

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

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

##### **1. Definisi *Burnout***

Maslach (dalam Prijayanti, 2015) mendefinisikan *Burnout* adalah menunjukkan ekspresi lelah dari situasi kurangnya motivasi. Yang menimbulkan frustrasi serta perubahan perilaku, kepribadian dan sikap seseorang dalam menanggapi tuntutan karena hal ini menganggap dirinya tidak dihargai dalam pekerjaan.

Maslach dan Jackson (dalam Lailani, 2012) menyatakan arti *burnout* yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian penghargaan terhadap diri sendiri, secara spesifik dihubungkan dengan stres berlebihan yang ditandai dengan kelelahan fisik, emosional dan mental.

Maslach dan Leiter (dalam Rizka, 2013) menyatakan bahwa *Burnout* merupakan reaksi emosi negatif yang terjadi di lingkungan kerja ketika suatu individu tersebut mengalami stres dan kelelahan emosional yang berkepanjangan. *Burnout* adalah sindrom psikologis yang meliputi kelelahan, depersonalisasi, dan menurunnya kemampuan dalam melakukan tugas-tugas rutin yang mengakibatkan timbul rasa cemas, depresi atau bahkan dapat mengalami gangguan tidur. Menurut Demerouti dan Bakker (dalam Hidayat, 2016) menjelaskan *Burnout* sebagai sindrom psikologis

yang muncul saat karyawan berada pada lingkungan kerja penuh stres dengan tuntutan pekerjaan yang tinggi dan sumber daya yang rendah.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa *Burnout* adalah sindrom psikologis yang meliputi kelelahan emosional, depersonalisasi, dan menurunnya kemampuan produktivitas kerja atau pencapaian prestasi dalam bekerja yang disebabkan tuntutan yang berlebihan.

## 2. Aspek-Aspek *Burnout*

Menurut Maslach dan Jackson (dalam Schaufeli, 1993) terdapat tiga komponen yang sering digunakan untuk menjelaskan terjadinya *burnout*, yaitu:

### a. Kelelahan Emosional

Kelelahan emosional mengacu pada terkurasnya perasaan sumber-sumber emosional, misalnya perasaan seseorang merasa tidak mampu memberikan pelayanan secara psikologis yang maksimal. Kelelahan emosional ditandai perasaan terkurasnya energi yang dimiliki, berkurangnya sumber-sumber emosional di dalam diri seperti rasa kasih empati, perhatian, tidak berdaya, tertekan pada pekerjaan dan merasa terbelenggu oleh tugas-tugas dalam pekerjaan yang pada akhirnya memunculkan perasaan tidak mampu memberikan pelayanan kepada orang lain.

### b. Depersonalisasi

Depersonalisasi, menurut Maslach merupakan sikap, perasaan, maupun pandangan negatif terhadap penerima pelayanan. Sikap

lainnya yang muncul adalah kehilangan idealisme, tidak peduli terhadap lingkungan, berpendapat negatif dan bersikap sinis terhadap sekitarnya. Secara konkret seseorang yang sedang depersonalisasi cenderung meremehkan, memperolok, dan bersikap kasar.

c. Penurunan Pencapaian Diri

Perasaan tidak mampu dalam menyelesaikan pekerjaan, merasa dirinya tidak kompeten, tidak efektif dan tidak edukatif, tidak mampu mengatasi tuntutan pekerjaan yang disebabkan kurangnya dukungan sosial sehingga menyebabkan rasa putus asa pada diri sendiri.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa *burnout* memiliki 3 aspek yang terdiri dari kelelahan emosional, depersonalisasi, dan *reduced personal accomplishment* yang menyebabkan ketidakmampuan mengatasi tuntutan pekerjaan.

