

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Burnout*

2.1.1 Definisi *Burnout*

Istilah *burnout* pertama kali muncul sebagai suatu bentuk permasalahan sosial yang berkembang di masyarakat. Awal perkembangan konseptual, *burnout* lebih berfokus pada bidang klinis, kemudian ada fase yang selanjutnya yaitu fase empiris dimana penelitian mengenai *burnout* sudah dilakukan secara sistematis dan sesuai dengan fenomena yang ada secara sosial. *Burnout* yaitu keadaan stress secara psikologis yang sangat ekstrem sehingga individu mengalami kelelahan emosional dan motivasi yang rendah untuk bekerja. *Burnout* dapat merupakan akibat dari stress kerja yang kronis (King, 2010).

Menurut Maslach dan Leiter (2013), *burnout* merupakan reaksi emosi negatif yang terjadi di lingkungan kerja, ketika individu tersebut mengalami stress yang berkepanjangan. *Burnout* merupakan sindrom psikologis yang meliputi kelelahan, depersonalisasi dan menurunnya kemampuan dalam melakukan tugas-tugas rutin seperti mengakibatkan timbulnya rasa cemas, depresi, atau bahkan dapat mengalami gangguan tidur. Hal ini sejalan menurut Pines & Aronson (2014), *burnout* merupakan suatu kelelahan dari segi fisik, emosional, dan mental yang disebabkan oleh keterlibatan dalam jangka waktu yang cukup lama pada situasi yang secara emosional penuh dengan tuntutan. Menurut Crosby (2012), *burnout* bisa terjadi akibat kurangnya penghargaan positif atas kerja yang selama ini dikerjakan. Pada proses psikologis *burnout* terjadi oleh adanya stress yang tidak

terlepaskan dan menghasilkan kelelahan emosi, perubahan kepribadian, dan perasaan pencapaian terhadap diri yang menurun.

Berdasarkan beberapa teori diatas, dapat disimpulkan bahwa *burnout* merupakan suatu bentuk kelelahan fisik, mental maupun emosi yang dialami oleh seseorang karena adanya tuntutan pekerjaan secara terus menerus dalam jangka waktu yang lama sehingga menyebabkan penarikan diri dari lingkungan organisasi dan menurunnya pencapaian prestasi kerja pada karyawan ataupun staf.

2.1.2 Aspek-aspek *Burnout*

Menurut Pines dan Aronson (2014), terdapat tiga aspek yang dapat mempengaruhi *burnout* yaitu:

a. Kelelahan Fisik

Kelelahan fisik dibagi menjadi dua yaitu kelelahan yang bersifat sakit fisik dan energi fisik. Adapun beberapa contoh dari kelelahan yang bersifat fisik adalah demam, sakit kepala, sakit punggung, rasa ngilu, mudah terkena penyakit, tegang pada leher dan otot, sering terkena flu, susah tidur, mual-mual, perubahan kebiasaan makan, gelisah. Sedangkan energi fisik seperti kehilangan semangat atau energi, sering mengalami keletihan dan kelemahan yang kronis.

b. Kelelahan Emosional

Kelelahan emosional ditandai dengan individu yang berhubungan dengan sikap sukar untuk membantu orang lain, mudah putus asa dan bersikap tidak peduli terhadap orang lain dan perasaan tertekan dengan tuntutan pekerjaan.

c. Kelelahan Mental

Seorang individu yang mengalami kelelahan mental memiliki karakteristik yaitu perilaku yang negatif terhadap orang lain, pekerjaan dan kehidupan kerjanya.

Maslach (Wirawan, 2009) sebagai pencetus Maslach *burnout*, membagi *burnout* menjadi tiga aspek yaitu:

a. Kelelahan Emosional

Sumber-sumber emosional dari dalam individu yang ditandai perasaan frustrasi, putus asa, sedih, perasaan jenuh, mudah tersinggung, mudah marah tanpa sebab, mudah merasa lelah, tertekan dan perasaan terjebak dalam pekerjaan.

b. Depersonalisasi

Kecendrungan individu untuk menjauhi lingkungan sosialnya, bersikap sinis, apatis, tidak berperasaan, tidak peduli terhadap lingkungan dan orang-orang sekitarnya.

c. Rendahnya Penghargaan Untuk Diri Sendiri

Suatu individu untuk mengevaluasi kinerjanya secara negatif. Individu yang menilai rendah dirinya sering mengalami ketidakpuasan terhadap hasil kerja sendiri serta merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi diri sendiri maupun bagi orang lain.

