan sosial akrab dengan individu.

Istilah “dukungan sosial” secara umum digunakan untuk mengacu pada penerimaan rasa aman, peduli, penghargaan atau bantuan yang diterima seseorang dari orang lain atau kelompok. Berikut kutipannya : *“Social support is generally used to refer to the perceived comfort, caring, esteem or help a person receives from other people or groups”* (Sarafino, 2006). Dukungan sosial tersebut dapat datang dari sumber-sumber yang berbeda, seperti dari teman, rekan sekerja,

atasan, atau anggota organisasi. Dengan adanya dukungan sosial dari berbagai sumber, individu akan merasa yakin bahwa dirinya dicintai dan disayangi, dihargai, bernilai dan menjadi bagian dari jaringan sosial.

Menurut Sarafino (2006), dukungan sosial dapat berasal dari berbagai sumber seperti pasangan hidup, keluarga, pacar, teman, rekan kerja, dan organisasi komunitas. Menurut Sarason et al (dalam Ogden, 2004) dukungan sosial awalnya didefinisikan berdasarkan pada banyaknya kehadiran individu yang memberikan dukungan sosial. Kemudian definisi ini berkembang sehingga definisi dukungan sosial tidak hanya meliputi banyaknya teman yang menyediakan dukungan sosial, tetapi termasuk juga kepuasan terhadap dukungan yang diberikan (Sarason et al dalam Ogden, 2004).

Friedman (2010) menjelaskan dukungan sosial adalah suatu keadaan yang bermanfaat bagi individu yang diperoleh dari orang lain yang dipercaya, sehingga seseorang akan tahu bahwa ada orang lain yang memperhatikan, menghargai, dan mencintainya. Sedangkan Peterson (2009) menyatakan dukungan sosial adalah tindakan dari seseorang dengan tujuan yang baik yang diberikan kepada orang lain yang telah memiliki hubungan personal. Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial rekan kerja adalah dukungan yang dirasakan seorang karyawan yang diberikan oleh rekan kerjanya, yang bertujuan untuk membantu menciptakan perasaan yang lebih nyaman, dihargai, dan diperhatikan bertindak sebagai sumber motivasi dan semangat kerja sehingga meningkatkan produktivitas serta membantu dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi.

2. Aspek–aspek Dukungan Sosial

Sarafino (2006) mengungkapkan pada dasarnya ada empat aspek dukungan sosial:

- a. Dukungan emosional, dukungan jenis ini meliputi ungkapan rasa empati, kepedulian, perhatian, penghormatan positif, dan memberikan semangat kepada seseorang. Adanya dukungan ini akan memberikan rasa nyaman, kepastian, perasaan memiliki, dan dicintai kepada individu. Dukungan emosi mengacu pada memberikan pengertian terhadap masalah yang sedang dihadapi mendengarkan keluhannya, pemberian perhatian, pemberian semangat, kehangatan, cinta kasih, dan emosi membuat individu percaya bahwa ia dikagumi, dihargai, dicintai, dan merasa bahwa orang lain bersedia memberi perhatian dan rasa aman pada individu tersebut.
- b. Dukungan instrumental, dukungan ini meliputi bantuan langsung secara materi seperti ketika seseorang meminjamkan uang kepada orang lain atau menolong memberikan lapangan pekerjaan ketika seorang individu membutuhkan pekerjaan. Dukungan ini mengacu pada penyediaan benda-benda dan layanan untuk memecahkan masalah praktis, aktivitas-aktivitas seperti menyediakan benda-benda seperti alat kerja, membantu menyelesaikan tugas dan lain sebagainya. Adanya dukungan ini menggambarkan tersedianya barang-barang (materi) atau adanya pelayanan dari orang lain yang dapat membantu individu dalam menyelesaikan masalahnya. Selanjutnya hal tersebut akan memudahkan

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

- c. Dukungan informasi, dukungan jenis ini meliputi pemberian nasihat, saran, atau umpan balik kepada individu. Dukungan ini biasanya diperoleh dari sahabat, rekan kerja, atasan, atau seorang profesional seperti dokter atau psikolog. 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 persahabatan, mengacu pada ketersediaan seseorang untuk meluangkan waktu bersama dengan individu yang lain, dengan demikian memberikan perasaan keanggotaan dalam kelompok untuk berbagi ketertarikan dan aktivitas sosial. Dukungan ini berupa menghabiskan waktu secara bersama dalam aktivitas-aktivitas rekreasional di waktu senggang, juga bisa dalam bentuk bergurau, maupun membicarakan apapun yang akan mendatangkan kesenangan.

