

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. *Burnout*

##### 1. Pengertian *Burnout*

*Burnout* merupakan keadaan stress secara psikologi yang sangat ekstrem sehingga individu mengalami kelelahan emosional dan motivasi yang rendah untuk bekerja serta *burnout* dapat mengakibatkan stres kerja yang kronis (King, 2010). Keadaan ini membuat suasana di dalam pekerjaan menjadi dingin, tidak menyenangkan, dedikasi dan komitmen menjadi berkurang, performansi, prestasi pekerja menjadi tidak maksimal. *Burnout* juga dipengaruhi oleh ketidaksesuaian antara usaha dengan apa yang didapat dari pekerjaan (Widiastuti dan Astuti, 2008).

Maslach dan Leiter (dalam Rizka, 2013) mengemukakan bahwa *burnout* merupakan reaksi emosi negatif yang terjadi dilingkungan kerja, ketika individu tersebut mengalami stress yang berkepanjangan. *Burnout* merupakan suatu situasi dimana karyawan menderita kelelahan kronis, kebosanan, depresi dan menarik diri dari pekerjaan. Pekerja yang terkena *burnout* lebih gampang mengeluh, menyalahkan orang lain bila ada masalah, lekas marah, dan menjadi sinis tentang karir mereka (Davis & Jhon, 1985).

Aronson (dalam Farhati & Rosyid, 1996) mengungkapkan bahwa *burnout* merupakan bentuk ketegangan atau tekanan psikis yang berhubungan dengan stress yang kronik, dialami seseorang dari hari ke hari, serta ditandai



dengan kelelahan fisik, mental maupun emosional. Hal tersebut menunjukkan bahwa *burnout* berbeda dengan stres.

*Burnout* adalah keadaan tekanan psikologis seorang karyawan setelah berada dipekerjaan itu untuk jangka waktu tertentu. Seseorang yang menderita *burnout* secara kelelahan emosional dan memiliki motivasi kerja yang rendah (Spector, 1996). Nurjayadi (dalam Widiastuti dan Astuti, 2013) mengemukakan bahwa *burnout* akan menyebabkan penurunan efektivitas kerja individu, sebagai dampak dari sikap dan perilakunya yang negatif.

Berdasarkan uraian diatas dapat di tarik kesimpulan bahwa *burnout* pada perawat meliputi kelelahan yang luar biasa baik secara fisik, mental maupun emosional seperti mudah lemas, lelah putus asa dan memiliki motivasi kerja yang rendah.

## 2. Dimensi *Burnout*

Menurut Maslach dan Jackson (dalam Spector, 1996) *burnout* dapat dikategorikan dalam tiga dimensi, yaitu:

### a) Kelelahan Emosional (*Emotional Exhaustion*)

Kelelahan emosional adalah perasaan lelah dan letih ditempat kerja (Spector, 1996). Ketika seseorang mengalami kelelahan, maka mereka akan merasakan energinya seperti terkuras habis dan ada perasaan “kosong” yang tidak dapat teratasi lagi.

### b) Depersonalisasi (*Depersonalization*)

Depersonalisasi adalah pengembangan perasaan sinis dan tak berperasaan terhadap orang lain (Spector, 1996). Proses penyeimbangan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan individu. Hal ini berupa sikap sinis terhadap orang-orang yang berada dalam lingkup pekerjaan dan kecenderungan untuk menarik diri serta mengurangi keterlibatan dalam bekerja. Perilaku tersebut diperlihatkan sebagai upaya melindungi diri dari perasaan kecewa, karena penderita menganggap bahwa dengan berperilaku seperti itu, maka mereka akan aman dan terhindar dari ketidakpastian dalam pekerjaan.

- c) Penurunan Pencapaian Prestasi Pribadi (*Reduce Personal Accomplishment*)

Kecendrungan penilaian negatif atas kegagalan pekerjaan sendiri, prestasinya dirasa tidak cukup dan merasa kekurangan profesionalisme diri. Biasanya ditandai dengan perasaan tidak puas terhadap diri sendiri, pekerjaan bahkan terhadap kehidupan.

