

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Burnout*

2.1.1 Definisi *Burnout*

Burnout merupakan sindrom kelelahan, baik secara fisik maupun mental yang termasuk di dalamnya berkembang konsep diri yang negatif, kurangnya konsentrasi serta perilaku kerja yang negatif (Pines dan Maslach, 1993). Keadaan ini membuat suasana di dalam pekerjaan menjadi dingin, tidak menyenangkan, dedikasi dan komitmen menjadi berkurang, performansi, prestasi pekerja menjadi tidak maksimal. Hal ini juga membuat pekerja menjaga jarak, tidak mau terlibat dengan lingkungannya. *Burnout* juga dipengaruhi oleh ketidak sesuaian antara usaha dengan apa yang di dapat dari pekerjaan. Sedangkan, Leiter dan Maslach mengemukakan bahwa *burnout* didefinisikan sebagai sindrom kelelahan emosional, depersonalisasi, dan rasa penurunan personal, prestasi, yang dapat terjadi pada individu yang bekerja dengan orang-orang dalam kapasitas yang sama (Leiter dan Maslach, 1988). Pines dan Aronson (dalam Jaya dan Rahmat, 2005), memandang *burnout* adalah tahap-tahap kelelahan emosional, fisik dan mental disebabkan keterlibatan yang lama dalam situasi yang menuntut secara emosional.

Cordes dan Dougherty (dalam Murtiasri, 2007) mendeskripsikan *burnout* sebagai gabungan dari tiga tendensi psikis, yaitu kelelahan emosional (emotional exhaustion), penurunan prestasi kerja (reduced personal accomplishment) dan sikap tidak peduli terhadap karir dan diri sendiri (depersonalization). Dan istilah *burnout* pertama kali dikemukakan oleh Freudenberger, yang merupakan representasi dari sindrom psychological stress yang menunjukkan respon negatif sebagai hasil dari tekanan pekerjaan.

Cherniss (dalam Rahman, 2007), mengemukakan bahwa *burnout* merupakan perubahan sikap dan perilaku dalam bentuk reaksi menarik diri

secara psikologis dari pekerjaan. Seperti menjaga jarak dengan klien maupun bersikap sinis dengan mereka, membolos, sering terlambat, dan keinginan pindah yang kuat. Menurut Crosby (2012) *burnout* bisa terjadi akibat kurangnya penghargaan positif atas kerja yang selama ini dikerjakan.

Berdasarkan beberapa pendapat tentang *burnout* di atas, dapat disimpulkan bahwa *burnout* adalah suatu penurunan kondisi yang dialami oleh individu baik secara fisik maupun psikologis yang diakibatkan karena beban kerja yang terlalu tinggi sehingga dapat menyebabkan penurunan kinerja pada individu tersebut (karyawan).

2.1.2 Aspek-aspek *Burnout*

Pines dan Aronson (dalam Shaufeli, dkk 1993) 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. Kelelahan yang bersifat energi fisik seperti kehilangan semangat atau energi, sering mengalami keletihan dan kelelahan yang kronis.

b. Kelelahan Emosional

Kelelahan emosional ditandai dengan individu yang berhubungan dengan sikap sukar untuk membantu orang lain, mudah putus asa dan berbersikap 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.

Menurut Leiter dan Maslach (1997) menyebutkan ada tiga aspek dari *burnout*, yaitu:

a. *Exhaustion (Kelelahan Emosional)*

Exhaustion merupakan dimensi *burnout* yang ditandai dengan kelelahan yang berkepanjangan baik secara fisik, mental, maupun emosional. Ketika pekerja merasakan kelelahan (*exhaustion*), mereka cenderung berperilaku *overextended* baik secara emosional maupun fisik. Mereka tidak mampu menyelesaikan masalah mereka. Tetap merasa lelah meski sudah istirahat yang cukup, kurang energi dalam melakukan aktivitas.

b. *Cynicism (Sinis/ Depersonalisasi)*

Cynicism merupakan dimensi *burnout* yang ditandai dengan sikap sinis cenderung menarik diri dari dalam lingkungan kerja. Ketika pekerja merasakan *cynicism* (sinis), mereka cenderung dingin, menjaga jarak, cenderung tidak ingin terlibat dengan lingkungan kerjanya. *Cynicism* juga merupakan cara untuk terhindar dari rasa kecewa. Perilaku negatif seperti ini dapat memberikan dampak yang serius pada efektivitas kerja.

