

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Permasalahan**

Mahasiswa merupakan kelompok di dalam masyarakat yang memperoleh statusnya karena ikatan dengan perguruan tinggi, mahasiswa juga merupakan kandidat intelektual atau cendekiawan muda dalam lapisan masyarakat. Mahasiswa didefinisikan sebagai pelajar yang mendapatkan ilmu dan pengetahuan tingkat tinggi, di mana pada level ini mahasiswa dianggap memiliki kematangan fisik dan perkembangan pemikiran, sehingga dengan kemampuan tersebut memiliki kesadaran untuk menentukan sikap dan mampu bertanggung jawab atas perilakunya (Sarwono, 1978). Menurut Siswoyo (2007) mahasiswa dapat didefinisikan sebagai individu yang sedang menuntut ilmu ditingkat perguruan tinggi, baik negeri maupun swasta atau lembaga lain yang setingkat dengan perguruan tinggi.

Mahasiswa yang berada dalam perguruan tinggi dituntut untuk menyelesaikan tugas dalam waktu yang sudah ditentukan disamping itu, mahasiswa juga memiliki banyak kebutuhan yang harus dipenuhi, baik kebutuhan dalam perkuliahan maupun kehidupan pribadi. Kebutuhan akan hidup yang semakin tinggi membuat mahasiswa harus mencari cara untuk mampu mencukupi kebutuhannya. Banyak ditemukan fenomena peran ganda mahasiswa, yaitu berkuliah sambil bekerja. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Endsleigh and The National Union of Student

(Mitchell, 2015) yang menyebutkan bahwa terjadi peningkatan pada mahasiswa yang bekerja, yaitu dari 59% menjadi 77%. Penelitian tersebut melibatkan 4,642 mahasiswa di Inggris pada sebuah perusahaan asuransi dengan pendapatan yang diterima kurang lebih sekitar Rp 8,7 juta per bulan, di mana pendapatan mahasiswa lebih besar 36% dibanding pendapatan mahasiswi. Selain itu sebagian responden menjelaskan bahwa mereka bekerja paruh waktu dan sebanyak 14% mahasiswa memilih pekerjaan penuh selama periode perkuliahan, liburan semester, atau keduanya. Sebanyak 56% mahasiswa yang memiliki pekerjaan mengatakan bahwa mereka bekerja karena mereka ingin mengembangkan keterampilan tambahan.

Banyak mahasiswa yang memutuskan untuk bekerja bukan tanpa alasan, salah satu isu utama adalah mengenai biaya pendidikan, beberapa survei terkait kenaikan biaya pendidikan di Indonesia menunjukkan hasil yang cukup mengejutkan, hasil survei HSBC menempatkan Indonesia berada pada kategori negara dengan biaya pendidikan termahal di dunia (Sebayang, 2018). Sementara itu, Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat biaya pendidikan mengalami peningkatan rata-rata 10 persen per tahun. Sejalan dengan BPS, lembaga *ZAP Finance* menyatakan biaya pendidikan di Indonesia kisaran peningkatannya dapat mencapai 20 persen per tahun (Gewati, 2017). Dalam memenuhi kebutuhan kuliah, beberapa orang tua tidak memiliki kemampuan finansial yang cukup untuk membiayai pendidikan anak-anaknya. Program beasiswa yang tersedia juga terbatas dan sangat kompetitif. Terbatasnya program beasiswa dan mahalnya biaya pendidikan menyebabkan banyak mahasiswa memutuskan untuk bekerja (Muhson & Mardelina, 2017).

Umumnya mahasiswa akan memilih bekerja dengan sistem kontrak dalam jangka pendek *shortterm contracts* dan kerja paruh waktu *parttime jobs*, namun demikian mahasiswa akan lebih memilih kerja part-time dikarenakan lebih fleksibel dalam mengatur waktu bekerja dengan kuliah. Selain itu, bekerja part-time memiliki waktu yang lebih sedikit, biasanya per hari hanya membutuhkan waktu sekitar 3-5 jam (Van der Meer, P. & Wielers, 2001). Mahasiswa yang bekerja adalah individu yang menuntut ilmu pada jenjang perguruan tinggi dan berstatus aktif yang juga menjalankan suatu usaha atau sedang berupaya mengerjakan suatu tugas yang diakhiri buah karya yang dapat dinikmati oleh orang yang bersangkutan (Dudija, 2011).