### 3. Faktor-faktor *Burnout*

Maslach dan Leither (dalam Prijayanti, 2015) menjelaskan ada 3 faktor yaitu:

a. Karakteristik Individu

Dua faktor yang menimbulkan karakteristik pada individu yaitu faktor demografi yaitu perbedaan jenis kelamin, pria lebih rentan mengalami *burnout* dibandingkan dengan wanita. Faktor perfeksionis yaitu individu yang berusaha melakukan pekerjaannya dengan sangat sempurna sehingga mengalami *burnout* jika tidak tercapai.

b. Lingkungan kerja

Dukungan sosial sangat berpengaruh terhadap terjadinya *burnout* karena hubungan yang baik dengan rekan kerja akan mempengaruhi kinerja individu, jika dari sisi negatif kurangnya dukungan dari rekan kerja maka akan menimbulkan *burnout* pada individu yang timbul konflik.

c. Keterlibatan emosional dengan penerima pelayanan

Bekerja dalam melayani orang lain membutuhkan banyak energi karena diharuskan untuk bersikap sabar dan memahami orang lain. Hal ini dalam pemberi dan penerima pelayanan akan membentuk terjadi hubungan yang melibatkan emosional.

Berdasarkan uraian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga faktor penyebab *burnout* yaitu karakteristik individu, lingkungan kerja, dan keterlibatan emosional dengan penerimaan pelayanan.

## **B. Dukungan Sosial**

### **1. Definisi Dukungan Sosial**

Sarafino (dalam Sugiyono, 2010) mengungkapkan dukungan sosial diartikan sebagai kenyamanan, perhatian, mendapatkan penghargaan ataupun bantuan yang diterima individu dari orang lain. Sarafino (2002) dukungan sosial yaitu kenyamanan, perhatian, penghargaan, dan bantuan dari orang lain atau kelompok kepada individu. Dukungan sosial didefinisikan sebagai informasi dari orang lain bahwa seseorang dicintai,

dirawat, dihargai, dan bagian dari komunikasi individu dengan orang sekitar. Orang yang mengalami tingkat dukungan sosial yang tinggi akan mengalami stres dan kelelahan kerja lebih sedikit ketika menghadapi pengalaman yang menegangkan (Taylor, 2007)

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan definisi dukungan sosial dalam penelitian ini adalah dorongan, penerimaan, kenyamanan, perhatian, bantuan nyata atau tindakan, dan penghargaan terhadap individu dari orang lain sehingga individu merasa dirinya dihargai.

## **2. Aspek-Aspek Dukungan Sosial**

Sarafino (1994) mengungkapkan aspek-aspek dukungan sosial terbagi menjadi lima bentuk, yaitu:

### **a. Dukungan Emosi**

Meliputi rasa empati dan perhatian dari orang lain terhadap individu.

Dukungan ini memberikan perasaan nyaman, kepastian, perasaan memiliki, dan dicintai kepada individu dari orang lain.

### **b. Dukungan Penghargaan**

Ungkapan positif dari orang lain kepada individu yaitu dorongan atau persetujuan terhadap ide dan perasaan yang dimiliki individu.

Dukungan semacam ini dapat membuat individu merasa berharga, merasa mampu dan memiliki nilai atau arti bagi orang lain.

c. Dukungan Materi

Merupakan bantuan dari orang lain secara langsung. Misalnya meminjamkan uang, menolong melakukan pekerjaan dan membantu menyelesaikan masalahnya.

d. Dukungan Informasi

Dukungan yang bersifat informasi ini meliputi pemberian nasihat, pengarahan, usulan atau saran umpan balik kepada individu dari orang lain.

e. Dukungan Jaringan Sosial

Meliputi adanya perasaan sebagai anggota dari suatu kelompok yang memiliki minat, pikiran, dan aktifitas yang sama dengan anggota kelompoknya.