c. *Ineffectiveness (Ketidakefektifan/ Personal Accomplishment)*

Ineffectiveness merupakan dimensi *burnout* yang ditandai dengan perasaan tidak berdaya, merasa semua tugas yang diberikan berat. Ketika pekerja merasa tidak efektif, mereka cenderung mengembangkan rasa tidak mampu. Setiap pekerjaan terasa sulit dan tidak bisa dikerjakan, rasa percaya diri berkurang. Pekerja menjadi tidak percaya dengan dirinya sendiri dan orang lain tidak percaya dengannya. Berdasarkan penjelasan di atas, dimensi *burnout* terdiri dari *burnout* yaitu *exhaustion* (gabungan dari *physical exhaustion, emotional exhaustion, mental exhaustion*), *cynicism*, dan *ineffectiveness*.

Menurut Maslach dan Goldberg (1998) kondisi-kondisi yang menandai *burnout* terdiri dari tiga aspek, yaitu:

a. *Emotional Exhausted* (Kelelahan Emosional)

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 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 di lingkungan 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 (Edelwich dan Brodsky, dalam Shaufeli, dkk1993).

c. *Reduced Personal Accomplishmen* (Rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri)

Penurunan prestasi pribadi seorang individu berkaitan dengan menurunnya kompetensi diri, motivasi 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 (Maslach Leiter dan Shaufeli, 2001). Sikap nyata yang dapat ditunjukkan dari penurunan prestasi pribadi adalah kurang perhatian terhadap orang lain, tidak ramah dalam memberikan pelayanan dengan klien serta tidak memiliki rasa empati dengan sesama. Individu yang mengalami penurunan prestasi pribadi merasa tidak berguna dan aktivitas yang dilakukannya tidak bernilai atau berharga.

Berdasarkan beberapa pendapat para tokoh tentang aspek-aspek *burnout* di atas, penelitian ini menggunakan aspek yang telah dikembangkan oleh Maslach dan Goldberg (1998) yaitu: kelelahan emosi, depersonalisasi (sikap negatif dan perasaan yang negatif), dan rendahnya penghargaan pada diri sendiri.

2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Job Burnout*

Maslach, dkk (2001) menjelaskan bahwa *burnout* dapat dipengaruhi oleh stres yang berlebihan yang sudah terakumulasi karena keterlibatan pemberi dan penerima pelayanan dengan tuntutan pekerjaan dalam jangka waktu lama.

Menurut Cherniss, Maslach dan Sullivan (dalam Spector, 2008) terdapat empat faktor utama penyebab *burnout* yaitu faktor keterlibatan dengan penerima pelayanan, faktor lingkungan kerja, faktor individu, dan faktor sosial budaya.

a. Faktor keterlibatan dengan penerima pelayanan

Dalam 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*. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bakker, Demerouti dan Schaufeli (2002) bahwa *burnout* dapat ditemukan pada pekerjaan yang berkaitan dengan *human services*.

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. Hal yang paling berpengaruh adalah dimensi kelelahan. Berdasarkan berbagai macam penelitian kuantitatif maupun kualitatif membuktikan bahwa beban kerja yang melebihi batas kemampuan individu dapat menyebabkan seseorang

merasa kelelahan dan apabila individu tidak bisa menanggulangnya maka akan terjadi *burnout*.

2. Kontrol (*Control*)

Hal yang menjadi pokok utama kontrol dapat memunculkan *burnout* ketika terjadi konflik peran antar individu dan terjadi ambiguitas peran. Setiap individu memiliki kemampuan untuk berfikir dan memecahkan suatu permasalahan dan menginginkan solusi.

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. Terdapat dua macam *reward* yaitu eksternal dan internal. *Reward* dalam bentuk eksternal dapat diberikan dengan gaji dan beberapa bonus, sedangkan *reward* secara internal dapat berupa pujian yang diberikan ketika individu mampu bekerja sesuai dengan target, dan memastikan bahwa pekerjaannya selesai dengan baik.

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 memperhatikannya. Berbeda dengan seorang yang suka menyendiri dari lingkungan sosial dan tidak suka dengan kontak sosial akan menyebabkan seseorang merasa kelelahan dan *burnout*.