Berdasarkan aspek-aspek yang telah diuraikan oleh para tokoh, dapat disimpulkan bahwa aspek *burnout* antara lain, yaitu : kelelahan emosional, depersonalisasi, dan rendahnya penghargaan untuk diri sendiri.

antara lain yaitu : kelelahan emosional, depersonalisasi, dan rendahnya penghargaan untuk diri sendiri.

2.1.3 Faktor yang Mempengaruhi *Burnout*

Menurut Cherniss, Maslach dan Sullivan (Spector, 2008) terdapat empat faktor utama penyebab *burnout* yaitu:

a. Faktor keterlibatan dengan penerima pelayanan

Pekerjaan yang berhubungan dengan orang lain atau biasa disebut dengan pelayanan sosial, para pekerjanya memiliki keterlibatan langsung dengan obyek kerja atau kliennya sehingga memungkinkan untuk timbulnya *burnout*.

b. Faktor Lingkungan Kerja

Maslach dan Leiter (2008) menjabarkan terdapat enam domain utama dari lingkungan kerja yang dapat menyebabkan individu *burnout* antara lain:

1) Beban Kerja (*Workload*)

Beban kerja dapat menjadikan individu *burnout* ketika tuntutan pekerjaan melebihi batas kemampuan individu.

2) Kontrol (*Control*)

Hal yang menjadi pokok utama kontrol dapat memunculkan *burnout* ketika terjadi konflik peran antar individu dan terjadi ambiguitas peran.

3) Penghargaan (*Reward*)

Burnout dapat terjadi ketika penghargaan atau reward tidak diberikan dengan baik dan memadai baik dari segi finansial,

institusional maupun sosial. Reward dapat membangkitkan semangat individu dalam bekerja.

4) Komunitas (*Community*)

Hal keempat yang dapat menjadi sumber *burnout* adalah kurangnya dukungan sosial dari atasan, rekan kerja dan keluarga sehingga dapat menyebabkan kurangnya rasa pencapaian personal. Individu yang tergabung dalam suatu komunitas akan merasa lebih dihargai, nyaman, bahagia dan memiliki selera humor yang tinggi ketika orang lain.

5) Keadilan (*Fairness*)

Ketidakadilan merupakan faktor terjadinya *burnout*. Konsep adil dapat dimanifestasikan saling menghargai dan menerima perbedaan antara satu individu dengan individu lain.

6) Nilai (*Values*)

Apabila terjadi konflik dalam pekerjaan, berarti melibatkan kesenjangan antara nilai individu dengan organisasi. Seperti pekerja harus melakukan sesuatu yang tidak sesuai dengan nilai yang ada didalam dirinya untuk memenuhi tujuan organisasi.

c. Faktor Individu

Faktor individu ini meliputi faktor demografik dan faktor kepribadian.

1) Faktor Demografik

Hal pertama yang dapat mempengaruhi burnout yang berkaitan dengan faktor individu adalah faktor demografik. Faktor demografik terdiri dari beberapa bagian seperti jenis kelamin, usia, status perkawinan.

2) Faktor kepribadian

Faktor kepribadian merupakan sebuah karakteristik psikologi yang dimiliki individu yang bersifat menetap sehingga dapat membedakan satu individu dengan individu lainnya.

d. Faktor Sosial budaya

Faktor ini meliputi keseluruhan nilai yang dianut masyarakat umum berkaitan dengan profesi pelayanan sosial.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan empat faktor utama penyebab *burnout* yaitu faktor keterlibatan dengan penerima pelayanan, faktor lingkungan kerja, faktor individu, dan faktor sosial budaya.

2.2 Efikasi Diri

2.2.1 Definisi Efikasi Diri

Efikasi diri merupakan inti dari teori sosial kognitif yang menekankan peran belajar observasional, pengalaman sosial, dan determinasi timbal balik dalam kepribadian. Menurut Feist & Feist (2010), efikasi diri adalah keyakinan seseorang dalam kemampuannya untuk melakukan suatu bentuk kontrol terhadap

fungsi orang itu sendiri dan kejadian dalam lingkungan. Efikasi diri merupakan salah satu aspek pengetahuan tentang diri yang paling berpengaruh dalam kehidupan manusia sehari-hari. Hal ini disebabkan efikasi diri yang dimiliki ikut mempengaruhi individu dalam menentukan tindakan yang akan dilakukan untuk mencapai suatu tujuan termasuk didalamnya perkiraan berbagai kejadian yang akan dihadapi.

