

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Teori**

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

###### **a. Pengertian *Burnout***

Istilah *burnout* mula-mula dilontarkan oleh Herbert Freudenberger, seorang ahli psikologi klinis yang sangat familiar dengan respon stress yang ditunjukkan oleh para staf yang melayani masyarakat, pada tahun 1974. Freudenberger memberikan sebuah contoh ilustrasi tentang apa yang dirasakan seseorang yang mengalami sindrom *burnout* seperti gedung yang terbakar habis (*burnedout*). Suatu gedung yang pada mulanya berdiri mewah dengan semua aktivitas di dalamnya, kemudian terbakar dan hanya tersisa kerangka luarnya saja. Seseorang mengalami *burnout* tampak dari luar segalanya tidak ada masalah, namun di dalamnya kosong dan penuh dengan tekanan. Freudenberger menyatakan bahwa *burnout* adalah suatu bentuk kelelahan yang disebabkan karena seseorang bekerja terlalu intens, berdedikasi dan keinginan mereka sebagai hal kedua. (Fahsianoor, 2014)

Menurut Pines dan Aronson *burnout* merupakan kelelahan fisik, emosional, dan mental yang disebabkan keterlibatan jangka panjang dalam situasi yang penuh dengan tuntutan emosional. Menurut Poerwandari *burnout* adalah kondisi seseorang yang terkuras habis dan kehilangan energi psikis maupun fisik. Biasanya *burnout* dialami dalam bentuk kelelahan fisik, mental, dan emosional yang terus menerus. Karena bersifat psikobiologis (beban psikologis berpindah ke tampilan fisik, misalnya mudah pusing, tidak dapat berkonsentrasi, gampang sakit) dan biasanya bersifat kumulatif, maka kadang persoalan tidak demikian mudah diselesaikan. (Eka, 2015).

**b. Aspek-Aspek *Burnout***

Menurut Maslach dan Jackson (dalam Keksi, 2017) aspek-aspek *burnout* terbagi menjadi 3 aspek yaitu:

**a. *Emotional Exhausted* (Kelelahan Emosi)**

Kelelahan emosi mengacu pada terkurasnya dan berkurangnya sumberdaya emosional. Terdapat beberapa kondisi yang menyatakan kelelahan emosi seperti perasaan frustrasi, sedih, putus asa, hampa, tertekan, mudah tersinggung, merasa terbebani dengan tugas yang ada, mudah marah tanpa alasan yang jelas sehingga menimbulkan perasaan seseorang tidak mampu memberikan pelayanan psikologis.

**b. *Depersonalization* (Depersonalisasi)**

Hal yang menjadi tolak ukur depersonalisasi adalah berkembangnya sikap negatif dan perasaan yang negatif terhadap penerima pelayanan. Depersonalisasi yang sangat erat kaitannya dengan sikap negatif, sikap kasar dan cenderung untuk menjaga jarak dengan orang lain, menarik diri dari lingkungan sosial dan cenderung tidak peduli dengan lingkungan serta individu yang ada dilingkungan tersebut. Sikap lain yang ditunjukkan adalah berkurangnya idealisme, mengurangi kontak dengan klien, berhubungan seperlunya saja, berpendapat negatif dan bersikap sinis terhadap orang lain, dan sukar untuk menolong orang lain.

**c. *Reduced Personal Accomplishment* (Penurunan Prestasi Pribadi)**

Penurunan prestasi pribadi individu berkaitan dengan menurunnya kompetensi diri, dukungan sosial kerja dan produktifitas kerja disebabkan karena perasaan bersalah akibat dari tujuan kerja yang tidak tercapai dan memiliki sikap yang rendah untuk memberikan penghargaan pada diri sendiri serta merasa kurangnya rasa percaya diri.

### c. Faktor-Faktor Penyebab *Burnout*

Menurut Gold dan Roth (dalam Yunita, 2015) faktor-faktor yang menjadipenyebab burnout dibagi menjadi 5 yaitu:

#### 1. *Lack of Social Support* (Kurangnya dukungan sosial)

Kurangnya dukungan sosial telah ditemukan dapat meningkatkan *burnout* pada beberapa penelitian. Enam fungsi dukungan sosial, yaitu: mendengarkan, dukungan professional, tantangan professional, dukungan emosional, tantangan emosional, dan berbagi realitas sosial. Mendengarkan dalam artian memberikan saran atau membuat penilaian. Dukungan emosional dimaknai dengan adanya seseorang yang selalu mendampingi dan menghargai apa yang dilakukan. Hal tersebut merupakan fungsi yang paling penting untuk mengurangi *burnout*.