Johnson dan Johnson (dalam Nurjanah, 2012) menyatakan aspek-aspek dukungan sosial menjadi empat, yaitu sebagai berikut:

- a. Perhatian emosi ialah kepercayaan pada seseorang yang memberi keyakinan bahwa seseorang dicintai dan diperhatikan.
- b. Bantuan instrumen seperti bantuan secara langsung, bantuan benda atau pelayanan.
- c. Dukungan informasi seperti saran yang mungkin membantu pemecahan suatu masalah.
- d. Dukungan penilaian seperti umpan balik tentang tingkatan dimana standar perilaku tertentu telah dilakukan.

Menurut Sarafino (2002), terdapat empat aspek dalam dukungan sosial, yaitu :

a. Dukungan emosional

Dukungan emosional ini melibatkan perhatian, empati, dan kepedulian dari orang lain. Dukungan yang diberikan memberikan rasa nyaman, dan rasa dicintai disaat lelah dalam bekerja.

b. Dukungan instrumental

Dukungan ini adalah bantuan dari rekan kerja atau atasan yang bersifat secara langsung yang berupa barang, pelayanan, menyediakan peralatan yang dibutuhkan, melaksanakan berbagai aktivitas dan memberi peluang waktu.

c. Dukungan informasional

Merupakan bantuan berupa pemberian nasihat, saran dan umpan balik sehingga dapat membantu individu menemukan jalan keluar untuk mengatasi masalahnya.

d. Dukungan persahabatan

Dukungan yang merupakan kesediaan teman atau sahabat untuk menghabiskan waktu dengan membutuhkan dukungan, sehingga memberikan perasaan bahwa orang tersebut merupakan anggota dari kelompok tersebut.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial yang dikemukakan oleh Sarafino (2002) memiliki empat aspek yaitu terdiri dari dukungan emosional, dukungan instrumental, dukungan informasional, dukungan persahabatan.

### C. Hubungan Antara Dukungan Sosial dengan *Burnout*

Dosen adalah sumber daya yang sangat penting untuk menghasilkan nilai tambahan bagi Universitas. Sebagai modal terpenting, peran dan fungsi dosen bertujuan untuk memaksimalkan program dalam perguruan tinggi, hal ini menimbulkan jam kerja melebihi peraturan dan pekerjaan melebihi batas yang disebabkan persaingan dan tuntutan profesionalitas yang semakin tinggi (Simarmata dalam Mustomi, 2018). Sehingga banyaknya tekanan-tekanan yang harus dihadapi individu dalam pekerjaan dan terjadinya *burnout* pada dosen. Bahwa tugas dosen lebih tinggi mengalami *burnout* karena selain memiliki tugas tanggung jawab ke pihak universitas dan dosen juga memiliki tanggung jawab lain yaitu terhadap mahasiswa sehingga cenderung lebih mudah mengalami *burnout*. Hal ini senada dengan pendapat Maslach dan Jackson (dalam Lailani, 2012) menyatakan *Burnout* yaitu merasa lelah secara emosional, merasa jenuh dengan pekerjaannya, kurang produktif dalam bekerja, dan kurangnya semangat dalam meningkatkan prestasi dalam bekerja hal ini dikarenakan kinerja yang melampaui batas dengan contoh jumlah mahasiswa lebih banyak dibandingkan dengan jumlah dosen.

Dengan kinerja yang melampaui batas dan kurangnya dukungan atasan serta kurangnya sarana prasana sehingga menimbulkan *burnout* pada dosen. *Burnout* tingkat tinggi menyebabkan menurunnya kinerja dan produktivitas, hal ini mengakibatkan orang-orang yang mengalami *burnout* tidak menyadari bahwa mereka tidak lagi berfungsi baik sehingga dapat mempengaruhi psikologis seperti perasaan tegang, tidak bersemangat, sulit



berkonsentrasi dan sulit berfikir koheren. Maslach dan Jacson (dalam Purba, 2007) menyatakan gejala *burnout* muncul dalam bentuk seperti perasaan frustrasi, sikap yang apatis terhadap pekerjaan, merasa terbelenggu oleh tugas, sikap yang sinis, dan tidak puas terhadap diri sendiri.