### 3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Burnout*

Ada dua faktor yang dipandang mempengaruhi munculnya *burnout* (dalam Sihotang, 2004), yaitu:

- a. Faktor eksternal meliputi lingkungan kerja psikologis yang kurang baik, kurangnya kesempatan untuk promosi, imbalan yang diberikan tidak mencukupi, kurangnya dukungan sosial dari atasan, tuntutan pekerjaan, pekerjaan yang monoton. Dalam lingkungan faktor eksternal pada perawat gawat darurat mencakup tidak adanya dukungan baik dari atasan maupun rekan kerja lainnya. Perawat merasa tidak diakui serta tidak disenangi dan membuat pekerjaan menjadi monoton dan membosankan.



- b. Faktor internal meliputi usia, jenis kelamin, harga diri, dan karakteristik kepribadian. Dalam lingkungan faktor internal dalam perawat darurat mencakup rendahnya karakteristik kepribadian (rendahnya *hardiness*), *locus of control* eksternal, tipe A dan *strategi coping* yang *defensive*.

Terkait dengan faktor individual, Arsenult & Dolan menambahkan bahwa daya tahan seseorang terhadap stress tergantung pada karakteristik personal, yaitu tipe kepribadian (dalam Widiastuti, Dhian Zusmiasih dan Kamsih Astuti, 2008).

## B. Kepribadian *Hardiness*

### 1. Pengertian Kepribadian *Hardiness*

Miyahara (dalam Hutomo, 2014) seseorang yang mampu mengatasi stres adalah seseorang yang memiliki penyangga diri berupa *social support* (dukungan sosial), *strategi coping* (pemecahan masalah), dan *hardiness*/ketangguhan (sifat tahan banting).

Kobasa mengemukakan bahwa *hardiness* adalah suatu konstelasi karakteristik kepribadian yang membuat individu menjadi lebih kuat, tahan, stabil dan optimis dalam menghadapi stres dan mengurangi efek negatif yang dihadapi (dalam Smet, 1994). Kepribadian *hardiness* mengurangi pengaruh kejadian-kejadian hidup yang mencekam dengan meningkatkan penggunaan strategi penyesuaian, antara lain dengan menggunakan sumber-sumber sosial yang ada di lingkungannya untuk dijadikan tameng, motivasi, dan dukungan dalam menghadapi masalah ketegangan yang dihadapinya dan memberikan kesuksesan (Hadjam dalam Dwi Astuti, 2008).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Kepribadian yang mempunyai kemampuan dan daya tahan terhadap stres adalah kepribadian *hardiness* atau *hard personality* yang merupakan gagasan konsep Kobasa. Kepribadian *hardiness* dianggap menjaga seseorang tetap sehat walaupun mengalami kejadian-kejadian hidup yang penuh tekanan (Smet, 1994).

Kobasa (dalam Widiastuti dan Astuti, 2008) kepribadian *hardiness* merupakan suatu konstelasi kepribadian yang menguntungkan bagi individu untuk dapat menghadapi tekanan dalam hidupnya. Kepribadian *hardiness* menjadi tipe kepribadian yang penting sekali dalam perlawanan stres. Setiap individu memiliki karakteristik kepribadian yang berbeda termasuk kepribadian *hardiness* terutama dalam menghadapi tekanan pekerjaan.

Individu yang memiliki kepribadian *hardiness* akan mampu bertahan menghadapi semua tuntutan dan tantangan dalam pekerjaannya sedangkan individu yang kurang memiliki *hardiness* dalam dirinya, akan kurang atau bahkan tidak bertahan untuk menjalani pekerjaannya sehingga dapat memunculkan keinginan untuk berhenti. Saat menghadapi kondisi yang menekan, individu yang tahan banting juga akan mengalami tekanan. Namun kepribadian ini dapat menyikapi secara positif keadaan tidak menyenangkan tadi agar dapat menimbulkan kenyamanan melalui cara-cara yang sehat.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kemampuan individu dalam menghadapi berbagai kejadian hidup yang menekan tidaklah sama, tetapi tergantung dari berbagai macam hal, salah satunya adalah kepribadian *hardiness*. Kepribadian *hardiness* dalam penelitian ini lebih menekankan



kepada kemampuan perawat unit gawat darurat untuk mampu membuat keputusan yang tepat, penyesuaian secara sehat terhadap lingkungan kerja yang menimbulkan tekanan yang sehubungan dengan beban tugas yang dikerjakan.

