

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. *Burnout*

1. Pengertian *Burnout*

Istilah *burnout* pertama kali diutarakan dan diperkenalkan kepada masyarakat oleh Herbet Freudenberger pada tahun 1973 (dalam Diaz, 2007). *burnout* yaitu keadaan stres secara psikologis yang sangat ekstrem sehingga individu mengalami kelelahan emosional dan motivasi yang rendah untuk bekerja. *burnout* merupakan akibat dari stres kerja yang kronis (King, 2010)

Menurut Greenberg (2002) *burnout* adalah reaksi dari stres kerja baik secara psikologis, psikofisiologis dan perilaku yang bersifat merugikan. Dapat dilihat bahwa Greenberg menjelaskan *burnout* sebagai suatu hal kompleks yang dapat dilihat dari reaksi secara psikologis, pikiran, fisik dan tingkah laku atas suatu pekerjaan, sehingga dapat merugikan individu dan juga organisasi. Sedangkan menurut Ivancevich (2006) mengatakan *burnout* merupakan suatu proses psikologis yang dibawa oleh stres pekerjaan yang tidak terlepas, menghasilkan kelelahan emosi, perubahan kepribadian dan perasaan penurunan pencapaian.

Siagian (2009) mengatakan *burnout* sebagai suatu kondisi mental dan emosional serta kelelahan fisik karena stres yang berkelanjutan dan tidak dapat teratasi. Menurut Maslach (dalam Hogan dan McKnight) *burnout is "a syndrome of emotional exhaustion, depersonalization, and reduced personal*



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

accomplishment that can occur among individuals who work with people in same capacity” yang artinya, *burnout* adalah “sindrom kelelahan emotional, depersonalisasi dan penurunan prestasi pribadi yang dapat terjadi antara individu yang bekerja dengan orang-orang dalam beberapa kapasitas”. Kemudian Maslach menyempurnakan definisinya dengan mengatakan “*the difinition of burnout as job realated and prolonged response to chronic emotional and interpersonal stress on the job*” artinya mendefinisikan *burnout* sebagai pekerjaan yang terkait dengan respon yang berkepanjangan terhadap stresor emosional dan interpersonal yang kronis pada pekerjaan.

Dapat disimpulkan *burnout* adalah suatu kondisi yang diakibatkan oleh stres secara terus-menerus dialami seseorang dapat berupa kelelahan emosi, kelelahan fisik, depersonalisasi dan pencapaian pribadi yang rendah.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Munculnya *Burnout*

Menurut Pines dan Aronson (dalam Caputo, 1991) terdapat faktor yang saling berinteraksi dalam menimbulkan *burnout*, yaitu faktor lingkungan kerja dan individu.

- a. Faktor lingkungan kerja** meliputi kurangnya hak otonomi pada profesinya, berinteraksi atau membuat perjanjian dengan umum, konflik peran, ketidakjelasan peran, kurangnya hasil kerja atau prestasi individu, kurangnya masukan yang positif, tidak berada pada situasi yang berpihak, beban kerja yang berlebihan dan adanya pemicu stres di lingkungan fisik tempat bekerja. Menurut Ivancevich (2006) dalam kelebihan beban kerja terdiri atas 2 jenis



yaitu kualitatif dan kuantitatif. Kelebihan kualitatif muncul ketika seseorang merasa kurang memiliki kemampuan yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaannya atau bahwa standar kinerja ditetapkan terlalu. Kelebihan kuantitatif dihasilkan dari terlalu banyaknya hal yang harus dilakukan atau tidak terdapat cukup waktu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

b. Faktor individual meliputi dengan idealis yang tinggi, perfeksionis, komitmen yang berlebihan, *singlemindedness* dan faktor demografi serta *gender*, usia dan pekerjaan.