*Burnout* memiliki tiga dimensi Menurut Maslach dan Jackson (dalam Schaufeli, 1993) yang sering digunakan untuk menjelaskan terjadinya *burnout* yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi dan penurunan pencapaian diri. Dumont dan Provos (dalam Handono, 2013) menyatakan bahwa dukungan emosional yang diterima oleh individu akan menjadi pesan bahwa individu merasa disayangi. Kelelahan emosional mempunyai arti yaitu perasaan lelah secara emosional yang bisa diakibatkan pekerjaan yang melampaui batas, depersonalisasi adalah sikap negatif, menjaga jarak antara rekan kerja atau dengan atasan, cenderung tidak peduli terhadap lingkungan kerja, dan penurunan pencapaian diri yaitu munculnya perasaan tidak mampu menyelesaikan pekerjaan sehingga menyebabkan rasa putus asa pada diri sendiri. Faktor yang mempengaruhi *burnout* pada dosen adalah faktor lingkungan kerja psikologis yang kurang baik. Seperti kurangnya dukungan dari atasan dan rekan kerja, adanya persaingan yang kurang sehat antara sesama rekan kerja tuntutan pekerjaan, pekerjaan yang melebihi batas kemampuan.

Dukungan sosial adalah tindakan yang sifatnya membantu dengan melibatkan emosi, pemberian informasi, bantuan materi dan penilaian yang positif pada individu dalam menghadapi permasalahannya. Dukungan sosial tersebut sangat berpengaruh bagi individu dalam beradaptasi dan berinteraksi

dengan lingkungan. Dukungan tersebut berkaitan dengan pembentukan keseimbangan mental dan kepuasan psikologis. Menurut Muluk (dalam Muhaimin, 2013) dukungan sosial salah satu fungsi ikatan sosial yang mencakup dukungan emosional yang mendorong adanya ungkapan perasaan, pemberian saran, nasihat, informasi, pemberian bantuan, dan moril.

Menurut Sarafino (1994) dukungan sosial diartikan sebagai kenyamanan, perhatian, penghargaan ataupun bantuan yang diterima individu dari orang lain. Dukungan sosial di kalangan dosen memiliki peran penting untuk membangun lingkungan sosial yang sehat dan bersahabat. Lingkungan sosial yang sehat dan bersahabat juga akan membentuk komunikasi interpersonal yang baik. Hal ini akan menjadi dukungan bagi dosen ketika bekerja ataupun mengajar. Dukungan sosial membuat dosen semangat untuk melakukan pekerjaan walaupun dirasa begitu berat, semangat dan dukungan yang diberikan pada rekan kerja atau atasan mampu mengubah perasaan yang semula jenuh dalam bekerja menjadi ceria, bersemangat kembali dan kurangnya tingkat *Burnout*.

Daisy (dalam Prijayanti, 2015) menyatakan bahwa lingkungan ikut mendukung seseorang dan dapat mengurangi intensitas *burnout* yang dialaminya. Dalam mengatasi *Burnout* terhadap para dosen yang dibutuhkan adalah suatu dukungan yaitu dukungan sosial (baik dukungan dari atasan, rekan kerja, dan keluarga) atau dalam suatu pendekatan dan pembinaan konseling yang dilakukan perusahaan guna mengetahui permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh para dosen di tempat kerja sehingga

nantinya para dosen tersebut dapat mengelola kelelahan kerja dengan baik dan dapat memberikan dampak positif kepada dosen maupun Universitas.