## 2. Aspek-Aspek Kepribadian *Hardiness*

Kobasa (1979) menyatakan, bahwa kepribadian *hardiness* ini menunjukkan adanya kontrol, komitmen, dan tantangan.

### a. Kontrol

Thompson (Smet, 1994) mendefinisikan kontrol sebagai suatu keyakinan bahwa seseorang dapat mencapai hasil-hasil yang diinginkan melalui tindakannya sendiri. Individu merasa memiliki kontrol pribadi ketika dirinya mampu mengenal apa yang dapat dan tidak dapat dipengaruhi lewat tindakan pribadi dalam sebuah situasi. Individu yang memiliki kontrol kuat akan selalu optimis dalam menghadapi hal-hal diluar individu. Individu akan cenderung berhasil dalam menghadapi masalah. Aspek kontrol muncul dalam bentuk kemampuan untuk mengendalikan proses pengambilan keputusan pribadi atau kemampuan untuk memilih dengan bebas diantara beragam tindakan yang dapat diambil.

### b. Komitmen

Individu yang memiliki komitmen mempunyai alasan dan kemampuan untuk meminta bantuan orang lain ketika kondisi menuntut suatu penyesuaian baru atau berada dibawah tekanan yang berat. Individu



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

yang memiliki komitmen mempunyai kepercayaan yang dapat dirasakan dari peristiwa-peristiwa yang menimbulkan stres. Situasi yang merugikan pada akhirnya dilihat sebagai sesuatu yang bermakna dan menarik (Maddi & Kobasa, dalam Bissonette, 1998). Individu yang memiliki komitmen kuat tidak akan mudah menyerah pada tekanan karena mereka cenderung menginvestasikan diri mereka sendiri dalam situasi tersebut.

### c. Tantangan

Kecenderungan untuk memandang suatu perubahan yang terjadi dalam hidup individu sebagai sesuatu yang wajar. Perubahan tersebut dapat diantisipasi sebagai suatu stimulasi yang berguna bagi perkembangan diri individu. Individu yang mempunyai karakter ini cenderung merasa bahwa hidup sebagai suatu tantangan yang menyenangkan dan dinamis, serta mempunyai kemauan untuk maju.

Komitmen, kontrol dan tantangan akan memelihara kesehatan seseorang walaupun berhadapan dengan kejadian-kejadian yang umumnya dianggap penuh tekanan. Lebih khusus lagi, pentingnya kepribadian *hardiness* adalah bahwa individu yang memiliki komitmen, kontrol dan tantangan yang kuat cenderung mereaksi peristiwa yang menimbulkan ketegangan dengan cara yang positif.

### 3. Fungsi Kepribadian *Hardiness*

Menurut Kobasa dan Maddi (1997) kepribadian *hardiness* dalam diri seseorang individu berfungsi sebagai :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1) Membantu dalam proses adaptasi individu

Kepribadian *hardiness* yang tinggi akan sangat terbantu dalam melakukan proses adaptasi terhadap hal-hal yang baru, sehingga stres yang ditimbulkan tidak banyak.

2) Toleransi terhadap frustrasi

Sebuah penelitian terhadap dua kelompok mahasiswa, yaitu kelompok yang memiliki ketabahan hati tinggi dan yang rendah, menunjukkan bahwa mereka yang memiliki ketabahan hati yang tinggi menunjukkan tingkat frustrasi yang lebih baik rendah dibanding mereka yang ketabahan hatinya rendah.

3) Mengurangi akibat buruk dari stres

Kobasa yang banyak meneliti tentang kepribadian *hardiness* menyebutkan bahwa, ketabahan hati sangat efektif berperan ketika terjadi periode stres dalam kehidupan seseorang.