#### 2. *Demographic Factors* (Faktor demografis)

Penelitian telah secara konsisten melaporkan bahwa *burnout* lebih mungkin terjadi pada pria daripada wanita dan individu yang masih lajang. Melihat temuan dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa laki-laki lebih rentan terjadi *burnout* dari pada wanita. Laki-laki lebih membutuhkan dukungan dan bantuan sosial. Kurangnya dukungan sosial terhadap laki-laki dapat menyebabkan perasaan terasing dan kekecewaan, yang mengarah ke *burnout* jika tidak diidentifikasi dan langkah-langkah pencegahan yang diambil. Seseorang yang masih lajang juga mengalami tingkat *burnout* yang lebih tinggi. Orang-orang yang masih sendiri sering kekurangan dukungan sosial di rumah dan menghabiskan berjam-jam dengan aktivitas di luar rumah. Ketika imbalan diharapkan tidak konsisten dengan upaya yang dilakukan, perasaan kekecewaan, kesepian dan bahkan kemarahan bisa menjadi konsekuensinya. Imbalan tidak dianggap sebagai sepadan dengan usaha, maka hasilnya adalah rasa ketidakpuasan yang ekstrim. Perlunya dukungan sosial dan interaksi dengan orang lain sangat penting bagi mereka yang masih lajang.

3. *Self-Concept* (Konsep diri)

Studi tentang *burnout* menunjukkan bahwa individu dengan konsep diri yang tinggi lebih terhadap stress dan lebih mungkin untuk mempertahankan rasa prestasi pribadi saat belajar di bawah tekanan. Seseorang sering merasa bahwa rasa harga diri dan rasa memiliki terpengaruh ketika mereka menjadi kecewa dan putus asa.

4. *Role Conflict and Role Ambiguity* (Peran konflik dan peran ambiguitas)

Individu memiliki rasa konflik ketika peran dan tuntutan yang tidak pantas, tidak kompatibel, dan tidak konsisten dibebankan pada mereka. Ketika dua atau lebih perilaku peran yang tidak konsisten ini dialami oleh seorang individu, maka akibatnya adalah konflik peran. Ketika individu tersebut tidak dapat mendamaikan inkonsistensi antara perilaku peran yang diharapkan, mereka mengalami konflik. Sedangkan ambiguitas peran adalah ketika seseorang tidak memiliki informasi yang konsisten mengenai tujuan mereka, tanggung jawab, hak, dan kewajiban dan bagaimana mereka dapat melaksanakannya dengan baik.

5. *Isolation* (Isolasi)

Saat dimana individu sebagai pemula disuatu profesi dengan keyakinan mereka sekarang akan menjadi milik kelompok tersebut. Namun kenyataannya kondisi tersebut membuat individu rentan mendapatkan kritik. Sehingga kurangnya dukungan sosial menghasilkan perasaan kesepian dan isolasi. Dimana individu merasa perasaan tidak ditangani, kekecewaan adalah perkembangan alami yang akhirnya mengarah ke *burnout*.

**d. Karakteristik *Burnout* :**

Menurut Pines dan Aronson (dalam Hannah, 2014) membagi karakteristik *burnout* yang menyertakan aspek gejala fisik dalam *burnout*. Terdapat tiga karakteristik yang dapat mempengaruhi *burnout* yaitu:

### 1. 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.

### 2. 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.

### 3. Kelelahan Mental

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

## e. Ciri-Ciri *Burnout*

Menurut Pines dkk (dalam Mizmir, 2011) ciri-ciri umum *burnout*, yaitu:

1. Kelelahan fisik seperti sakit kepala, demam, sakit punggung, tegang pada otot leher dan bahu, sering flu, susah tidur.
2. Kelelahan emosi seperti rasa bosan, mudah tersinggung, sinisme, suka marah, gelisah, putus asa, sedih, tertekan.
3. Kelelahan mental seperti acuh tak acuh pada lingkungan, sikap negatif dengan orang lain, konsep diri yang rendah, putus asa dengan jalan hidup, merasa tidak berharga.