Cutrona dan Russel (1987) mengembangkan *The Social Provisions Scale* untuk mengukur ketersediaan dukungan sosial yang diperoleh dari hubungan individu dengan orang lain. Terdapat 6 dimensi di dalamnya, yaitu:

- a. *Attachment* (kelekatan atau kedekatan emosional), merupakan jenis dukungan yang memungkinkan seseorang memperoleh kedekatan secara emosional, sehingga menimbulkan rasa aman bagi yang menerima. Orang yang menerima dukungan sosial semacam ini merasa tentram, aman, dan

damai yang ditunjukkan dengan sikap tenang dan bahagia. Sumber dukungan ini biasanya didapatkan dari pasangan, teman dekat, atau hubungan keluarga.

- b. *Social Integration* (integrasi sosial), merupakan jenis dukungan yang memungkinkan individu memiliki perasaan suatu kelompok yang memungkinkan untuk berbagi minat, perhatian, serta melakukan kegiatan yang sifatnya rekreatif secara bersama. Integrasi sosial dapat memberikan kenyamanan, keamanan dan kesenangan. Individu akan merasa tidak kesepian, memiliki orang yang mendukungnya, yang satu minat dengannya.
- c. *Reassurance of Worth* (penghargaan atau pengakuan), merupakan dukungan sosial yang memungkinkan individu mendapatkan pengakuan atas kemampuan dan keahliannya serta mendapat penghargaan dari orang lain atau lembaga terhadap kompetensi, keterampilan, dan nilai yang dimiliki seseorang. Sumber dukungan sosial ini dapat berasal dari keluarga atau instansi dimana ia bekerja. Dengan diakui individu menjadi lebih percaya diri dan dapat meningkatkan potensi yang dimilikinya.
- d. *Reliable Alliance* (ikatan atau hubungan yang dapat diandalkan untuk mendapatkan bantuan yang nyata), merupakan dukungan sosial yang memungkinkan individu mendapatkan dukungan sosial berupa jaminan bahwa ada orang yang dapat diandalkan bantuannya ketika individu membutuhkan bantuan. Jenis dukungan sosial ini bersumber pada umumnya diberikan oleh anggota keluarga. Individu yang memiliki

hubungan yang baik dengan keluarga akan merasa aman, karena mendapatkan dukungan yang berkualitas dan dapat diandalkan dalam memberikan bantuan.

- e. *Guidance* (Saran atau informasi), merupakan dukungan sosial yang memungkinkan individu mendapatkan informasi, saran atau nasihat yang diperlukan dalam memenuhi kebutuhan dan mengatasi permasalahan yang dihadapi. Jenis dukungan sosial ini bersumber dari guru, mentor, atau sosok orang tua. Individu yang merasa didukung oleh guru, mentor, atau orang tua akan memiliki kepercayaan diri untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi, merasa bahwa dirinya tidak sendiri.
- f. *Opportunity for Nurturance* (kemungkinan membantu), merupakan aspek penting dalam hubungan interpersonal yang berupa perasaan dibutuhkan oleh orang lain. Dukungan sosial ini memungkinkan individu mulai mengambil tanggung jawab untuk kesejahteraan orang lain, sehingga dapat mengembangkan perasaan dibutuhkan. Individu yang merasa dibutuhkan oleh orang lain akan merasa berguna dan keberadaannya pun diakui oleh orang lain.

Berdasarkan beberapa aspek tersebut, maka dapat disimpulkan aspek-aspek dukungan sosial menurut Sarafino (2006) yaitu dukungan emosi, dukungan penghargaan, dukungan instrumental, dukungan informasi, dan dukungan jaringan sosial. Sarafino (2006) bahwa dukungan sosial dapat diperoleh dari bermacam-macam sumber seperti suami atau istri, keluarga, teman, rekan kerja, dokter, dan organisasi kemasyarakatan.