Rice dan Dolgin (2008), ada dua pandangan mengenai kuliah sambil bekerja. Pandangan pertama, kuliah sambil bekerja akan menjadi hal yang buruk apabila memberikan jarak antara mahasiswa dengan kegiatan penting lainnya, seperti aktivitas perkuliahan dan waktu dengan keluarga. Pandangan kedua, kuliah sambil bekerja adalah hal yang baik apabila dijalankan dalam dosis yang kecil, karena terlalu banyak bekerja akan sangat beresiko bagi peran individu tersebut sebagai mahasiswa. Di Indonesia, banyak mahasiswa bekerja dengan jam kerja yang cukup tinggi, sehingga sulit untuk menyesuaikan dengan kegiatan kuliah. Sejalan dengan hal tersebut hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa yang bekerja kurang dari 10 jam setiap minggunya memiliki dampak positif terhadap kepuasan prestasi akademik dibandingkan mahasiswa yang bekerja lebih dari 11 jam setiap minggunya.

Mahasiswa yang bekerja lebih dari 11 jam setiap minggunya tidak memiliki cukup ruang untuk belajar dan menghabiskan lebih banyak waktu untuk bekerja

berjam-jam dapat membatasi peluang mahasiswa untuk membangun persahabatan atau hubungan sosial yang dapat meningkatkan perkembangan intelektual dan emosional, yang pada gilirannya dapat menyebabkan kepuasan dan prestasi akademik mereka menurun hingga putus belajar (*drop out*). Beberapa mahasiswa bekerja lebih dari 11 jam per minggunya. Menurut Planty (Metriyana, 2014) berdasarkan data National Center for Education Statistics (NCES), sebanyak 40% mahasiswa bekerja lebih dari 30 jam per minggu.

Mahasiswa yang bekerja harus dapat membagi waktu dan tanggung jawab terhadap komitmen dari kedua aktivitas. Kondisi tersebut membuat mahasiswa kesulitan dalam mengatur atau membagi waktu antara bekerja dan kuliah, sehingga aktivitas mahasiswa bertambah dan cenderung mengabaikan tugasnya sebagai seorang mahasiswa untuk belajar serta mengerjakan tugas-tugas yang diberikan oleh dosen. Maka mahasiswa tersebut harus dapat membagi waktu dan konsentrasi serta bertanggung jawab terhadap komitmen dari kedua aktivitas tersebut. Hal ini membuat mahasiswa menghabiskan banyak waktu, energi serta tenaga untuk bekerja (Mardelina & Muhson, 2017). Berdasarkan permasalahan tersebut dapat diketahui bahwa kuliah sambil bekerja dapat memberikan permasalahan bagi yang menjalaninya. Arlinkasari dan Akmal (2017) mengatakan bahwa apabila mahasiswa tidak mampu menangani permasalahan di perkuliahan dan pekerjaan secara efisien maka akan membuat mahasiswa rentan terhadap berbagai permasalahan yang dapat memberikan dampak buruk. Salah satu permasalahannya yaitu burnout.

Literasi mengenai *burnout* pada mahasiswa bekerja telah berkembang selama beberapa dekade terakhir, survei mengenai fenomena *burnout* pada mahasiswa yang bekerja, penelitian dilakukan di beberapa negara Eropa (Schaufeli dkk., 2002). Penelitian lain juga dilakukan pada mahasiswa yang bekerja di China (Zhang dkk., 2007), penelitian Ford, Lindsay, Paton-Saltzberg, Van Dyke, dan Little pada mahasiswa yang bekerja, bahwa aktivitas kerja yang dijalankan dapat mengurangi waktu untuk menjalankan aktivitas akademik, interaksi sosial, rekreasi/refreshing, dan kegiatan ekstra di luar kampus lainnya (Manthei & Gilmore, 2005).