Dukungan sosial diperlukan untuk mengurangi *burnout*. Semakin besar dukungan sosial yang diterima maka semakin rendah tingkat *burnout*, sehingga akan berdampak positif bagi dosen seperti prestasi kerja yang bagus, semangat dalam bekerja, dan tanggapan yang bagus dalam menerima informasi. Hal tersebut didukung oleh Cohen & Wills (dalam Estiane, 2015) yaitu individu yang menerima dukungan emosional, dukungan instrumental maupun dukungan informasi dengan baik saat dibutuhkan, maka tingkatan stres dan gejala depresi lebih rendah dalam menghadapi peristiwa. Begitu sebaliknya jika semakin kecil atau rendah dukungan yang diterima maka semakin tinggi tingkat *burnout* dalam bekerja, hal ini akan menimbulkan dampak negatif yaitu kinerja yang buruk bahkan berkepanjangan memperburuk kondisi emosional, fisik dan mental. Hal ini didukung oleh penelitian Arismunandar (dalam Purba, 2007) di Perancis yang menyatakan bahwa 61% guru merasa kesal terhadap lingkungan lingkungan yang menyebabkan stres di tempat kerja,

Semakin tinggi dukungan sosial yang diterima oleh dosen yaitu dengan adanya kesempatan untuk membagi pikiran dan perasaan terhadap orang lain, memberikan kesempatan kepada orang lain untuk dapat merasakan hal yang sama dengan diri kita, adanya keinginan untuk berinteraksi secara terbuka dengan orang lain dan menjalin hubungan yang bermakna dengan atasan dan rekan kerja. Khususnya berinteraksi dengan atasan, perilaku atasan akan sangat mempengaruhi terjadi *Burnout* pada

kinerja dosen. Atasan atau pimpinan yang memberi dukungan penuh maka tingkat *Burnout* pada dosen akan berkurang atau rendah.

Dimensi penting dari dukungan sosial adalah dukungan emosi dan informasi. Menurut Sarafino (2002) karena dukungan emosi adalah dukungan yang meliputi rasa empati dan perhatian terhadap individu. Dukungan ini kategori yang paling penting di mana pemberian bantuan dari rekan kerja atau atasan yang bersifat langsung sehingga menimbulkan perasaan nyaman, kepastian, perasaan memiliki, dan dicintai kepada individu. Dukungan informasional yaitu meliputi pemberi nasihat, saran dan umpan balik sehingga dapat membantu individu menemukan jalan keluar untuk mengatasi masalah. Dimensi terakhir ialah dukungan persahabatan merupakan kesediaan teman atau sahabat untuk menghabiskan waktu dengan membutuhkan dukungan.

Mengatasi hal tersebut para dosen membutuhkan suatu bentuk dukungan sosial (baik itu dukungan dari atasan dan rekan kerja) maupun dalam suatu pendekatan dan pembinaan konseling yang dilakukan Universitas guna mengetahui permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh para dosen ditempat kerja sehingga nantinya subjek tersebut dapat mengelola kelelahan kerja dengan baik dan dapat memberikan dampak yang positif kepada para dosen, Universitas dan mahasiswa. Hal ini didukung oleh Huppey dan Foote (dalam Handono, 2013) sumber daya sosial atau pembinaan konseling yang dapat membantu individu dalam menghadapi kejadian yang menekankan sehingga terjadinya *burnout*. Dapat diartikan suatu pola interaksi yang positif

atau perilaku menolong yang diberikan pada individu yang membutuhkan dukungan.

Berdasarkan uraian di atas disimpulkan bahwa pentingnya dukungan sosial terhadap *burnout* pada dosen dalam dunia kerja, dosen yang kurang menerima dukungan sosial dari atasan dan rekan kerja rentan akan timbulnya *burnout* sehingga terdapat dampak yang merugikan bagi Universitas maupun bagi subjek.

#### **D. Hipotesis**

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu: Ada hubungan negatif antara dukungan sosial dengan *burnout*, semakin tinggi dukungan sosial yang dimiliki seorang dosen maka semakin rendah *burnout* pada dosen. Sebaliknya, semakin rendah dukungan sosial yang dimiliki seorang dosen maka kecenderungan mengalami *burnout* yang semakin tinggi.