Menurut Bandura (Santrock, 2007) mengatakan bahwa efikasi diri berpengaruh terhadap perilaku. Peter mempunyai pendapat bahwa efikasi diri merupakan sikap atau perasaan yakin atas kemampuan diri sendiri sehingga orang yang bersangkutan tidak terlalu cemas dalam tindakan-tindakannya, dapat merasa bebas untuk melakukan hal-hal yang disukainya dan bertanggung jawab atas perbuatannya, hangat dan sopan dalam berinteraksi dengan orang lain, dapat menerima dan menghargai orang lain, memiliki dorongan untuk berprestasi serta mengenal kelebihan dan kekurangannya.

Gist & Mitcell (2010) mengatakan bahwa efikasi diri dapat membawa pada perilaku yang berbeda diantara individu dengan kemampuan yang sama karena efikasi diri mempengaruhi pilihan, tujuan, pengatasan masalah, dan kegigihan dalam berusaha. Seseorang dengan efikasi diri percaya bahwa mereka mampu melakukan sesuatu untuk mengubah kejadian-kejadian disekitarnya, sedangkan seseorang dengan efikasi diri rendah menganggap dirinya pada dasarnya tidak mampu mengerjakan segala sesuatu yang ada disekitarnya. Situasi yang sulit, orang dengan efikasi yang rendah cenderung mudah menyerah. Sementara seseorang dengan efikasi diri yang tinggi akan berusaha lebih keras

untuk mengatasi tantangan yang ada. Hal senada juga diungkapkan oleh Gist, yang menunjukkan bukti bahwa perasaan efikasi diri memainkan satu peran penting dalam mengatasi memotivasi pekerja untuk menyelesaikan pekerjaan yang menantang dalam kaitannya dengan pencapaian tujuan tertentu.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa efikasi diri adalah keyakinan individu dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah yang dihadapinya di berbagai situasi serta mampu menentukan tindakan dalam menyelesaikan tugas atau masalah tertentu, sehingga individu tersebut mampu mengatasi rintangan dan mencapai tujuan yang diharapkan.

2.2.2 Aspek-aspek Efikasi Diri

Menurut Bandura (Ghufron, 2010), efikasi diri pada diri tiap individu akan berbeda antara satu dengan individu lainnya berdasarkan tiga aspek yaitu:

a. *Tingkat (Level)*

Aspek ini berkaitan dengan derajat kesulitan tugas ketika individu merasa mampu untuk melakukannya. Apabila individu dihadapkan dengan tugas-tugas yang disusun menurut tingkat kesulitannya, maka efikasi diri individu mungkin akan terbatas pada tugas-tugas yang mudah, sedang, atau bahkan meliputi tugas-tugas yang paling sulit, sesuai dengan batas kemampuan yang dirasakan untuk memenuhi tuntutan perilaku yang dibutuhkan pada masing-masing tingkat.

b. *Kekuatan (Strength)*

Pengharapan yang lemah mudah digoyahkan oleh pengalaman-pengalaman yang tidak mendukung. Sebaliknya, pengharapan yang baik dapat

mendorong individu tetap bertahan dalam usahanya. Meskipun mungkin ditemukan pengalaman yang kurang menunjang.

c. Generalisasi (*Generality*)

Aspek ini berkaitan dengan luas bidang tingkah laku yang mana Individu dapat merasa yakin terhadap kemampuan dirinya. Apakah terbatas pada suatu aktivitas dan situasi tertentu atau pada serangkaian aktivitas dan situasi yang bervariasi.