Aktivitas pekerjaan yang mengganggu aktivitas belajar mahasiswa untuk memenuhi tuntutan dan kewajiban yang berhubungan dengan sekolah atau kampus, disebut sebagai *work-study conflict* (Markel & Frone, 1998). Menurut Raudah dan Lestari (2015) tuntutan yang begitu tinggi terhadap mahasiswa yang bekerja tentu dapat menjadi sumber stress yang sangat potensial. Stres yang berkepanjangan dapat memperburuk kondisi mental dan psikis serta fisik mahasiswa. Stres yang terus menerus terjadi dengan intensitas yang tinggi dapat memicu terjadinya *burnout* (Puspitaningrum, 2018).

Pines dan Aronson (1988) mendefinisikan *burnout* sebagai suatu keadaan kelelahan secara fisik, emosi dan mental yang disebabkan keterlibatan dalam jangka waktu yang panjang pada situasi yang secara emosional penuh dengan tuntutan. Maksud dari keterlibatan pekerjaan yang tinggi yaitu, semakin banyak tuntutan pekerjaan yang diberikan seseorang maka semakin besar pula tanggung jawab yang dimiliki seseorang. Mahasiswa dituntut untuk mampu menyelesaikan tugas yang

diberikan oleh pihak kampus dan tempat kerjanya hal ini menuntut banyak waktu, tenaga, serta keterampilan untuk melaksanakan pekerjaannya, sehingga kesejahteraan mereka akan terkikis dan menghasilkan *burnout* (Maslach & Leiter, 2001). Maslach dan Leiter (2001) mendefinisikan *burnout* sebagai keadaan atau kondisi seseorang yang mengalami penurunan emosi, kehilangan motivasi dan komitmen karena stres emosional, jadi cepat merasa lelah fisik dan mental serta selalu sinis terhadap orang lain.

*Burnout* sendiri dapat dilihat dalam bentuk kinerja yang menurun dan memburuk, serta produktivitas rendah. Gejala umum yang akan muncul antara lain: somnambulisme (tidak bisa tidur), perasaan cemas, sulit berkonsentrasi dan pengambilan keputusan, mudah marah, mudah frustrasi dengan keluhan psikosomatik (Manulang, 2002). Perilaku *burnout* mengakibatkan kerugian bagi pihak pekerja dan perusahaan, beban kerja dan kejenuhan kerja yang akan menurunkan kualitas pekerjaan mengakibatkan rendahnya kinerja, hal ini didukung oleh temuan yang disebut sebagai literature psikologis (Schaufeli dkk., 1998).

Istilah *burnout* pertama kali diperkenalkan oleh Freudenberger pada tahun 1974 untuk menggambarkan perasaan gagal dan lesu akibat tuntutan membebani kekuatan dan kemampuan seseorang. Stanm dalam Manual ProQUOL menjelaskan *burnout* menurut perpektif penelitian adalah perasaan putus asa dan kesulitan melakukan pekerjaan secara efektif. Lebih lanjut, Stamn (2005) menjelaskan bahwa *burnout* biasanya timbul karena perasaan negatif yang timbul secara perlahan ketika pekerja merasa bahwa upaya mereka tidak membawa perubahan apapun. Sebuah organisasi

atau perusahaan perlu memahami aspek-aspek *burnout* untuk mencegah atau meminimalkan terjadinya *burnout*.

Maslach dan Leiter (2001) mengungkapkan bahwa *burnout* dibagi menjadi tiga aspek, yaitu (1) kelelahan emosional, keterlibatan emosional yang menyebabkan tenaga terkuras oleh pekerjaan atau kegiatan yang dijalani, sehingga mudah lelah, bosan, mudah tertekan dan sedih, serta merasa terjebak dalam pekerjaan, (2) depersonalisasi, merupakan upaya untuk melindungi diri dari emosi yang berlebihan dengan menganggap orang lain di sekitar sebagai objek, sehingga seseorang berupaya untuk menjauhi diri dari lingkungan kerjanya, suasana kerja yang apatis, dan merasa kurang diperhatikan oleh lingkungan pekerjaan, (3) penurunan prestasi diri, adalah penilaian diri yang negatif dan perasaan tidak puas dengan kinerja pekerjaan, di mana individu menilai kemampuannya dengan rendah, merasa tidak puas dengan hasil pekerjaannya, merasa tidak pernah memberikan kontribusi untuk diri sendiri dan orang lain disekitarnya. Peneliti memilih ketiga aspek tersebut untuk dijadikan dasar dalam pembuatan skala *burnout*.