4) Mengurangi kemungkinan terjadinya *burnout*

*Burnout* adalah situasi kehilangan kontrol pribadi karena terlalu besar tekanan pekerjaan terhadap diri, sangat rentan dialami oleh pekerja-pekerja *emergency* seperti perawat yang memiliki beban kerja tinggi memiliki beban kerja dan tuntutan pekerjaan tinggi seperti harus memenuhi target yang sudah ditentukan dalam sekian waktu. Untuk individu yang memiliki beban kerja tinggi, dengan adanya kepribadian *hardiness* sangat dibutuhkan untuk mengurangi timbulnya *burnout*.





- 5) Mengurangi penilaian negatif terhadap suatu kejadian atau keadaan yang dirasa mengancam dan meningkatkan pengharapan untuk melakukan *coping* yang berhasil.

*Coping* adalah penyesuaian secara kognitif dan perilaku menuju keadaan yang lebih baik, bertoleransi terhadap tuntutan internal dan eksternal yang terdapat dalam situasi stres. Kepribadian *hardiness* yang dimiliki dapat membuat individu melakukan *coping* yang cocok dengan masalah yang sedang dihadapi.

- 6) Meningkatkan ketahanan diri terhadap stres

Kepribadian *hardiness* dapat menjaga individu untuk tetap sehat walaupun mengalami kejadian-kejadian yang penuh stres. Karena lebih tahan terhadap stres, individu juga akan lebih sehat dan tidak mudah jatuh sakit karena caranya menghadapi stres lebih baik dibandingkan individu dengan *hardiness* rendah (Smet, 1994).

Berdasarkan uraian diatas, kepribadian *hardiness* yang ada dalam diri seorang individu berfungsi membantu dalam proses adaptasi individu, mengurangi akibat buruk dari stres, mengurangi kemungkinan adanya *burnout*, mengurangi penilaian negatif terhadap suatu kejadian atau keadaan yang dirasa mengancam dan meningkatkan pengharapan untuk melakukan *coping* yang berhasil dan meningkatkan ketahanan diri terhadap stres.



## C. Dukungan Sosial

### 1. Pengertian Dukungan Sosial Rekan Kerja

Sarafino (1994) menggambarkan dukungan sosial sebagai suatu kenyamanan, perhatian, penghargaan ataupun bantuan yang diterima individu dari orang lain maupun kelompok. Dukungan dapat berasal dari berbagai sumber pasangan atau seorang kekasih, keluarga, teman, orang asing, dokter, atau organisasi masyarakat. Orang-orang dengan dukungan sosial percaya bahwa dirinya dicintai dan diperhatikan, dihargai dan disayangi, dan merupakan bagian dari jaringan sosial, seperti keluarga atau organisasi masyarakat, yang dapat menyediakan barang, layanan dan pertahanan timbal balik pada saat bahaya (Sarafino, 1997).

Dukungan sosial disini adalah dukungan sosial yang bersumber dari rekan kerja yang merupakan faktor yang mempengaruhi terjadinya stres kerja. Menurut Quick dan Quick (dalam Rudi, 2013), dukungan sosial dapat bersumber dari jaringan sosial yang dimiliki oleh individu yaitu dari lingkungan pekerjaan seperti (atasan, rekan kerja dan bawahan), dan lingkungan keluarga seperti (pasangan, anak dan saudara).

House (dalam, Smet, 1994) dukungan sosial didefinisikan sebagai transaksi interpersonal yang melibatkan satu atau lebih aspek-aspek yang terdiri dari informasi, perhatian emosional, penelitian dan bantuan instrumental. Dukungan sosial digambarkan sebagai pengalaman yang memberikan keyakinan pada seseorang bahwa dirinya dicintai, diperhatikan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(dukungan emosional), dihargai (dukungan afirmatif), dan diakui sebagai bagian dari suatu kelompok (dukungan kelompok).

Gotlieb mengemukakan dukungan sosial terdiri dari informasi atau nasehat verbal atau non-verbal, bantuan nyata, atau tindakan yang diberikan oleh keakraban sosial atau didapat karena kehadiran mereka dan mempunyai manfaat emosional atau efek perilaku bagi pihak penerima (Smet, 1994).