Menurut Baron dan Greenberg (dalam Rahman, 2007) membagi faktor yang mempengaruhi *burnout* ada dua, yaitu:

a. Faktor eksternal berupa kondisi organisasi kerja, yang meliputi kondisi lingkungan kerja yang kurang baik, kurangnya kesempatan untuk promosi, adanya prosedur serta aturan yang kaku yang membuat orang merasa terjebak dalam sistem yang tidak adil, gaya kepemimpinan yang diterapkan supervisor kurang memperhatikan kesejahteraan karyawan dan tuntutan pekerjaan.

b. Faktor internal adalah kondisi yang berasal dari dalam diri individu, meliputi: jenis kelamin, usia, harga diri, tingkat pendidikan, masa kerja dan karakteristik kepribadian serta penanggulangan terhadap stres (*coping with stress*). Smet (1994) menyatakan bahwa salah satu pola kepribadian yang dianggap dapat menjaga seseorang tetap sehat walaupun mengalami kejadian-kejadian hidup yang penuh stres adalah *hardiness*.



3. **Karaktersitik *Burnout***

Maslach (dalam Rahman, 2007) mengemukakan bahwa terdapat tiga dimensi *burnout*, yaitu:

- a. **Kelelahan emosional**, mengacu pada perasaan emosional berlebihan dan kelelahan di tempat kerja yang di tandai dengan perasaan frustrasi, putus asa, sedih, tidak berdaya, tertekan dan merasa terjebak, mudah tersinggung dan mudah marah tanpa alasan yang jelas. Ketika mengalami kelelahan, mereka akan merasakan energinya seperti terkuras habis dan ada perasaan “kosong” yang tidak dapat diatasinya.
- b. **Depersonalisasi**, proses penyeimbangan antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan individu (*cynicism*) mengacu pada tanggapan negatif, sinis atau berlebihan terpisah dengan orang lain di tempat kerja (juga di sebut sinisme dan pelepasan) dapat terlihat dengan menjauhnya individu dari lingkungan sosial, bersikap apatis, tidak peduli terhadap lingkungan dan orang-orang yang berada di sekitarnya. Hal ini diakibatkan adanya ketidak seimbangan lingkungan kerja, kurangnya kesempatan didalam bekerja, kurangnya di perhatikan kesejahteraan dan banyaknya tuntutan pekerjaan.
- c. **Rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri**, yakni individu tidak pernah merasa puas dengan hasil karyanya sendiri, merasa tidak pernah melakukan sesuatuyang bermanfaat bagi dirinya maupun orang lain, mengacu pada kehilangan efisiensi dan produktifitas di tempat kerja (juga disebut hilangnya khasiat profesional). Perilaku tersebut di perhatikan sebagai upaya melindungi diri dari perasaan kecewa karena penderitaannya menganggap bahwa dengan



perilaku seperti itu maka mereka akan aman dan terhindari dari ketidakpastian dalam pekerjaan.

B. *Hardiness*

1. Pengertian *Hardiness*

Kobasa dan kawan-kawan (O'Donnell dan Harrys, 1994) menyatakan *hardiness* adalah ciri kepribadian memiliki beberapa kendali terhadap hidup, memandang perubahan sebagai tantangan dan kemampuan untuk menggunakan tenaganya untuk hal yang kreatif dalam rangka menyelesaikan tugas-tugas yang diterimanya.

Santrock (2002) mengatakan *hardiness* adalah gaya kepribadian yang dikarakteristikan oleh suatu komitmen (dari pada aliensi/keterasingan), pengendalian (dari pada ketidakberdayaan) dan persepsi terhadap masalah-masalah sebagai tantangan (dari pada sebagai ancaman).

Berdasarkan penelitian Kobasa dan Maddi (1982) perbedaan individu dalam kontrol pribadi memberikan alasan mengapa orang yang mengalami stres mudah terkena penyakit sedangkan yang lain tidak. Kobasa dan Maddi memberikan gagasan tentang sebuah karakteristik kepribadian yang disebut tangguh (*hardiness*). Orang yang tangguh memiliki kepercayaan bahwa ia dapat mengendalikan kejadian-kejadian yang dihadapinya dan terlibat aktif dalam kehidupannya serta mengartikan perubahan dalam hidupnya sebagai tantangan untuk mengembangkan diri. Sejalan dengan pendapat tersebut Rhodewalti dan Agustdottir (1984) menjelaskan bahwa seseorang dengan *hardiness* lebih suka



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.

memandang dan merasakan kejadian-kejadian itu sebagai suatu yang diinginkan dan dapat dikontrol sehingga senang bekerja keras karena dapat menikmati pekerjaan yang dilakukannya, senang membuat keputusan dan senang melaksanakannya karena memandang hidup sebagai suatu yang dapat dimanfaatkan dan diisi agar bermakna.