Sebagian besar penelitian tentang *burnout* berfokus pada profesi yang umumnya mengacu pada pemberian pelayanan, seperti dokter, guru, polisi, dan petugas pelayanan publik lainnya. Inti dari pekerjaan ini adalah hubungan antara pemberi dengan penerima hal ini berhubungan konteks interpersonal. Sejak awal *burnout* dipelajari tidak sebanyak respon stress pada individu, tetapi dalam transaksi transional individu di tempat kerja. Konteks interpersonal ini memfokuskan perhatian pada emosi individu, pada motif dan nilai-nilai yang mendasari pekerjaannya dengan penerima

layanan. Namun, *burnout* tidak hanya terjadi pada mereka yang bekerja di sektor penyedia layanan saja. *Burnout* juga ditemukan dalam pekerjaan lain yaitu di bidang organisasi dan industri (Maslach & Leiter, 1997)

Robbin dan Coulter (2010) beban pekerjaan yang besar dapat memungkinkan timbulnya stress berkepanjangan. Bagi mahasiswa yang bekerja beban dalam pendidikan seperti tugas dll menjadi salah satu faktor pendukung timbulnya *burnout*. Penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Budiani (2012) dari 40 mahasiswa yang menjadi subjek 22,5 % di antaranya memiliki tingkat *burnout* yang tinggi, 65% dengan tingkat *burnout* yang sedang, sisanya memiliki tingkat *burnout* rendah. Hasil penelitian terdahulu menyebutkan bahwa terdapat gejala perilaku stress pada mahasiswa dengan tingkat stress ringan (11,1%), stress sedang (85,2%) dan stress berat (3,7%). Gejala yang banyak ditunjukkan adalah gangguan tidur, sering terlihat cemas, mudah marah dan sering lupa (Adi, 2010).

Bagi mahasiswa yang bekerja tidaklah mudah untuk berprestasi dalam bidang akademik karena waktu yang terbagi dengan kesibukkan bekerja, belum lagi waktu istirahat yang sangat minim karena banyaknya energi yang di keluarkan untuk menjalankan dua aktivitas yang sama pentingnya (Putri & Budiani, 2012). Pada hakikatnya semua mahasiswa yang sedang menempuh pendidikan di perguruan tinggi dituntut agar mampu menyelesaikan pendidikannya dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Mahasiswa yang bekerja dituntut untuk dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik, dalam proses tersebut tentunya perlu ada manajemen



waktu yang baik antara kuliah dan bekerja agar tidak terjadi *burnout* (Muhson & Mardelina, 2017).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti pada mahasiswa yang bekerja, wawancara dilaksanakan pada 22 Agustus 2022 kepada 3 orang mahasiswa, mengacu pada aspek yang dikemukakan oleh Maslach dan Leiter (2001). Hasil pertama, pada saat wawancara 2 dari 3 subjek merasa sering kali lelah, letih dan lesu saat berada di tempat kerja dan ketika menghadiri kelas di kampus. Banyaknya tugas yang diberikan oleh kampus yang di biarkan menumpuk hal ini terjadi karena subjek kerap kali menunda waktu pengerjaan tugas, subjek mengatakan tidak memiliki energi atau motivasi yang cukup untuk mengerjakannya, pekerjaan yang dijalani menyita habis waktu dan tenaga yang dimiliki tidak hanya itu ketika berada dalam kelas atau pada saat bekerja, subjek kerap merasa mengantuk dan bosan, hal ini sejalan dengan aspek kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) saat dimana individu merasa sumber daya emosional telah terkuras dan habis.