5. Keadilan (*Fairness*)

Ketidakadilan merupakan faktor terjadinya *burnout*. Konsep adil dapat dimanifestasikan saling menghargai dan menerima perbedaan antara satu individu dengan individu lain. Adanya rasa saling menghargai akan menimbulkan rasa ketertarikan dengan suatu lingkungan kerja. Ketidakadilan sering dialami oleh individu pada proses pengambilan

keputusan saat masa promosi jabatan atau ketika individu itu disalahkan ketika mereka tidak melakukan kesalahan.

6. Nilai (*Value*)

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. Penelitian yang dilakukan oleh Maslach dan Leiter (2005) menunjukkan bahwa konflik nilai terkait dengan dimensi-dimensi *burnout* dan dapat memungkinkan tingginya tingkat *burnout*.

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. Studi yang dilakukan oleh Pines (1989) membuktikan bahwa perempuan memiliki kecenderungan lebih tinggi untuk *burnout* dibandingkan laki-laki. Penelitian terakhir mengenai hubungan antara gender dan *burnout* menunjukkan hasil yang berbeda. Bekker, Croon dan Bressers (2005) didapatkan hasil laki-laki akan mengalami kelelahan emosional yang lebih tinggi dibandingkan dengan perempuan. Laki-laki akan mengalami kelelahan emosional dan depersonalisasi yang lebih ketika sebagai manager, berbeda dengan perempuan yang mengalami kelelahan emosional saat tidak menduduki posisi manager.

Umur juga diasumsikan faktor yang dapat mempengaruhi *burnout*. Banyak penelitian menunjukkan bahwa *burnout* dapat ditemukan pada karyawan yang muda. Karyawan muda yang belum memiliki banyak pengalaman dalam bekerja, tetapi memiliki tanggung jawab yang lebih

sehingga dimungkinkan resiko kerja yang tinggi dan menjadi peringatan akan melakukan *burnout*. (Maslach, Shaufeli dan Leiter, 2001).

Karyawan yang telah menikah atau telah tinggal dengan suami akan lebih sedikit menderita *burnout* dibandingkan karyawan yang masih *single* atau belum memiliki suami atau istri. Karyawan yang *single* belum menikah atau mengalami perceraian akan memiliki kecenderungan lebih tinggi untuk *burnout*. (Shaufeli dan Enzmann, 1998).

2. Faktor Kepribadian

Faktor kepribadian merupakan sebuah karakteristik psikologi yang dimiliki individu yang bersifat menetap sehingga dapat membedakan satu individu dengan individu lainnya. Beberapa aspek kepribadian terdiri dari *hardiness* (Maslach, dkk 2001) menunjukkan bahwa individu yang memiliki *hardiness* yang rendah akan rentan terhadap *burnout* ditunjukkan dengan kurangnya keterlibatan kerja, tidak adanya keterbukaan, dan kurangnya rasa kontrol pada kerja.

Faktor kepribadian selanjutnya adalah kemampuan yang rendah individu dalam mengendalikan emosinya memiliki kecenderungan *burnout* yang lebih tinggi. Hal ini berkaitan dengan kecerdasan emosi yang dimiliki individu.

Locus of control eksternal juga menyumbang pengaruh *burnout*. Menurut Ivancevich, dkk (2007) karyawan tipe eksternal memandang dirinya tidak berdaya diatur oleh nasib, dikendalikan kekuatan luar dan tidak memiliki banyak pengaruh dalam lingkungan kerja. ketidakberdayaan itu menyebabkan mudah menyerah dan apabila berlanjut mereka akan apatis terhadap pekerjaan.

Kepribadian ekstrovert dan introvert juga dapat mempengaruhi *burnout*. Individu dengan kepribadian introvert cenderung untuk pendiam, memiliki sedikit teman, lebih sering menyendiri dibandingkan berinteraksi dengan orang lain dan hanya bergaul dengan beberapa teman saja. Cherniss (1980) menyebutkan salah satu faktor kepribadian yang dapat menimbulkan *burnout* adalah kepribadian introvert.

d. Faktor Sosial budaya

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

Menurut Ahola (2007) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi terjadinya *burnout* dapat dikategorikan menjadi dua belas kategori, yaitu:

1. Usia

Diantara karyawan yang lebih muda tingkat *burnout* dilaporkan lebih tinggi daripada di antara mereka yang berumur lebih dari 30 atau 40 tahun. Usia dengan pengalaman kerja yang masih sedikit sehingga *burnout* tampaknya lebih berisiko sebelumnya dalam karir seseorang (Maslach, Schaufeli dan Leiter, 2001).