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial adalah dukungan atau bantuan yang berasal dari orang yang memiliki hubungan sosial akrab dengan individu yang menerima bantuan dan penghargaan akan kehadiran. Bentuk dukungan berupa informasi, tingkah laku tertentu, ataupun materi yang dapat menjadikan individu yang menerima bantuan merasa disayangi, diperhatikan dan bernilai.

## 2. Sumber Dukungan Sosial

Menurut Rook dan Dooley (dalam Kuntjoro, 2002), ada dua sumber dukungan sosial, yaitu:

- a. Sumber artifisial adalah dukungan sosial yang dirancang kedalam kebutuhan primer seseorang, misalnya dukungan sosial akibat bencana alam melalui sumbangan sosial.
- b. Sumber natural adalah dukungan sosial yang diterima melalui interaksi sosial dalam kehidupannya secara spontan dengan orang-orang yang berada disekitarnya, misalnya anggota keluarga, teman dekat, atau relasi. Dukungan ini bersifat non-formal.



### 3. Aspek-aspek Dukungan Sosial

House (dalam Smet, 1994), mengemukakan beberapa aspek-aspek dari dukungan sosial, antara lain:

#### 1. Dukungan Emotional (*Emotional Support*)

Mencakup dorongan untuk memberikan kehangatan dan kasih sayang, memberikan perhatian, percaya terhadap individu serta pengungkapan simpati.

#### 2. Dukungan Penghargaan (*Esteem Support*)

Dukungan penghargaan dapat diberikan melalui penghargaan atau penilaian yang positif kepada individu, dorongan maju dan semangat mengenai ide atau pendapat, serta melakukan perbandingan secara positif terhadap orang lain.

#### 3. Dukungan Instrumental

Mencakup bantuan langsung, seperti memberikan pinjaman uang atau menolong dengan melakukan suatu pekerjaan guna menyelesaikan tugas-tugas individu.

#### 4. Dukungan Informasi (*Informational Support*)

Memberikan informasi, nasehat, sugesti ataupun umpan balik mengenai apa yang sebaiknya dilakukan oleh orang lain yang membutuhkan.

#### 5. Dukungan Jaringan Sosial

Dukungan ini diberikan dengan cara membuat kondisi agar seseorang menjadi bagian dari suatu kelompok yang memiliki perasaan minat dan aktivitas sosial.



Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa Dukungan sosial digambarkan sebagai pengalaman yang memberikan keyakinan pada seseorang bahwa dirinya dicintai, diperhatikan (dukungan emosional), dihargai (dukungan alternatif), dan diakui sebagai bagian dari suatu kelompok (dukungan kelompok).

#### D. Kerangka Berpikir

*Burnout* adalah keadaan tekanan psikologis seorang karyawan setelah berada dipekerjaan itu untuk jangka waktu tertentu. Seseorang yang menderita *burnout* secara emosional kelelahan dan memiliki motivasi kerja yang rendah (Spector, 1996). Hal ini membuat suasana di dalam pekerjaan menjadi dingin, tidak menyenangkan dan komitmen menjadi berkurang, performansi, prestasi pekerja menjadi menurun.

*Burnout* adalah keadaan psikososial dan kelelahan fisik yang dihasilkan dari dampak kronis tingkat stres yang tinggi dengan sedikitnya kontrol pribadi (Baron dkk, 1986). *Burnout* muncul sebagai tanggapan dari stres kerja yang berlebihan. Stres kerja yang berlebihan, berulang dan sulit diatasi akan menghantarkan individu untuk mengalami kondisi yang lebih buruk dimana muncul apatisme, sinisme, frustrasi dan penarikan diri berkembang. *Burnout* adalah tekanan psikologis yang dialami karena adanya kelelahan emosi yang mengakibatkan perawat merasa sering lemas, lelah dan putus asa yang mana *burnout* ini diakibatkan oleh beban kerja yang kronis.

*Burnout* muncul dari stres kerja yang berkepanjangan, sehingga banyak faktor yang mempengaruhi burnout sering dikaitkan dengan munculnya stres. *Burnout* adalah keadaan psikologis yang tertekan bahwa seorang karyawan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

mungkin mengalami setelah berada di pekerjaan untuk jangka waktu. seseorang yang menderita kelelahan secara emosional kelelahan dan memiliki motivasi kerja yang rendah. Pekerja yang mengalami *burnout* cenderung menunjukkan rendahnya tingkat kepuasan kerja dan tingkat ketidakhadiran yang tinggi, omset kerja, alkohol dan penyalahgunaan narkoba.