Hasil selanjutnya, pada saat wawancara 1 dari 3 subjek mengatakan ada rasa tidak percaya terhadap rekan kerjanya, kurangnya rasa saling mendukung yang dirasakan subjek, membuatnya merasa tidak nyaman dan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan, hal tersebut selaras dengan aspek depersonalisasi (*depersonalization*) saat dimana individu akan menghindari kontak dengan lingkungan sekitar, cenderung mengabaikan rekan kerjanya, hal berpengaruh pada hasil kerja dan prestasi subjek.

Hasil selanjutnya, pada saat wawancara, ketiga subjek merasa tidak mampu menyelesaikan tugas kuliah dan pekerjaannya, sehingga mereka harus memilih salah satu, merasa kurang puas terhadap dirinya karena tidak mampu menyelesaikan tugas dan pekerjaannya, hal tersebut selaras dengan aspek penurunan prestasi pribadi (*reduced personal accomplishment*) saat dimana individu merasa kurang percaya diri dalam menyelesaikan tugasnya dan menjadi orang yang pesimis ketika berhadapan dengan tugas.

Selain hasil wawancara, peneliti juga mengamati atau mengobservasi perilaku-perilaku pada subjek, subjek tampak menghindari kontak mata dengan peneliti, terutama pada saat peneliti menanyakan seputar tugas kuliah dan bagaimana nilai akademik subjek, subjek tampak terlihat menghindari pertanyaan tersebut. Selain itu dari segi fisik 2 dari 3 subjek terlihat letih, lesu, mengantuk secara terus-menerus, terlihat tidak bersemangat dan ingin mengakhiri sesi wawancara secepatnya. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, terlihat bahwa 2 dari 3 subjek mengalami *burnout*. Hal tersebut terlihat dari ciri-ciri yang mereka keluhkan dan mengacu pada aspek-aspek *burnout* yang dikemukakan oleh Maslach, dkk (2001).

Setiap individu yang bekerja harus mampu mengatasi *burnout* dengan baik dalam suatu pekerjaan (Maslach & Leiter, 2005). Perusahaan atau organisasi mengharapkan anggotanya untuk terus aktif, menunjukkan inisiatif dan bertanggung jawab atas perkembangan dan kinerja individu itu sendiri (Bakker & Demerouti, 2008). Dengan kata lain organisasi atau perusahaan membutuhkan individu yang berenergi, berdedikasi dan fokus terhadap pekerjaannya serta memiliki ikatan terhadap

pekerjaanya. Hal ini sejalan dengan pendapat Muhammad dan Nadeem (2013) mengatakan bahwa *burnout* diharapkan dapat dihindari oleh individu yang bekerja, agar individu dapat meningkatkan sikap profesionalnya dalam melaksanakan tugas yang di berikan kepadanya.

*Burnout* adalah elemen penting yang menentukan keberlangsungan suatu organisasi, dengan adanya *burnout* suasana dalam bekerja menjadi dingin, tidak menyenangkan, dedikasi kinerja dan prestasi individu yang bekerja menurun, menjadi tidak optimal. Selain itu, ketika bekerja individu berusaha menjaga jarak dengan rekan kerjanya, tidak mau terlibat atau terikat dengan lingkungannya (Maslach & Leiter, 2016).

Menurut Albee (2000) *burnout* berhubungan dengan *over work*, perasaan tidak dihargai, kebingungan antara harapan dengan prioritas, kecemasan tentang keamanan dan komitmen kerja serta tanggung jawab yang dimiliki. Oleh karena itu, *burnout* merupakan suatu kondisi yang harus ditangani sedemikian rupa, jika tidak ditangani maka banyak individu, khususnya mahasiswa yang berkuliah sambil bekerja menunjukkan kelelahan, yang merupakan proses kehilangan tenaga disertai rasa lelah, menghindari kenyataan karena kecewa dengan kenyataan yang tidak sesuai dengan harapan, menjadi mudah tersinggung, sehingga sulit untuk berkomitmen atau tinggal dalam waktu yang lama di sebuah organisasi atau tempat kerja (Freudenberger, 1990)

Menurut Baron dan Grennberg (2003) ada dua faktor penyebab *burnout* yaitu, faktor eksternal meliputi lingkungan kerja, kondisi psikologis yang kurang baik, kurangnya apresiasi dan dukungan sosial serta pekerjaan yang monoton, faktor internal

meliputi usia, jenis kelamin, harga diri, karakter kepribadian, tingkat pendidikan dan masa kerja. Menurut Dewe dan O'Driscoll (2001) faktor situasional meliputi karakteristik pekerjaan dan karakteristik organisasi. Karakteristik pekerjaan meliputi tuntutan pekerjaan dan beban kerja. Sedangkan pada organisasi terdapat proses kurangnya komunikasi dalam organisasi hal ini mempengaruhi munculnya *burnout*.