2. Jenis kelamin

Variabel demografis seks belum menjadi prediktor kuat *burnout* (meskipun beberapa pendapat bahwa *burnout* lebih dari pengalaman perempuan). Beberapa studi menunjukkan *burnout* yang lebih tinggi bagi perempuan, beberapa menunjukkan skor yang lebih tinggi untuk laki-laki, dan yang lain tidak menemukan perbedaan keseluruhan. Perbedaan seks yang kecil tapi konsisten adalah bahwa laki-laki sering skor lebih tinggi pada *cynicism*. Ada juga kecenderungan dalam beberapa penelitian bagi perempuan untuk skor sedikit lebih tinggi pada *exhaustion* (Maslach, Schaufeli dan Leiter, 2001).

3. Tingkat pendidikan

Pendidikan baik dasar dan kejuruan memiliki efek utama yang signifikan pada *burnout*. Tingkat *burnout* adalah sedikit lebih tinggi diantara perempuan yang tidak menyelesaikan sekolah komprehensif dari pada mereka yang menyelesaikannya. Perempuan yang memiliki pendidikan kejuruan memiliki tingkatan sedikit agak lebih tinggi pada *exhaustion* dan berkurangnya profesionalitas daripada wanita dengan pendidikan tingkat lembaga (institute). Dan lebih tinggi pada *cynicism* daripada wanita dengan pendidikan tingkat sekolah (Ahola, 2007).

4. Status perkawinan

Berkaitan dengan status perkawinan, mereka yang belum menikah (terutama laki-laki) tampaknya lebih rentan terhadap *burnout* dibandingkan dengan mereka yang sudah menikah. Orang yang berstatus single tampaknya mengalami tingkat *burnout* lebih tinggi daripada mereka yang bercerai (Maslach, Schaufeli dan Leiter, 2001). Efek dari status perkawinan antara laki-laki adalah signifikan untuk setiap dimensi *burnout*. Tingkat *burnout* lebih tinggi antara laki-laki yang belum menikah (Ahola, 2007).

5. Kepribadian

Individu yang mempunyai tipe kepribadian *locus of control eksternal* lebih rentan terhadap *burnout* daripada individu yang mempunyai tipe kepribadian *locus of control internal* (Jaya dan Rahmat, 2005).

6. Sikap terhadap pekerjaan

Orang-orang mempunyai harapan yang berbeda dalam bekerja. Dalam beberapa kasus ini harapan yang sangat tinggi, baik dari segi sifat pekerjaan (misalnya menarik, menantang, menyenangkan) dan kemungkinan mencapai keberhasilan (misalnya menyembuhkan pasien, mendapatkan promosi). Apakah seperti harapan yang tinggi dianggap idealis atau realistis. Salah satu hipotesis adalah bahwa mereka merupakan faktor risiko untuk *burnout*. Harapan yang tinggi membuat orang bekerja terlalu keras dan melakukan terlalu banyak, sehingga mengarah ke *exhaustion* dan *cynicism*, akhirnya ketika upaya yang tinggi tidak menghasilkan apa yang mereka harapkan (Maslach, Schaufeli dan Leiter, 2001).

7. Kelebihan beban kerja

Menurut Maslach, Schaufeli dan Leiter, 2001 beban kerja adalah yang paling langsung berhubungan dengan aspek kelelahan dari *burnout*. Kelebihan beban kerja atau *work overload* merupakan salah satu prediktor yang paling penting dari *burnout*. Kelebihan beban kerja merupakan suatu

tekanan pekerjaan yang dapat menimbulkan penurunan kondisi tubuh karyawan. Hal tersebut dikarenakan tuntutan kerja yang harus dikerjakan oleh karyawan dengan kurun waktu tertentu dan membutuhkan banyak kemampuan yang dimiliki oleh karyawan tersebut.

8. Konflik peran

Prediktor *burnout* adalah lingkungan dan individu itu sendiri. Prediktor dari lingkungan adalah sumber stres, seperti kelebihan beban kerja, konflik peran, ambiguitas peran (Knezevic, 2011).