Dimensi *burnout* terdiri dari tiga, pertama berupa kelelahan emosional, perawat mengalami kelelahan, kejenuhan dalam lingkungan kerja. Kedua depersonalisasi, perawat kurang peduli dan bersikap acuh tak acuh. Dan selanjutnya penurunan prestasi pribadi pada perawat seperti menurunnya motivasi kerja, menarik diri dari lingkungan kerja, dan merasa tidak puas dengan pekerjaan bahkan terhadap kehidupan. *Burnout* juga dipengaruhi oleh ketidaksesuaian antara usaha dengan apa yang didapat dari pekerjaan sehingga, kualitas kinerja pada perawat jelas akan menjad terganggu.

Faktor yang dipandang dapat mempengaruhi *burnout* adalah faktor dan faktor individual. Faktor situasional meliputi beban kerja yang berlebihan sehingga menimbulkan stres, minimnya fasilitas dan kurangnya dukungan sosial baik dukungan teman, tetangga, keluarga, rekan kerja dan orang lain. Faktor individual terdiri dari karakteristik demografi (usia, jenis kelamin) dan karakteristik kepribadian (rendahnya *hardiness*, *locus of control* eksternal, tipe A dan strategi *coping* yang *defensive* atau menghindar).

Individu sendiri ternyata memiliki kemampuan untuk bisa mempengaruhi stres kerja yang dirasakannya, paling tidak mereduksi apa yang dirasakan dan meminimalisasi efek buruk yang dialami. Salah satu hal yang dapat



mempengaruhi tinggi rendah nya stres kerja yang dirasakan adalah kepribadian *hardiness*. Lebih lanjut Smet (dalam Widiastuti & Astuti, 2008) menyatakan bahwa salah satu pola kepribadian yang dianggap dapat menjaga seseorang tetap sehat walaupun mengalami kejadian-kejadian hidup yang penuh stres adalah kepribadian *hardiness*.

Situasi kehilangan kontrol pribadi karena terlalu besar tekanan pekerjaan terhadap diri, sangat rentan dialami oleh pekerja *emergency* seperti perawat yang memiliki beban kerja yang tinggi. Perawat yang memiliki beban kerja yang tinggi diharapkan memiliki kepribadian *hardiness* yang sangat dibutuhkan perawat untuk mengurangi timbulnya *burnout*, Kobasa dan Maddi (1997).

Kepribadian *hardiness* telah banyak dipertimbangkan sebagai suatu sikap mental yang dapat mengurangi efek stres secara fisik maupun mental pada individu (Florian, Mikuliricer & Taubman, dalam Rahardjo W, 2005). Individu yang memiliki kepribadian *hardines* yang tinggi mempunyai serangkaian sikap yang membuat tahan terhadap stres, senang bekerja keras karena dapat menikmati pekerjaan yang dilakukan, senang membuat keputusan dan melaksanakannya karena memandang hidup ini sebagai sesuatu yang harus dimanfaatkan diisi agar mempunyai makna, selain itu sangat antusias menyongsong masa depan karena perubahan-perubahan dalam kehidupan dianggap sebagai suatu tantangan dan sangat berguna untuk perkembangan hidupnya, dengan kata lain dalam hidupnya mereka selalu optimis (Nurtjahjanti & Ratnaningsih dalam Susilawati & Silviandari, 2013). Perawat yang memiliki kepribadian *hardiness* tahan akan



tantangan dan mengubahnya menjadi suatu kesenangan, dan akan mempermudah dalam meminimalisir terjadinya *burnout* saat bekerja

Menurut Maddi & Kobasa (dalam Kharisma, 2013)., terdapat tiga dimensi *hardiness* yaitu *commitment*, *control* dan *challenge*. *Commitment* adalah kecenderungan individu untuk melibatkan diri kedalam apapun yang dilakukan. *Control* adalah sebuah keyakinan bahwa individu dapat mempengaruhi apa saja yang dapat terjadi dalam hidupnya. *Challenge* merupakan kecenderungan untuk memandang suatu perubahan dalam hidupnya sebagai sesuatu yang wajar dan dapat mengantisipasi perubahan tersebut sebagai suatu tantangan yang mengasyikkan, tantangan yang sulit dilakukan atau diwujudkan adalah sesuatu yang umum terjadi dalam kehidupan namun pada akhirnya akan datang kesempatan untuk melakukan dan mewujudkan hal tersebut.