Levy (2006) menjelaskan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi *burnout* adalah hubungan sosial di tempat kerja. Hubungan sosial tersebut meliputi hubungan dengan atasan, hubungan dengan rekan kerja, serta hubungan dengan orang lain. Hubungan sosial antar individu dalam tempat kerja dapat menjadi penghalang *burnout*, jika hubungan sosialnya konstruktif dan berisi dukungan. Namun, jika hubungan sosial bersifat destruktif, maka hal ini akan menambah beban dan tekanan bagi individu. Dalam membentuk hubungan sosial yang baik diperlukan komunikasi interpersonal yang baik dan efektif hal ini akan membantu proses pembentukan dan penguatan hubungan sosial tersebut (Rakhmat, 2013). Sejalan dengan hal tersebut, peneliti memilih komunikasi interpersonal sebagai variabel independen dalam penelitian ini.

Komunikasi interpersonal adalah kemampuan menjawab semua kebutuhan individu secara positif dalam komunikasi, dapat menghargai setiap karakter individu lain tanpa adanya perbedaan, mampu berkomunikasi dengan baik agar tidak adanya pemikiran yang negatif dalam proses komunikasi interpersonal. Kemampuan komunikasi interpersonal juga dapat menyampaikan atau mengirimkan pesan dengan jelas sehingga dapat diterima dengan baik oleh individu lain, serta jika komunikasi interpersonal dilakukan dengan baik maka akan menghasilkan umpan balik yang baik

juga (Matin, 2010). Supratiknya (dalam Harapan & Syarwani, 2022) mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal sangat penting bagi kebahagiaan hidup manusia.

Komunikasi interpersonal tidak hanya terjadi dalam kehidupan sehari-hari di tengah masyarakat awam, tetapi juga terjadi dalam suatu organisasi. Hal ini ditegaskan oleh Abizar (dalam Harapan & Syarwani, 2022) yang menyatakan bahwa, komunikasi interpersonal merupakan unsur paling penting dalam organisasi. Selain merupakan unsur penting, komunikasi interpersonal merupakan jembatan dalam menjalin hubungan sosial antar sesama individu. Susanto (dalam Harapan & Syarwani, 2022) berpendapat bahwa hubungan sosial yang diinginkan bila seseorang merasa dirinya atau rasa amannya akan bertambah, dan hubungan ini akan direalisasikan dengan melakukan komunikasi secara harmonis.

Menurut DeVito (2013) ada lima aspek komunikasi interpersonal, yaitu: (1) keterbukaan (*openness*), merupakan kemampuan individu dalam berinteraksi secara terbuka, transparan dan bertanggung jawab atas stimulus yang ada (2) Empati (*emphaty*), merupakan kemampuan individu merasakan apa yang orang lain rasakan, individu menempatkan dirinya dalam posisi orang tersebut, (3) sikap mendukung (*supportiveness*) merupakan kemampuan individu menciptakan situasi yang lebih deskriptif dan non-evaluatif dalam komunikasi, (4) sikap positif (*positivness*), merupakan kemampuan individu untuk bersikap positif terhadap diri sendiri dan orang lain dalam proses komunikasi, (5) Kesetaraan (*equality*) merupakan kemampuan individu untuk menggambarkan keinginan seseorang untuk bekerja sama dalam memecahkan masalah.

Menurut Ivancevich, dkk (2007) berbagai faktor (moderator) dapat menyeimbangkan hubungan antara *burnout* dan kosekuensinya yang efeknya dapat memperkuat atau memperlemah hubungan. Banyak situasi dan kondisi serta perilaku yang berperan sebagai moderator burnout, seperti kepribadian dan hubungan sosial. Menurut Rakhmat (2013) faktor yang mempengaruhi munculnya *burnout* adalah hubungan hubungan sosial di tempat kerja, diperlukan hubungan sosial yang baik dalam lingkungan kerja, hubungan sosial yang baik tercipta apabila komunikasi interpersonal berjalan dengan efektif.