9. Dukungan sosial

Menurut Rush (dalam Sulistyantini, 1997), *burnout* dapat hilang dengan menghilangkan terlebih dahulu stres yang dialami individu, yaitu salah satunya dengan mengaktifkan dukungan sosial. Dukungan sosial berhubungan dengan *burnout*. Dukungan sosial yang diterima dari atasan, teman kerja, dan keluarga mempunyai andil yang besar untuk meringankan beban seseorang yang mengalami *burnout* (Andarika, 2004).

10. Kondisi fisik tempat kerja

Penelitian yang dilakukan oleh Khotimah (2010), tentang hubungan antara persepsi lingkungan kerja psikologis dengan *burnout* pada perawat RSUD Budi Pekalongan, menunjukkan arah hubungan negatif yang signifikan antara persepsi terhadap lingkungan kerja psikologis dengan *burnout*. Semakin negatif persepsi terhadap lingkungan kerja psikologis maka semakin tinggi *burnout*, demikian pula sebaliknya semakin positif persepsi terhadap lingkungan kerja psikologis maka semakin rendah *burnout*.

11. Manajemen perusahaan

Karyawan diharapkan untuk memberikan lebih dalam hal waktu, tenaga, keterampilan, dan fleksibilitas, sedangkan mereka menerima lebih sedikit dari segi peluang karir, pekerjaan yang lama, keamanan kerja, dan sebagainya. Pelanggaran kontrak psikologis cenderung untuk menimbulkan *burnout* (Maslach, Schaufeli dan Leiter, 2001).

12. Karakteristik pekerjaan

Tuntutan pekerjaan kuantitatif (misalnya terlalu banyak bekerja untuk waktu yang tersedia) telah dipelajari oleh para peneliti *burnout*, dan temuan itu mendukung pendapat umum bahwa *burnout* merupakan respon terhadap kelebihan beban kerja. Begitu pula dengan tuntutan pekerjaan yang bersifat kualitatif (Maslach, Schaufeli dan Leiter, 2001).

2.2 Efikasi Diri

2.2.1 Definisi Efikasi Diri

Konsep efikasi diri sebenarnya adalah inti dari teori *social cognitive* yang dikemukakan oleh Albert Bandura yang menekankan peran belajar observasional, pengalaman social, dan *determinisme* timbal balik dalam pengembangan 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. Bandura juga menggambarkan efikasi diri sebagai penentu bagaimana orang merasa, berfikir, memotivasi diri, dan berperilaku (Bandura, 1994). Efikasi diri merupakan salah satu aspek pengetahuan tentang diri atau *self knowledge* 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 di dalamnya perkiraan berbagai kejadian yang akan dihadapi.

Efikasi diri yakni keyakinan bahwa seseorang bisa menguasai situasi dan mendapatkan hasil positif. Bandura (dalam Santrock, 2007) mengatakan bahwa efikasi diri berpengaruh besar terhadap perilaku. Sementara itu, Baron dan Byrne mendefinisikan efikasi diri sebagai evaluasi seseorang mengenai kemampuan atau kompetensi dirinya untuk melakukan suatu tugas, mencapai tujuan, dan mengatasi hambatan. Bandura dan Woods menjelaskan bahwa efikasi diri mengacu pada

keyakinan akan kemampuan individu untuk menggerakkan motivasi, kemampuan kognitif, dan tindakan yang diperlukan untuk memenuhi tuntutan situasi (dalam Ghufron, 2010).

Alwisol (2009), menyatakan bahwa efikasi diri sebagai persepsi diri sendiri mengenai seberapa bagus diri dapat berfungsi dalam situasi tertentu, efikasi diri berhubungan dengan keyakinan bahwa diri memiliki kemampuan melakukan tindakan yang diharapkan. Efikasi diri menurut Alwisol (2009) dapat diperoleh, diubah, ditingkatkan atau diturunkan, melalui salah satu atau kombinasi empat sumber, yakni pengalaman menguasai sesuatu prestasi (*performance accomplishment*), pengalaman vikarius (*vicarious experiences*), persuasi sosial (*social persuasion*) dan pembangkitan emosi (*emotional/ physiological states*).