Konsep Kobasa dan Maddi tentang *hardiness* sebagai karakteristik kepribadian yang penting untuk perlawanan stres berasal dari sebuah teori kepribadian eksistensialisme (dalam Gentry, 1984). Perbedaan dalam cara menilai dan kemampuan pengendalian yang berbeda, terkena tidaknya stres seseorang karena hal, peristiwa, orang atau keadaan, dipengaruhi juga oleh ketangguhan diri seseorang. Orang yang berpribadi kurang tangguh lebih mudah terkena stres dari pada orang yang memiliki kepribadian *hardiness* (Hardjana, 1994).

Hardiness diyakini mampu mengurangi efek negatif stres melalui cara menilai dan mengartikan peristiwa-peristiwa dalam kehidupan, karena orang yang memiliki kepribadian *hardiness* mengartikan situasi yang penuh tekanan akan memberi pengaruh positif dalam dirinya, mempunyai keyakinan diri, mengartikan kejadian-kejadian yang penuh tekanan dan kegagalan sebagai suatu hal yang dapat dipelajari dan menghargai kejadian-kejadian tersebut sebagai acuan untuk rencana hidup kedepan. Tedeschi dan Chalhoun (1996) menyatakan fungsi *hardiness* dalam hubungan antara tingkat harga diri yang tinggi dengan berkurangnya gejala-gejala psikosomatis.



Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa *hardiness* adalah kepribadian yang membuat individu menjadi lebih kuat dan stabil terhadap tekanan yang dapat mengakibatkan stres.

2. Karakteristik *Hardiness*

Menurut Kobasa dan Maddi (1982) *hardiness* terdiri dari tiga karakteristik, yaitu:

- a. **Pengendalian (*Control*)**, keyakinan bahwa mereka dapat mengendalikan dan mempengaruhi kejadian-kejadian dalam hidupnya. Orang tangguh memiliki kepercayaan diri, merasa pengalaman, pengetahuan, kemampuan dan kekuatan cukup untuk mengarungi hidup serta menanggapi tantangan. Seseorang yang memiliki kontrol yang kuat akan selalu optimis dalam menghadapi tantangan, mampu menentukan pilihan dan lebih cenderung berhasil dalam menghadapi masalah-masalah karena memiliki kendali dalam penilaian kejadian hidup.
- b. **Komitmen (*Commitment*)** merupakan kecenderungan individu untuk melibatkan diri kedalam apapun yang dilakukan individu lain. Individu yang mempunyai *commitment* mempunyai kepercayaan yang dapat mengurangi ancaman yang dapat dirasakan dari peristiwa-peristiwa yang menimbulkan stres. Seseorang dengan keterlibatan yang kuat akan lebih suka melibatkan diri kedalam aktivitas sosial, berusaha memaksimalkan dalam mengerjakan tugas yang telah jadi tanggung jawabnya dan pada saat mengalami stres orang tersebut akan mencoba mencari jalan keluar atau bantuan sesuai dengan nilai-nilai tujuan dan kemampuan yang ada dalam dirinya.



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

Sate Islamic University of Sitala Syaif Khasim Riau

c. Tantangan (*Challenge*), keluwesan kognitif menjadikan individu terlatih untuk merespon kejadian yang tidak terduga sebagai suatu masalah atau tantangan yang perlu diatasi. Sehingga individu memandang hidup sebagai tantangan yang menyenangkan. Orang tangguh melihat kesulitan masalah bukan sebagai hambatan tetapi sebagai tantangan. Pasang surut kehidupan bukan merupakan kekacauan melainkan kesempatan untuk menjadi lebih baik. Seseorang yang memiliki *challenge* yang kuat adalah orang yang dinamis dan memiliki kemampuan dalam menyikapi sebuah ancaman. Seseorang dengan *challenge* yang kuat akan mudah menemukan cara agar dapat menghilangkan atau mengurangi keadaan yang menimbulkan stres dan menganggap stres sebagai tantangan.