## f. Gejala yang Terlihat pada Penderita *Burnout*

Terdapat suatu kenyataan yang mengejutkan, bahwa penderita *burnout* adalah orang-orang yang bersemangat, energik, ambisius, dan

memiliki prinsip yang kuat untuk tidak menjadi gagal dan merupakan figur pekerja keras (dalam Nuuferulla, 2011) dimana ada 11 gejala yang terlihat pada penderita *burnout*, yaitu:

1. Kelelahan yang merupakan kehilangan energi disertai keletihan.
2. Lari dari kenyataan, merupakan alat untuk menyangkal penderitaan yang dialami.
3. Kebosanan dan sinisme. Penderita merasa tidak tertarik lagi akan kegiatan yang dikerjakannya, bahkan timbul rasa bosan dan pesimis akan bidangnya tersebut.
4. Emosional. Hal ini dikarenakan selama ini individu mampu mengerjakan tugasnya dengan cepat, dengan menurunnya kemampuan mengerjakan tugas secara cepat, akan menimbulkan gelombang emosional pada diri individu.
5. Merasa yakin akan kemampuan dirinya, selalu menganggap dirinya sebagai yang terbaik.
6. Merasa tidak dihargai. Usaha yang semakin keras namun tidak disertai dengan energi yang cukup serta hasil yang diperoleh tidak memuaskan, menyebabkan mereka merasa tidak berharga dan tidak dihargai oleh orang lain.
7. Mengalami disorientasi. Penderita merasa terpisah dari lingkungannya. Mereka tidak mengerti bagaimana situasinya dapat menjadi kacau dan tidak sesuai dengan harapannya.
8. Masalah psikosomatis. Penderita *burnout* seringkali mengeluh sakit kepala, mual-mual, diare, ketegangan otot punggung dan gangguan fisik lainnya.
9. Curiga tanpa alasan yang jelas. Ketika sesuatu berjalan tidak semestinya, kecurigaan muncul dalam diri penderita *burnout*, menurutnya hal ini dibuat oleh orang lain.
10. Depresi. Disini dibedakan antara depresi secara umum dan depresi dalam konteks *burnout*. Pada depresi umum, kondisi yang dialami dalam jangka waktu yang lama, dan mempengaruhi seluruh

kehidupan individu yang bersangkutan, dan dapat mengarah pada usaha bunuh diri. Depresi yang dialami pada penderita *burnout*, sifatnya sementara, khusus, dan terbatas.

11. Penyangkalan kenyataan akan keadaan dirinya sendiri. Penderita *burnout* menyangkal kenyataan yang dihadapinya. Penyangkalan ada dua macam, yaitu penyangkalan terhadap kegagalan yang dialami, dan penyangkalan terhadap rasa ketakutan yang dirasakan.

Suatu kumpulan dimana seseorang merasa berat dalam melaksanakan suatu tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Gejala yang menyerang subjek melalui kognitifnya, bagaimana seseorang melampaui kemampuan yang ia miliki, sehingga menimbulkan suatu pengharapan yang tinggi tapi tidak dapat dicapainya. Kemudian muncul rasa tidak percaya terhadap kemampuan orang lain, disorientasi, depresi dan lain sebagainya. Lebih kepada gejala-gejala ini menyerang dan membuat pola pikir dari seseorang berubah.

#### **g. Manifestasi *Burnout***

Menurut Shaufeli dan Bunnk (Yunita, 2015) menjelaskan bahwa manifestasi *burnout* dapat dikategorikan pada enam dampak yaitu dampak secara mental, fisik, perilaku, sosial, perubahan sikap, dan dampak organisasi.

##### **1. Dampak Mental**

Dampak mental dapat berwujud pada kelelahan emosional yang dirasakan oleh setiap individu karena merasa kosong, sendiri, dan terjebak dalam suasana yang tidak berdaya. Sikap nyata afektif yang sering ditunjukkan adalah merasa depresi, tidak suka membantu, tidak memiliki harapan dan merasa tidak berarti. Apabila hal ini tidak bisa diatasi dengan baik maka akan menurunkan *self esteem* dan dapat menyebabkan agresi serta kecemasan. Gejala afektif yang ditimbulkan selanjutnya adalah

sering mengasingkan diri, menjadi lebih sensitive dan memiliki perasaan untuk bermusuhan baik dengan rekan kerja maupun atasan. Adapun gejala kognitif yang ditimbulkan adalah susah untuk berkonsentrasi, mudah lupa, susah dalam pengambilan keputusan, sering merasa gugup, susah untuk santai.