C. Hubungan Antara Dukungan Sosial Rekan Kerja dengan *Burnout*

Dukungan sosial rekan kerja merupakan perilaku saling menunjang antar individu dalam proses bekerja (Sumaryono, 1994). Dukungan sosial rekan kerja memiliki pengaruh terhadap *burnout*. Rosyid (1996) mengatakan bahwa ketiadaan dukungan sosial rekan kerja akan mengakibatkan timbulnya *burnout* pada karyawan. Menurut Ganster, dkk (1986) sumber-sumber dukungan sosial dapat berasal dari keluarga, rekan sekerja, dan atasan. Di perusahaan, seorang karyawan diharapkan mendapat dukungan sosial baik dari atasan, teman sekerja, maupun keluarga. Bilamana seorang karyawan mendapat dukungan sosial maka karyawan dapat menjalankan tugasnya dengan lebih baik dan dengan demikian kinerjanya meningkat. Akan tetapi, bilamana karyawan tidak memperoleh dukungan sosial, maka ia akan mengalami kebingungan, merasa tidak mempunyai sandaran untuk mengadakan permasalahannya. Keadaan yang demikian tentu akan berdampak negatif pada para karyawan dan akan tercermin pada kinerja yang tidak memuaskan. Selaras dengan itu Ganster, dkk, (1986) mengatakan dukungan sosial rekan kerja berhubungan secara langsung integrasi seorang individu pada lingkungan sosial di tempat kerjanya.

Lane (2004), menjelaskan konsep dukungan sosial rekan kerja berupa ketersediaan dukungan dari rekan kerja yang dirasakan tiap individu saat membutuhkan. Memberikan dukungan sosial di lingkungan kerja akan memunculkan perasaan positif yang dialami oleh karyawan, sehingga perasaan tersebut dapat membantu menurunkan *burnout* pada seorang karyawan. Selaras dengan itu, Desiningrum (2014) mengatakan perasaan-perasaan positif tersebut

akan berdampak pada penurunan perilaku *burnout* yang dialami setiap individu yang mengalami perasaan positif tersebut. Antar rekan kerja yang mendukung menciptakan situasi tolong menolong, bersahabat, dan berkerja sama akan menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan serta menimbulkan kepuasan dalam bekerja (Hadipranata, dalam Almasitoh, 2011).

Menurut Sarafino (2006) individu yang memiliki dukungan sosial, percaya merasa bahwa dirinya dicintai, dihargai dan menjadi bagian dari jaringan sosial seperti keluarga atau komunitas organisasi yang dapat membantu pada saat dibutuhkan. Menurut Hudson (dalam Almasitoh, 2011) dukungan sosial dari tempat kerja dapat memberikan kontribusi, terutama pada produktifitas dan kesejahteraan karyawan. Mengacu pada pendapat tersebut, seorang karyawan yang memiliki dukungan sosial rekan kerja yang baik dapat menurunkan perilaku *burnout* pada karyawan itu sendiri, sehingga karyawan merasa nyaman dan dapat bekerja secara optimal.

Menurut Sarafino (2006), dukungan sosial memiliki empat aspek yaitu aspek emosional, aspek instrumental, aspek informasi, dan aspek persahabatan. Aspek pertama adalah dukungan emosional, menurut Sarafino (2006) dukungan emosional adalah dukungan emosi yang memberikan rasa nyaman, aman, dihargai, dicintai, dan dimengerti serta jaminan saat individu dalam sebuah situasi tertekan. Sarafino (2006) mengatakan pemberian dukungan emosional berupa pemberian semangat, kehangatan dalam berinteraksi sosial, dan cinta kasih sehingga dapat menimbulkan rasa dihargai dan dicintai dalam kehidupan sosial karena mengetahui bahwa ada orang lain yang bersedia memberi perhatian dan

rasa aman pada individu tersebut. Sarafino (2006) menambahkan bahwa emosi negatif seperti stres dapat dicegah dengan adanya dukungan emosional atau penghargaan. Selaras dengan pendapat Miner (1992) mengatakan bahwa perasaan tertekan pada individu dapat dicegah dengan adanya dukungan emosi, yaitu mencegah apa yang dipandang individu sebagai stresor yang diterima, kemudian dukungan sosial mampu membantu individu dalam menyelesaikan suatu masalah. Mengacu pada teori tersebut, individu dapat menekan atau menurunkan kecenderungan perilaku *burnout* ketika sedang menyelesaikan suatu masalah.