Dengan adanya komunikasi yang efektif antar pekerja maka hubungan sosial yang baik akan terbentuk dalam lingkungan pekerjaan. Hubungan sosial ini meliputi hubungan dengan atasan, hubungan dengan sesama rekan kerja, hubungan atasan dengan bawahan. Komunikasi interpersonal dikatakan efektif apabila komunikasi yang dilakukan menyenangkan bagi kedua pihak, baik komunikan maupun komunikator harus mencapai pengertian yang sama (Andayani, 2009). Menurut Keksi, dkk (2017) individu bekerja yang mengalami *burnout* menunjukkan perasaan bersalah di tempat kerja, merasa lelah ketika bangun di pagi hari, dan menurunnya prestasi kerja.

Menurut Golembiewsky (2015) individu bekerja yang mengalami *burnout* akan mengeluh merasakan nyeri, nyeri pada anggota tubuh membuat individu kesulitan dalam bekerja hal ini akan mengganggu produktivitas individu, implikasi *burnout* terhadap kondisi psikologis individu, kesulitan dalam berkonsentrasi, banyak pekerjaan yang ditangani tidak sesuai hal ini akan mempengaruhi dan mengganggu pekerjaan lain. Konsekuensi lain yang tidak menguntungkan dari *burnout*

memburuknya hubungan dengan rekan kerja. Ivancevich menambahkan bahwa *burnout* merupakan proses psikologis yang membawa stress kerja dalam waktu panjang, mengakibatkan kelelahan emosional, perubahan kepribadian dan menurunnya prestasi diri (Gibson & Ivancevich, 1996).

*Burnout* yang tidak ditangani dan dibiarkan berlarut-larut di lingkungan kerja, akan memberikan pengaruh negatif pada kesehatan sosial di lingkungan kerja. Menurut Maslach dan Leiter (2005) jika *burnout* muncul di kalangan pekerja maka akan menciptakan situasi kerja dimana karyawan mudah meledak dan emosian, hal ini tentunya akan merugikan perusahaan atau organisasi. Menurut Pines dan Aronson, (1988) salah satu penyebab stress emosional yang berpotensi memunculkan *burnout* adalah komunikasi interpersonal yang buruk, hal ini akan menyebabkan individu kesulitan untuk membangun hubungan sosial di lingkungannya.

Pada penelitian ini, fokus penelitian diarahkan pada faktor dukungan sosial di lingkungan kerja yang memungkinkan karyawan mengalami burnout di tempat kerja. Menurut Labiib (2020) dukungan sosial dari rekan kerja, atasan dan lingkungan individu. Dukungan sosial memberikan dorongan, penghargaan dan kepedulian yang diberikan oleh orang-orang yang berada disekitar individu, dukungan yang dirasakan sangat penting, individu yang merasa mendapat dukungan sosial yang baik cenderung tidak mengalami *burnout*. Individu yang mempunyai penilaian positif terhadap lingkungan kerja, individu merasa lingkungan kerja psikologisnya baik, sehingga memunculkan semangat kerja hal ini akan menghambat munculnya *burnout* pada individu yang bekerja. Sebaliknya, individu yang merasa lingkungan psikologisnya

mengancam, menekan dan tidak nyaman lebih rentan menderita stress dan berpotensi tinggi mengalami *burnout* (Berliner, 2005).

Bentuk lingkaran psikologis yang dapat menyebabkan individu mengalami *burnout* diantaranya dukungan sosial dari rekan kerja yang tidak memadai (Maslach & Leiter, 2016). Hal ini didukung oleh pernyataan bahwa dukungan sosial dari rekan kerja turut berpotensi dalam menimbulkan *burnout* pada individu yang bekerja, hubungan sosial yang baik dapat dibentuk ketika individu memiliki komunikasi interpersonal yang efektif (Rakhmat, 2013). Rakhmat (2013) mengatakan bahwa komunikasi interpersonal yang berjalan tidak efektif dapat menyebabkan individu yang terlibat dalam komunikasi mengembangkan sikap tidak senang dan menutup diri. Sikap menutup diri dapat menyebabkan individu menarik diri dari lingkungan sosial dan sikap tidak senang dapat memunculkan ketegangan yang mengakibatkan *burnout* (Sarjiyanti, 2017).