## 2. Dampak Fisik

Dampak fisik yang sering terjadi adalah sakit kepala, mual, sering pusing, otot menjadi tegang dan sering sakit pada punggung. Pada beberapa kondisi juga mengakibatkan permasalahan pada orientasi seksual, susah untuk tidur, hilangnya nafsu makan. Apabila kelelahan fisik sudah menjadi tahap kronis maka akan terjadi gangguan psikosomatis, hingga jantung.

## 3. Dampak Perubahan Perilaku

Perubahan perilaku dapat dimanifestasikan sebagai orang yang hiperaktif maupun sering bertindak kasar dengan orang lain, meningkatnya penggunaan kopi dan alcohol hingga mengarah ke narkoba.

## 4. Dampak Sosial

Terjadinya hubungan interpersonal yang tidak baik antara satu individu dengan individu lain seperti klien, rekan kerja dan atasan. Dampak selanjutnya yang timbul dari permasalahan interpersonal akan cenderung menarik diri dari lingkungan sekitar.

## 5. Dampak Perubahan Sikap

Perubahan sikap yang menonjol adalah berkurangnya kadar empati, tidak bersikap manusiawi, acuh tak acuh dengan klien serta bersikap sinis. Selanjutnya akan berdampak pada menurunnya dukungan sosial intrinsic untuk bekerja, antusiasme, dan semangat dalam bekerja.

## 6. Dampak Organisasi

Meningkatkan niat mahasiswa untuk pindah dan keluar dari perkuliahan merupakan salah satu dampak yang ditimbulkan dari *burnout*. Selanjutnya individu sering kurang teliti dalam mengerjakan tugas serta tidak menyelesaikan tugas yang diberikan sehingga akan menurunkan produktifitas kuliah.

## 2. Dukungan sosial

### a. Pengertian Dukungan Sosial

Menurut Sarafino dukungan sosial adalah suatu dorongan yang dirasakan, penghargaan, dan kepedulian yang diberikan oleh orang-orang yang berada di sekeliling individu sehingga dukungan yang dirasakan akan sangat penting. Dukungan sosial adalah pemberian informasi baik secara verbal maupun non verbal, pemberian bantuan tingkah laku atau pemberian materi yang menuntut seseorang meyakini bahwa dirinya diurus dan disayang. (dalam Veronika, 2016)

Menurut King & Laura dukungan sosial (*social support*) adalah informasi dan umpan balik dari orang lain yang menunjukkan bahwa seseorang dicintai dan diperhatikan, dihargai, dihormati, dan dilibatkan dalam jaringan komunikasi dan kewajiban yang timbal balik. Rook menyatakan dukungan sosial merupakan salah satu fungsi dari ikatan sosial, dan ikatan-ikatan sosial tersebut menggambarkan tingkat kualitas umum dari hubungan interpersonal. Ikatan dan persahabatan dengan orang lain dianggap sebagai aspek yang memberikan kepuasan secara emosional dalam kehidupan individu. Saat seseorang didukung oleh lingkungan maka segalanya akan terasa lebih mudah. (dalam Muhammad, 2015)

Taylor *et al* menjelaskan dukungan sosial adalah informasi dari orang lain yang diberi dan dihargai oleh seseorang. Dukungan sosial dapat diberikan melalui beberapa cara, yaitu: Pertama, perhatian emosional yang di ekspresikan melalui rasa suka, cinta, atau empati.

Kedua, bantuan instrumental, seperti penyediaan jasa atau barang. Ketiga, pemberian informasi tentang situasi yang menekan. (Muhammad, 2015)

Hasil dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial merupakan bantuan atau dukungan yang positif yang diberikan oleh orang-orang tertentu terhadap individu dalam kehidupannya serta dalam lingkungan sosial tertentu sehingga individu dalam kehidupannya serta dalam lingkungan sosial tertentu sehingga individu yang menerima merasa diperhatikan, dihargai, dihormati, dicintai. Individu yang menerima dukungan sosial akan lebih percaya diri dan kompeten dalam menjalankan aktivitasnya.