Lahey (2003), mengatakan bahwa individu yang memiliki dukungan sosial khususnya dukungan emosional menunjukkan reaksi yang kecil terhadap peristiwa negatif seperti depresi, kecemasan, dan masalah-masalah kesehatan, karena dukungan emosional dapat membantu individu dalam mengambil keputusan untuk mengatasi stres. Berdasarkan pemaparan di atas, seorang karyawan yang tidak mendapatkan dukungan emosional cenderung menunjukkan reaksi yang besar terhadap perasaan negatif seperti depresi, cemas, dan masalah kesehatan. Berbagai perasaan negatif tersebut akan berdampak pada kecenderungan perilaku *burnout*.

Aspek kedua adalah dukungan instrumental, menurut Sarafino (2006) dukungan instrumental adalah berupa dukungan bantuan dalam bentuk secara langsung, misalnya bentuk bantuan secara finansial atau menawarkan jasa untuk menyelesaikan suatu tugas. Caplan, dkk, (dalam Sackey & Sanda, 2011) menjelaskan bahwa dukungan instrumental dapat berupa bantuan nyata seperti bantuan fisik atau bantuan dalam bentuk sarana seperti memberikan tumpangan saat rekan kerja tersebut tidak membawa kendaraan. Menurut Weiss (dalam

Cuntrona, 1994) individu yang menerima bantuan secara materi perasaanya akan menjadi lebih tenang karena menyadari ada orang lain yang bersedia untuk menolongnya dalam keadaan sulit terhadap suatu masalah. Selaras dengan pernyataan tersebut Gibson, dkk, (1994) mengatakan bahwa pemberian bantuan berupa materi atau penghargaan yang ada diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung dapat meningkatkan kesejahteraan dalam hidup dan terhindar dari kecenderungan *burnout*.

Menurut Jurgensen (dalam Blum, dkk, 1986) bantuan materi atau imbalan gaji merupakan kebutuhan hidup yang paling mendasar bagi setiap karyawan, sehingga bantuan materi atau imbalan gaji yang sesuai akan mendorong motivasi kerja karyawan. Berdasarkan teori tersebut jika seorang karyawan tidak mendapatkan dukungan instrumental seperti bantuan materi atau gaji maupun berupa bentuk fisik lain yang dibutuhkan, maka akan berdampak pada motivasi kerja yang rendah sehingga kecenderungan perilaku *burnout* akan muncul. Miller (2008) mengatakan bahwa tingginya dukungan sosial seperti dukungan instrumental yang diterima oleh seorang individu, maka akan berdampak berupa sumbangan pada kesehatan. Teori tersebut diperkuat hasil penelitian dari Hidayati (2012) yang menyatakan dukungan sosial rekan kerja secara keseluruhan memberikan sumbangan efektif sebesar 17,47%. Mengacu pada teori dan hasil penelitian tersebut dukungan instrumental dapat memberikan pengaruh terhadap *burnout* yang dialami seorang karyawan. *Burnout* akan meningkat apabila dukungan instrumental yang dialami atau dirasakan rendah, dikarenakan tidak ada yang dapat memberikan bantuan berupa materi maupun bantuan jasa secara

langsung pada saat dibutuhkan seorang individu, sehingga individu tersebut merasakan berbagai hal negatif yang dapat meningkatkan *burnout*.