Berdasarkan hasil penelitian Widyakusumastuti dan Fauziah (2016 ) yang berjudul “Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal dengan Burnout Perawat di RSUD Kota Semarang” menemukan hal yang sama, bahwa komunikasi interpersonal memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *burnout*. Semakin tinggi efektifitas komunikasi interpersonal maka akan semakin rendah *burnout*. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Amani (2010) yang berjudul “ Hubungan antara Kecerdasan Emosi dan Komunikasi Interpersonal dengan *Burnout* pada Guru SMP”. Semakin tinggi komunikasi interpersonal maka semakin rendah tingkat kecenderungan *burnout*,



dan sebaliknya semakin rendah komunikasi interpersonal maka semakin tinggi pula tingkat kecendrungan *burnout*.

Komunikasi interpersonal dinyatakan efektif jika komunikasi yang dilakukan menyenangkan bagi kedua belah pihak, baik komunikan maupun komunikator harus mencapai pengertian yang sama (Andayani, 2009). Komunikasi interpersonal yang efektif menyebabkan individu yang terlibat dalam proses komunikasi merasa senang, hal ini akan mendorong munculnya sikap saling terbuka dan sebaliknya komunikasi interpersonal yang tidak efektif menyebabkan individu yang terlibat dalam proses komunikasi mengembangkan sikap tegang dan menutup diri (Rakhmat, 2013).

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yulia dkk., 2015) komunikasi interpersonal yang baik menimbulkan perasaan senang bagi kedua belah pihak, hal ini akan mendorong munculnya sikap terbuka, sebaliknya bila komunikasi yang terjadi tidak berjalan dengan baik akan memunculkan rasa tidak nyaman bagi kedua belah pihak. Individu yang memiliki komunikasi interpersonal yang baik akan mudah disukai oleh orang lain disekitarnya, memiliki dukungan sosial yang baik, individu mampu menciptakan situasi nyaman saat berkomunikasi dan bersedia menerima masukan serta pendapat individu lain yang berbeda tidak segan-segan merubah pandangan yang dimiliki apabila diperlukan (DeVito, 2013).

Salah satu faktor yang dapat meminimalkan munculnya *burnout* adalah kemampuan komunikasi interpersonal. Keberhasilan individu yang bekerja (karyawan) ditentukan oleh banyak hal, antara lain rasa percaya diri, pengendalian diri, penggunaan bahasa yang baik dan sikap yang terbuka. Komunikasi interpersonal

mencakup komunikasi antara atasan dan bawahan, antar rekan kerja, serta individu dan lingkungannya. Hal ini harus ditekankan pada hubungan manusiawi dimana individu memahami individu lain yang memiliki kebutuhan fisik, psikologis dan sosial. Melalui komunikasi interpersonal yang efektif akan mendorong individu dalam membangun hubungan dan kepercayaan yang baik.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti mengajukan sebuah rumusan permasalahan dalam penelitian ini, “Apakah terdapat hubungan antara komunikasi interpersonal dengan *burnout* pada mahasiswa yang berkuliah sambil bekerja?”

## **B. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang penulis kemukakan, peneliti ingin mengetahui hubungan antara komunikasi interpersonal dengan burnout pada mahasiswa yang bekerja.

### 2. Manfaat Penelitian

#### a) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan penelitian bagi ilmu psikologi secara umum dan psikologi industri dan organisasi (PIO) secara khusus mengenai *burnout*.

#### b) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dan organisasi (perguruan tinggi) untuk lebih memahami tingkat *burnout* pada mahasiswa yang berkuliah sambil bekerja ditinjau dari komunikasi interpersonal yang ada pada lingkungan sosial (kuliah dan kerja)