#### **b. Aspek-Aspek Dukungan Sosial**

Menurut Baron dan Byrne dukungan sosial adalah kenyamanan secara fisik dan psikologis yang diberikan oleh teman/anggota keluarga. Dukungan sosial juga dapat dilihat dari banyaknya kontak sosial yang terjadi atau yang dilakukan individu dalam menjalin hubungan dengan sumber-sumber yang ada di lingkungan. Ada empat aspek dalam dukungan sosial seperti yang diungkapkan oleh House (dalam Muhammad, 2015) yaitu sebagai berikut:

##### **1. Dukungan Emosional**

Dukungan emosional ini meliputi ungkapan empati, kepedulian dan perhatian terhadap orang yang bersangkutan sehingga seseorang yang bersangkutan akan merasa nyaman didukung, di cintai pada saat seseorang tersebut mengalami kondisi *down*.

##### **2. Dukungan Penghargaan**

Dukungan ini terjadi melalui ungkapan hormat yang positif untuk orang lain, member persetujuan dengan gagasan atau perasaan orang yang bersangkutan dan memberi perbandingan positif kepada orang tersebut dengan orang lain.

### 3. Dukungan Instrumental

Dukungan ini mencakup bantuan langsung yang berupa materi, seperti seseorang memberikan pinjaman uang kepada orang tersebut, atau menolong dengan cara melaksanakan tugas atau pekerjaan pada saat orang tersebut mengalami *down*.

### 4. Dukungan Informatif

Dukungan ini meliputi memberikan nasehat, petunjuk-petunjuk saran-saran atau umpan balik mengenai orang tersebut bertindak.

### c. Sumber-Sumber Dukungan Sosial

Sumber dukungan sosial banyak diperoleh individu dari lingkungan sekitarnya. Namun, perlu diketahui seberapa banyak sumber dukungan sosial ini efektif bagi individu yang memerlukan. Dengan pengetahuan dan pemahaman tersebut, seseorang akan tahu kepada siapa ia akan mendapatkan dukungan sosial memiliki makna yang berarti bagi kedua belah pihak. Menurut Taylor (2009) dukungan sosial bisa berdasar dari pasangan atau *partner*, anggota keluarga, kawan, kontak sosial dan masyarakat, teman sekelompok, komunitas *religi* dan teman kerja saat ditempat kerja.

Sumber-sumber dukungan sosial menurut Goldberger dan Breznitz adalah orang tua, saudara kandung, anak-anak, kerabat, pasangan hidup, sahabat rekan sekerja, dan juga tetangga. Hal yang sama juga di ungkapkan oleh Wentzel dalam bahwa sumber-sumber dukungan sosial adalah orang yang memiliki hubungan yang berarti bagi individu, seperti keluarga, teman dekat, pasangan hidup, rekan sekerja, saudara, tetangga, teman-teman dan guru disekolah. (Apollo dan Cahyadi, 2012)

Sumber-sumber dukungan sosial dikelompokkan oleh Gottlieb berdasarkan penelitian pada ahli mengenai dukungan sosial dapat berasal dari:

1. Hubungan profesional, yakni bersumber dari orang-orang yang ahli di bidangnya. Seperti: konselor, psikiater, psikolog, dokter maupun pengacara.
2. Hubungan non-profesional, yakni dukungan sosial yang bersumber dari orang-orang terdekat. Seperti: teman, keluarga dan lain-lain.

Hubungan non-profesional atau *significant other* merupakan hubungan yang menempati bagian terbesar dari kehidupan seorang individu yang menjadi sumber dukungan sosial yang sangat potensial. Menurut Gottlieb kontribusi yang mereka berikan terhadap kesejahteraan individu berbeda dengan kontribusi yang diberikan dari kalangan non-profesional. Hal ini dikarenakan hubungan antara individu dengan kalangan non-profesional lebih mudah diperoleh, bebas dari biaya finansial, dan berakar pada keakraban yang cukup lama. (dalam Maslihah, 2011)

#### **d. Dampak Dukungan Sosial**

Dukungan sosial bisa efektif dalam mengatasi tekanan psikologis pada masa sulit dan menekan. Misalnya, dukungan sosial membantu mahasiswa mengatasi stressor dalam kehidupan kampus. Dukungan sosial juga membantu memperkuat fungsi kekebalan tubuh, mengurangi respons fisiologis terhadap stress, dan memperkuat fungsi untuk merespons penyakit kronis. (Kumalasari dan Ahyani 2012)