Aspek ketiga menurut Sarafino (2006) adalah dukungan informasi yaitu dukungan yang berifat informatif, dukungan ini dapat berupa saran, pengarahan, atau sebuah bentuk umpan balik tentang bagaimana cara menyelesaikan suatu masalah. Rekan kerja yang saling mendukung akan menimbulkan rasa saling tolong menolong dan bekerja sama sehingga menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan serta menimbulkan kepuasan dalam bekerja (Hadipranata, 1999). Cohen dan Shyme (1985) menyatakan bahwa jika seorang individu memeberikan dukungan informasi kepada orang lain, maka akan dapat membantu orang tersebut untuk merubah situasi dan merubah pemahaman dari situasi, sehingga mempengaruhi penilaian stresnya. Mengacu pada teori tersebut individu yang mendapatkan dukungan bantuan informasi maka akan dapat menyelesaikan masalah dan mengurangi keragu-raguan, sehingga hal tersebut dapat menurunkan tingkat stres, kecemasan, takut, dan kekhawatiran yang berdampak terhindarnya dari kecenderungan berperilaku *burnout*. Selaras dengan pendapat Miner (1992) yang menyatakan bahwa dukungan informasi bagi masing-masing individu dapat memberikan pengetahuan yang dibutuhkan untuk mengerti atau mengatasi masalah dan mengurangi ketidak pastian.

Dukungan informasi yang diberikan dapat membantu seserorang dalam menghadapi masalah dan menyelesaikan tantangan-tantangan dalam pekerjaan (Lambert, dkk, 2010). Menurut Jhonson, dkk, (2000) memberikan dukungan sosial berupa dukungan informasi dapat meningkatkan produktivitas serta

mengurangi tingkat stres yang dialami akibat berbagai tekanan. Berdasarkan pemaparan tersebut dampak negatif jika tidak ada dukungan informasi adalah individu akan mudah putus asa, dampak lain yang akan muncul adalah menurunnya produktivitas kerja dan mudah terkena stres, berbagai hal tersebut akan memicu terjadinya *burnout*. Diperkuat dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hartanti (2011) menunjukkan bahwa dukungan sosial berupa dukungan informasi memiliki hubungan korelasi sebesar 21,0%, tinggi rendahnya dukungan sosial yang diberikan memengaruhi tingkat *burnout* yang dialami seorang karyawan.

Aspek keempat menurut Sarafino (2006) adalah dukungan persahabatan, yaitu ketersediaan orang lain untuk meluangkan dan memberikan waktu bersama, dengan memberikan perasaan keanggotaan dalam kelompok untuk berbagi ketertarikan dan aktivitas sosial. Dukungan ini dapat ditandai dengan adanya rasa tolong-menolong, kekerabatan yang akrab, dan perilaku positif lainnya, serta rendahnya konflik, persaingan, dan perilaku negatif lainnya. Menurut Hartup, dkk, (dalam Rahmat, 2014) kualitas persahabatan adalah hubungan persahabatan yang memiliki aspek kualitatif seperti pertemanan, saling mendukung meskipun dalam suatu konflik. Kualitas persahabatan juga memiliki pengaruh langsung terhadap sikap dan perilaku individu, karena kualitas persahabatan yang tinggi akan mengurangi rasa malu serta isolasi diri (Berndt, 2002). Argely, dkk, (dalam Rahmat, 2014) mengungkapkan bahwa dukungan persahabatan meliputi orang-orang yang saling mengharapkan kehadiran satu sama lain, saling menyukai, saling membantu dan memahami, memiliki kesamaan minat dan kegiatan, saling mempercayai, sehingga saling menimbulkan rasa nyaman.

Menurut Jurgensen (dalam Blum, dkk, 1986) bila seorang karyawan mempunyai rekan kerja yang saling menghargai, dapat bekerjasama, mempunyai sikap yang sepeham dan mampu memberikan rasa tenang, maka semangat kerja karyawan akan meningkat. Berdasarkan pemaparan di atas jika dukungan persahabatan tidak muncul dalam lingkungan kerja, maka akan menimbulkan dampak negatif seperti bersikap malas atau tidak bersemangat dalam proses bekerja, sehingga hal tersebut akan cenderung menimbulkan terjadinya *burnout*. Pernyataan tersebut diperkuat hasil penelitian dari Putri (2014) yang menunjukkan bahwa dukungan sosial berupa dukungan persahabatan memiliki hubungan korelasi dengan sumbangan subjektif sebesar 66,7%, dengan hasil tersebut menunjukkan bahwa tinggi rendahnya dukungan sosial yang diberikan dapat mempengaruhi tinggi rendahnya *burnout*.