Pada saat menghadapi masalah yang menekan, seperti pada saat seseorang perawat sedang menjalani pekerjaan, maka individu membutuhkan dukungan sosial. Dukungan sosial disini adalah dukungan sosial yang bersumber dari rekan kerja. Sarafino (dalam Suseno, 2010) mengungkapkan bahwa dukungan sosial mengacu pada kesenangan yang dirasakan, penghargaan atau kepedulian, atau membantu orang menerima sesuatu dari orang lain atau kelompok lain. sehingga individu terhindar dari situasi yang menekan didalam lingkungan sekitar sehingga menimbulkan stres yang berkepanjangan atau *burnout*.

Rekan kerja yang mendukung akan menciptakan sikap tolong menolong, bersahabat dan bekerja sama sehingga tercipta lingkungan kerja yang menyenangkan serta dapat menimbulkan kepuasan saat bekerja. Dengan adanya





dukungan sosial rekan kerja bisa memberikan dorongan berupa perhatian, penilaian yang positif, menolong serta memberikan informasi dan nasehat sehingga individu terhindar dari munculnya situasi yang menuntut keterlibatan emosi.

Dukungan sosial terdiri dari berbagai aspek, pertama dukungan emosional perawat berupa kehangatan dan kasih sayang sesama rekan kerja, kedua dukungan penghargaan berupa perawat memiliki dorongan untuk maju dan semangat ide atau pendapat, ketiga dukungan instrumental pada perawat berupa bantuan secara langsung seperti membantu menyelesaikan tugas-tugas individu, keempat dukungan informasi pada perawat berupa saran-saran, nasehat tentang apa yang sebaiknya dilakukan oleh orang lain yang membutuhkan, kelima dukungan jejaring sosial pada perawat berupa perawat memiliki perasaan dan minat aktivitas sosial.

Dukungan sosial rekan kerja merupakan faktor yang mempengaruhi terjadinya stres yang berkepanjangan yang disebut dengan *burnout*. Dukungan sosial rekan kerja berupa dukungan atau bantuan yang diperoleh individu dari rekan-rekan sekitar individu, informasi, dan tingkah laku tertentu yang membuat individu merasa dicintai, diperhatikan, dihormati, dihargai dan bernilai sehingga individu terhindar dari stres yang berkepanjangan atau *burnout*.

Dukungan sosial dan kepribadian *hardiness* merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi *burnout*. Faktor eksternal meliputi lingkungan kerja psikologis yang kurang baik, kurangnya kesempatan untuk promosi, imbalan yang diberikan tidak mencukupi, kurangnya dukungan sosial dari atasan, tuntutan pekerjaan,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

pekerjaan yang monoton. Dan Faktor internal meliputi usia, jenis kelamin, harga diri, dan karakteristik kepribadian. Dalam lingkungan faktor internal dalam perawat darurat mencakup rendahnya karakteristik kepribadian (rendahnya *hardiness*), *locus of control* eksternal, tipe A dan strategi coping yang *defensive*.

### E. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dipaparkan diatas, maka diajukan sebuah hipotesis yang akan diuji kebenarannya yaitu:

- a. Terdapat hubungan antara kepribadian *hardiness* dan dukungan sosial rekan kerja dengan *burnout* pada perawat unit gawat darurat.
- b. Terdapat hubungan negatif antara kepribadian *hardiness* dengan *burnout* pada perawat unit gawat darurat.
- c. Terdapat hubungan negatif antara dukungan sosial rekan kerja dengan *burnout* pada perawat unit gawat darurat.