Menurut Kumalasari dan Ahyani (2012) dukungan sosial selalu mencakup dua hal yaitu sebagai berikut:

1. Jumlah sumber dukungan sosial yang tersedia, merupakan persepsi individu terhadap sejumlah orang yang dapat diandalkan saat individu membutuhkan bantuan (pendekatan berdasarkan kuantitas).
2. Tingkat kepuasan akan dukungan sosial yang diterima yaitu berkaitan dengan persepsi individu bahwa kebutuhannya akan terpenuhi (pendekatan berdasarkan kualitas).

### **e. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Dukungan Sosial**

Ada beberapa faktor yang ungkapkan oleh Cohen dan Syme (dalam Apollo dan Cahyadi, 2012): yaitu sebagai berikut:

#### **1. Pemberi dukungan sosial**

Dukungan yang diterima melalui sumber yang sama akan lebih memiliki arti jika dibandingkan dengan dukungan sosial dari sumber yang berbeda. Pemberian dukungan dipengaruhi oleh adanya norma, tugas, dan keadilan. Individu cenderung akan menerima dukungan dari orang lain setelah orang terdekatnya memberikan dukungan.

#### **2. Jenis dukungan sosial**

Jenis dukungan sosial yang diterima akan memiliki arti ketika dukungan sosial tersebut dapat member manfaat, serta sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada. Secara psikologis individu akan merasa sangat terbantu ketika mendapatkan dukungan secara moril, yaitu dukungan sosial, nasehat, penghargaan, perhatian dan lain sebagainya, sehingga bukan hanya dukungan materi saja yang dibutuhkan.

#### **3. Penerima dukungan sosial**

Dukungan sosial yang diberikan harus sesuai dengan karakteristik penerima dukungan sosial, tujuannya yaitu agar dukungan tersebut tepat guna, baik itu dukungan moral, material ataupun spiritual.

#### **4. Permasalahan yang dihadapi**

Dukungan sosial yang akan diberikan harus sesuai dengan permasalahan yang dihadapi. Dukungan sosial dapat dipengaruhi oleh kesesuaian antara jenis dukungan yang diberikan dan masalah yang ada.

#### **5. Waktu pemberian dukungan**

Waktu pemberian dukungan sosial bervariasi sesuai dengan kebutuhan serta permasalahan yang dihadapi. Pemberian dukungan

akan lebih efektif ketika disesuaikan dengan kondisi serta permasalahan yang dihadapi individu.