Menurut Corsini (Gerrits, 2008), membagi aspek-aspek efikasi diri menjadi tiga aspek yaitu:

a. Kognitif

Yaitu kemampuan individu untuk memikirkan cara-cara yang digunakan, dan merancang tindakan yang akan diambil untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

b. Motivasi

Motivasi tumbuh dari pemikiran yang optimis dari dalam diri individu untuk mewujudkan tindakan yang diharapkan. Tiap-tiap individu berusaha memotivasi dirinya dengan menetapkan keyakinan pada tindakan yang dilakukan, mengantisipasi pikiran sebagai latihan untuk mencapai tujuan dan merencanakan tindakan yang akan dilaksanannya.

c. Afeksi

Kemampuan individu untuk mengatasi perasaan emosi yang ditimbulkan dari diri sendiri untuk perasaan emosi yang ditimbulkan dari diri sendiri untuk

mencapai tujuan yang diharapkan. Afeksi berperan pada pengaturan diri individu terhadap pengaruh emosi.

d. Seleksi

Kemampuan individu untuk melakukan pertimbangan secara matang dan memilih perilaku dan lingkungannya.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan beberapa aspek-aspek efikasi diri yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan aspek dari teori Bandura (Ghufron, 2010) yang membagi aspek efikasi diri menjadi tiga yaitu :
tingkat, kekuatan, dan generalisasi.

2.2.3 Faktor yang Mempengaruhi Efikasi Diri

Menurut Bandura (Feist & Feist, 2010), ada empat faktor yang mempengaruhi efikasi diri yaitu:

a. Pengalaman Individu (*Enactive Mastery Experience*)

Interpretasi individu terhadap keberhasilan yang dicapai individu pada masa lalu akan mempengaruhi efikasi dirinya. Individu dalam melakukan suatu tugas akan menginterpretasikan hasil yang dicapai, dan interpretasi tersebut akan mempengaruhi kemampuan dirinya pada tugas-tugas selanjutnya.

b. Pengalaman keberhasilan orang lain (*Vicarious Experience*)

Proses modeling atau belajar dari orang lain akan mempengaruhi efikasi diri. Efikasi diri individu akan meningkat apabila dipengaruhi model yang relevan. Pengalaman orang lain menentukan persepsi akan keberhasilan atau kegagalan individu.

c. Persuasi verbal (*Verbal Persuasion*)

Persuasi verbal yang dilakukan oleh orang-orang yang menjadi panutan dan memiliki kemampuan untuk mewujudkan dapat meningkatkan efikasi diri individu. Persuasi verbal yang diberikan kepada individu bahwa individu memiliki kemampuan untuk melakukan suatu tugas menyebabkan individu semakin termotivasi untuk menyelesaikan tugas tersebut.

d. Keadaan Fisiologis dan Emosional (*Physiological and Affective States*)

Individu akan melihat kondisi fisiologis dan emosional dalam menilai kemampuan, kekuatan dan kelemahan dari disfungsi tubuh. Keadaan emosional yang sedang dihadapi individu akan mempengaruhi keyakinan individu dalam menjalankan tugas.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa ada empat faktor yang mempengaruhi efikasi diri yaitu: pengalaman individu, pengalaman keberhasilan orang lain, persuasi verbal, dan keadaan fisiologis dan emosional.