Dari beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa kepribadian *hardiness* memiliki tiga karakteristik, yaitu pengendalian, komitmen dan tantangan. Tiga karakteristik kepribadian ketangguhan akan dijadikan alat ukur dalam pembuatan skala psikologi.

C. Kerangka Berpikir

Karyawan memiliki keterbatasan dalam bekerja, selalu diawasi oleh atasan. Saat bekerja hampir setiap karyawan mendambakan untuk dapat bekerja dengan otonomi yang luas, memiliki tanggung jawab, dapat fleksibel dalam mengerjakan tugas-tugas dan terlibat dalam pembuatan keputusan yang menyangkut dirinya. Jika hal-hal seperti ini tidak didapat oleh karyawan selama melakukan aktivitas kerjanya maka kemungkinan untuk menjadi stres akan sangat



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

terbuka. Kebosanan kerja (*burnout*) merupakan pekerjaan yang terkait dengan respon yang berkepanjangan terhadap stresor emosional dan interpersonal yang kronis pada pekerjaan (Maslach, 1981). Berdasarkan studi yang dilakukan oleh *UNI Global Union* menemukan bahwa lebih dari 80% perbankan dan asuransi di 26 negara melaporkan terjadi masalah pada pegawainya seperti mengalami tekanan yang cukup besar selama 2 tahun terakhir, ini dikarenakan manajer bank menempatkan tekanan pada stafnya untuk dapat mencapai target kerja dan penjualan yang ideal. Sehingga banyak pegawai bank yang mengalami stres akibat tuntutan pekerjaan yang mereka hadapi (JPNN, Sabtu 26 Oktober 2013).

Stres yang dialami individu dalam jangka waktu yang lama dengan intensitas yang cukup tinggi, serta jika dibiarkan terus menerus begitu saja tanpa ditangani akan mengakibatkan individu yang bersangkutan menderita kelelahan, baik fisik ataupun mental keadaan seperti ini disebut *burnout* (Rizka, 2013). Menurut Maslach dkk (2001), beberapa faktor yang dipandang dapat mempengaruhi *burnout* adalah faktor situasional dan faktor individual. Faktor situasional meliputi beban kerja yang berlebihan, minimnya fasilitas dan kurangnya dukungan sosial. 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). *Hardiness* termasuk salah satu faktor individu yang mempengaruhi *burnout*, maka *hardiness* merupakan ciri kepribadian memiliki beberapa kendali terhadap hidup, memandang perubahan sebagai tantangan dan kemampuan untuk menggunakan



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
Sateislamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

tenaganya untuk hal yang kreatif dalam rangka menyelesaikan tugas-tugas yang diterimanya (Kobasa dkk, 1994).

Menurut teori Kobasa dkk (1982) terdapat tiga aspek dalam *hardiness* yaitu aspek pengendalian (*control*) yaitu keyakinan bahwa karyawan dapat mengendalikan dan mempengaruhi kejadian-kejadian hidupnya, karyawan memiliki kepercayaan diri dan akan selalu optimis dalam menghadapi tantangan atau tuntutan pekerjaan; komitmen (*comitment*) yaitu kecenderungan karyawan melibatkan diri kedalam aktivitas-aktivitas yang harus dilakukan untuk mengurangi ancaman atau tekanan yang dirasakan dari peristiwa-peristiwa yang menimbulkan stress dalam bekerja; tantangan (*challenge*) yaitu kemampuan serta keinginan untuk maju, memiliki perasaan yang positif dan tahu mencari sumber yang akan membantunya dalam usaha memecahkan masalah. Saat menghadapi kejadian-kejadian yang penuh tekanan individu yang berkepribadian *hardiness* juga akan mengalami stres. Namun hal tersebut dilihat sebagai sesuatu yang dapat dikendalikan (kontrol) dan sebagai nilai-nilai yang potensial bagi perkembangan pribadinya (tantangan). Reaksi-reaksi ini akan membentuk tindakan yang mengubah kejadian-kejadian yang penuh stres tersebut menjadi sesuatu yang bermanfaat bagi dirinya.

D. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dikemukakan diatas, maka diajukan sebuah hipotesis yang akan diuji kebenarannya yaitu: “Ada hubungan antara *hardiness* dengan *burnout* pada karyawan bank”.