6. Lamanya pemberian dukungan

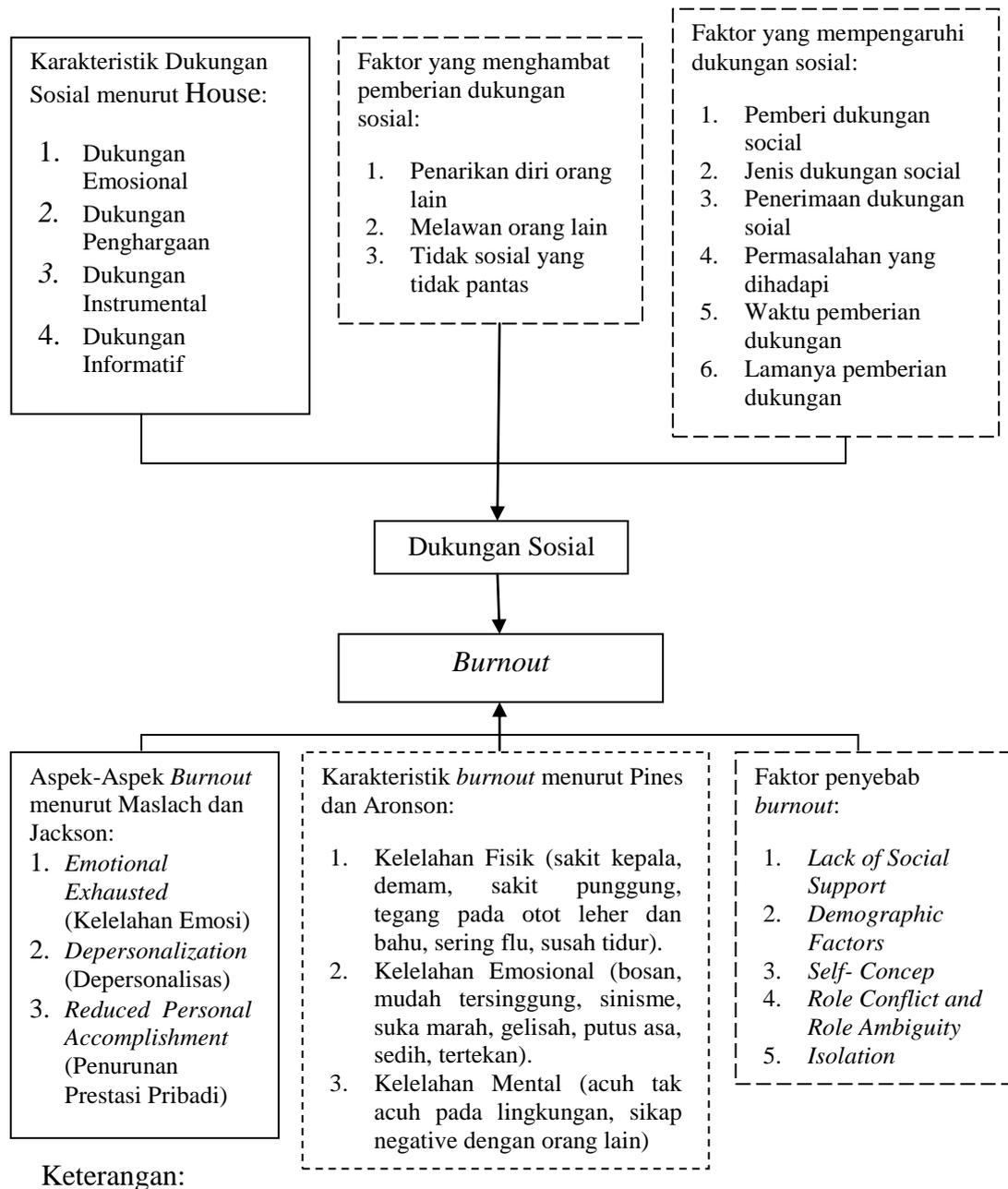
Seperti halnya poin (5) di atas, lama atau singkatnya dukungan sosial tergantung pada kapasitasnya. Kapasitas adalah kemampuan dari pemberi dukungan untuk memberi dukungan yang ditawarkan selama satu periode tertentu. Dapat dikatakan bahwa dalam rangka pemberian dukungan bukan hanya sampai pada penyelesaian masalah, tapi harus terus diikuti perkembangannya, namun kapasitasnya dikurangi sehingga individu akan tetap terjaga untuk tidak kembali pada masalah yang pernah dihadapi.

**f. Faktor-Faktor yang Menghambat Pemberian Dukungan Sosial**

Faktor-faktor yang menghambat pemberian dukungan sosial adalah sebagai berikut (Apollo dan Cahyadi, 2012):

1. Penarikan diri dari orang lain, disebabkan karena harga diri yang rendah, ketakutan untuk dikritik, pengharapan bahwa orang lain tidak akan menolong, seperti menghindar, mengutuk diri, diam, menjauh, tidak mau meminta bantuan.
2. Melawan orang lain, seperti sikap curiga, tidak sensitif, tidak timbal balik, dan agresif.
3. Tindak sosial yang tidak pantas, seperti membicarakan dirinya terus menerus, mengganggu orang lain, berpakaian tidak pantas, dan tidak pernah merasa puas.

## B. Kerangka Teori



Gambar 2.1  
Kerangka Teori

Sumber: Keksi(2017), Muhammad (2015), Yunita(2015), Hannah(2014), Apollo dan Cahyadi (2012)

### C. Kerangka Konsep



Gambar 2.2  
Kerangka Konsep

### D. Hipotesis

Ha : Ada hubungan dukungan sosial dengan *burnout* pada mahasiswa program studi ilmu keperawatan Universitas Sahid Surakarta.

Ho : Tidak ada hubungan dukungan sosial dengan *burnout* pada mahasiswa program studi ilmu keperawatan Universitas Sahid Surakarta.