Berdasarkan beberapa uraian di atas menunjukkan bahwa dukungan sosial rekan kerja, setiap aspeknya yaitu dukungan emosional, intrumental, informasi, dan persahabatan memiliki hubungan yang dapat mempengaruhi *burnout* pada karyawan. Maka relasi sosial yang positif akan tercapai jika adanya dukungan sosial dari rekan kerja. Dukungan sosial mampu membantu individu dalam mengembangkan harga diri, meminimalkan masalah-masalah psikologis yang sedang dihadapi, serta mampu membantu memecahkan masalah yang adaptif, dan membantu individu menjadi sehat secara fisik maupun psikis (Ariati, 2010).

Sarason, dkk, (1983) individu yang menerima dukungan sosial yang positif, akan membantu individu tersebut membentuk harga diri dan cenderung memandang segala sesuatu secara positif dan optimis. Maslach (1997),

menyatakan bahwa kurangnya dukungan sosial yang diberikan oleh lingkungan individu berpotensi menimbulkan *burnout*. Menurut teori tersebut dukungan sosial dari rekan kerja yang diterima individu cenderung akan terhindar dari *burnout* dalam menjalani kehidupan maupun dalam pekerjaanya.

Strauss dan Sayless (dalam Fauziah, dkk, 1999) menjelaskan bahwa dukungan sosial dapat berasal dari rekan kerja, interaksi yang terjadi antar individu dapat menimbulkan kedekatan secara fisik dan juga mampu membantu mengurangi dan memecahkan suatu masalah, memudahkan koordinasi, dan mencapai keseimbangan sosial. Menurut Cutrona, dkk, (1994) adanya dukungan sosial akan membantu individu dalam menanggulangi stres yang dialami dengan cara memenuhi kebutuhan akan persahabatan dan kontak sosial dengan orang lain, hal tersebut akan membuat seorang individu mampu mengalihkan perhatian perasaan khawatir dalam suatu permasalahan dengan suasana hati yang positif. Suasana hati yang positif akan membuat seseorang terhindar dari *burnout*, hal ini dikarenakan individu mampu memaknai segala sesuatu dengan pikiran dan perasaan yang positif.

Burnout terjadi karena ketika individu mencoba untuk menggapai tujuan sesuatu yang tidak realistis sehingga akan menyebabkan hilangnya energi serta hilangnya perasaan tentang dirinya dan orang lain (Gold, 2005). Perasaan itu akan dipengaruhi oleh lingkungan kerja dan hubungan antar pribadi. Karyawan sangat berperan penting dalam ikut serta membantu perkembangan atau kemajuan sebuah perusahaan. Untuk itu agar karyawan tetap berkomitmen menjaga produktifitas kerja yang tinggi suatu hal yang harus diperhatikan adalah masalah *burnout*. Shin,

dkk (dalam Maslach, 2008) menjelaskan titik kritis terjadi ketika orang-orang tidak dapat pulih dari tuntutan pekerjaan, yaitu perasaan lelah yang diakibatkan oleh peristiwa terutama menuntut jam kerja, rapat, tenggang waktu. Hal tersebut menyebabkan individu merasa kelelahan apabila tidak memiliki kesempatan untuk pulih selama ia tenang di tempat kerja atau di rumah, maka karyawan cenderung akan mencari alasan untuk menghindari atau lari dari tanggung jawab, atau melakukan tindakan-tindakan untuk meminta perusahaan agar memikirkan kenyamanan karyawan agar *burnout* tidak meningkat. Tinggi rendahnya *burnout* yang dialami karyawan pada suatu perusahaan dapat dijadikan untuk melihat kondisi suatu organisasi atau perusahaan.



D. Hipotesis

Hipotesis menurut Sugiyono (2002) yaitu jawaban sementara terhadap rumusan penelitian dan dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Berdasarkan landasan teori dan kerangka berpikir, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

“Ada hubungan negatif antara dukungan sosial rekan kerja dengan *burnout* pada karyawan (buruh) pabrik PT Dagsap Endura Eatore Yogyakarta. Semakin tinggi karyawan mendapat dukungan sosial rekan kerja semakin rendah kecenderungan *burnout* yang akan dialami karyawan, dan sebaliknya semakin rendah karyawan mendapat dukungan sosial rekan kerja maka kecenderungan *burnout* yang dialami karyawan akan semakin tinggi.