2.3 Hubungan Efikasi Diri Dengan *Burnout* Pada Anggota RESKRIM Polresta Surakarta

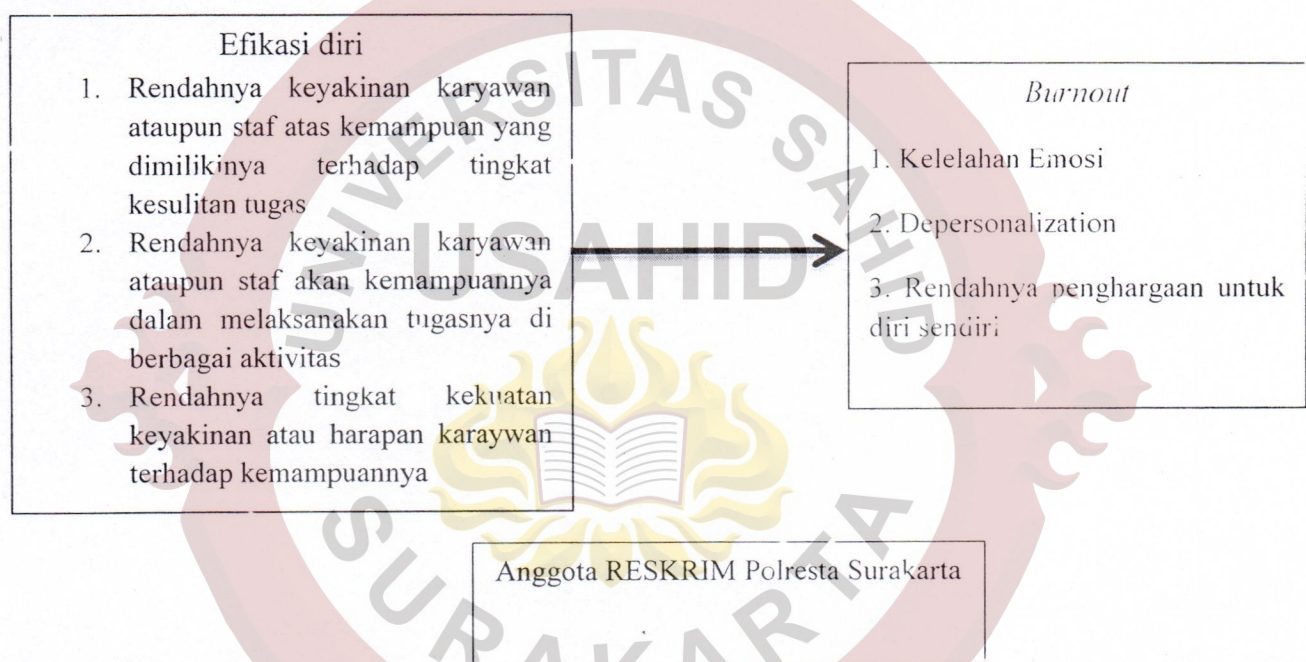
Peneliti berpendapat dari teori yang sudah ada *burnout* adalah sindrom kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian pribadi yang dapat terjadi pada individu yang melakukan pekerjaan dari beberapa jenis. *Burnout* dapat terjadi pada siapa saja, tidak terkecuali pada staff RESKRIM. Staff RESKRIM yang rentan mengalami *burnout* ialah mereka yang bekerja dilapangan

maupun diruangan. Staf RESKRIM yang berada dalam kondisi psikologis, emosional, dan fisik yang buruk (*burnout*), akan cenderung merasa lelah dan tertekan untuk menjalankan dan menyelesaikan segala tugas dan kewajibannya untuk melaksanakan dan mengerjakan segala laporannya. Penyebab terjadinya *burnout* pada karyawan ataupun staf anggota RESKRIM menurut penelitian awal peneliti, yaitu karena tingginya tingkat stres dan tekanan yang dirasakannya. Stres dan tekanan yang terjadi merupakan dampak dari penilaian seseorang, dimana seseorang tersebut menilai apakah sumber daya yang dimilikinya cukup untuk menyelesaikan tuntutan-tuntutan dari lingkungannya.

Stres pada staf RESKRIM dapat terjadi karena ketidakmampuan mereka dalam menyelesaikan tugasnya sebagaimana mestinya. Mereka yang tidak percaya pada kemampuan yang dimilikinya, akan cenderung rentan mengalami stres. Seseorang yang tidak percaya pada kemampuannya disebut dengan efikasi diri. Menurut Bandura (Anwar, 2009), efikasi diri adalah keyakinan individu mengenai kemampuan dirinya dalam melakukan tugas atau tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil tertentu. Ketika karyawan ataupun staf kurang yakin atas pengetahuan dan kemampuan yang dimilikinya, maka ia akan cenderung kurang percaya diri dan akan tertekan dalam menghadapi tuntutan pekerjaan yang dianggap diluar kemampuannya. Peneliti berpendapat, perasaan tertekan yang dialami tersebut akan berdampak pada tingkat stresnya, yang mana jika stres itu semakin parah, akan menyebabkan terjadinya *burnout*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa efikasi diri merupakan faktor penting yang perlu dimiliki oleh karyawan ataupun staf, terutama mereka yang sedang menyelesaikan tugas

dengan berbagai tekanan. Hal tersebut dikarenakan karyawan ataupun staf yang memiliki efikasi diri yang tinggi akan cenderung mampu mengatasi stres yang timbul dalam menjalankan tugas dan dalam mengatasi masalahnya. Demikian, ketika individu mampu mengatasi tekanan stres yang mereka alami, mereka akan lebih terhindar dari gejala *burnout*.

2.4 Kerangka Berpikir



Keterangan :

Efikasi Diri memiliki hubungan dengan *Burnout*.

2.5 Hipotesis

Berdasarkan latar belakang dan tinjauan pustaka yang dipaparkan, maka dalam penelitian ini hipotesis yang diajukan :

Ha : Terdapat hubungan yang signifikan antara Efikasi Diri dengan *Burnout*

Ho : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara Efikasi Diri dengan *Burnout*