Pengalaman performansi adalah prestasi yang pernah dicapai pada masa yang telah lalu. Pengalaman vikarius diperoleh melalui model sosial. Persuasi sosial adalah rasa percaya kepada pemberi persuasi, dan sifat realistik dari apa yang dipersuasikan. Schunk (dalam Anwar, 2009) mengatakan bahwa efikasi diri sangat penting perannya dalam mempengaruhi usaha yang dilakukan, seberapa kuat usahanya dalam memprediksi keberhasilan yang akan dicapai. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan Woolfolk (dalam Anwar, 2009) bahwa *efikasi diri* merupakan penilaian seseorang terhadap dirinya sendiri atau tingkat keyakinan mengenai seberapa besar kemampuannya dalam mengerjakan suatu tugas tertentu untuk mencapai hasil tertentu.

Gist dan Mitchell (2010) mengatakan bahwa efikasi diri dapat membawa pada perilaku yang berbeda di antara individu dengan kemampuan yang sama karena efikasi diri memengaruhi pilihan, tujuan, pengatasan masalah, dan kegigihan dalam berusaha. Seseorang dengan efikasi diri percaya bahwa mereka mampu melakukan sesuatu untuk mengubah kejadian-kejadian di sekitarnya, sedangkan seseorang dengan efikasi diri rendah menganggap dirinya pada dasarnya tidak mampu mengerjakan segala sesuatu yang ada disekitarnya. Dalam situasi yang

sulit, orang dengan efikasi yang rendah cenderung mudah menyerah. Sementara orang 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 uraian di atas dapat disimpulkan bahwa efikasi diri adalah keyakinan individu pada kemampuan dirinya sendiri dalam menghadapi atau menyelesaikan suatu tugas, mencapai tujuan, dan mengatasi hambatan untuk mencapai suatu hasil dalam situasi tertentu.

2.2.2 Aspek-aspek Efikasi Diri

Menurut Bandura (dalam Ghufron, 2010), efikasi diri pada diri tiap individu akan berbeda antara satu individu dengan yang lainnya berdasarkan tiga dimensi. Berikut adalah tiga dimensi tersebut, yaitu:

a. Tingkat (*Level*)

Dimensi ini berkaitan dengan derajat kesulitan tugas ketika individu merasa mampu untuk melakukannya. Apabila individu dihadapkan pada 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. Dimensi ini memiliki implikasi terhadap pemilihan tingkah laku yang dirasa mampu dilakukannya dan menghindari tingkah laku yang berada di luar batas kemampuan yang di rasakannya.

b. Kekuatan (*Strength*)

Dimensi ini berkaitan dengan tingkat kekuatan dari keyakinan atau pengharapan individu mengenai kemampuannya. Pengharapan yang lemah mudah digoyahkan oleh pengalaman-pengalaman yang tidak mendukung.

Sebaliknya, pengharapan yang mantap mendorong individu tetap bertahan dalam usahanya. Meskipun mungkin ditemukan pengalaman yang kurang menunjang. Dimensi ini biasanya berkaitan langsung dengan *dimens level*, yaitu makin tinggi level taraf kesulitan tugas, makin lemah keyakinan yang dirasakan untuk menyelesaikannya.

c. Generalisasi (*Generality*)

Dimensi ini berkaitan dengan luas bidang tingkah laku yang mana individu merasa yakin akan kemampuannya. Individu dapat merasa yakin terhadap kemampuan dirinya. Apakah terbatas pada suatu aktivitas dan situasi tertentu atau pada serangkain aktivitas dan situasi yang bervariasi. Pada artikel Bandura (2006) yang berjudul *guide for constructing self efficacy scales* menegaskan bahwa ketiga dimensi tersebut paling akurat untuk menjelaskan efikasi diri seseorang. Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa dimensi yang membentuk efikasi diri adalah tingkat (*level*), dimensi kekuatan (*strenght*), dan dimensi generalisasi (*generality*).

2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efikasi Diri

Menurut Bandura (dalam Feist & Feist, 2010) efikasi diri dapat ditumbuhkan dan dipelajari melalui empat hal, yaitu:

a. Pengalaman Menguasai Sesuatu (*Mastery Experience*)

Pengalaman menguasai sesuatu yaitu performa masa lalu. Secara umum performa yang berhasil akan menaikkan efikasi diri individu, sedangkan pengalaman pada kegagalan akan menurunkan. Setelah efikasi diri kuat dan berkembang melalui serangkain keberhasilan, dampak negatif dari kegagalan-kegagalan yang umum akan berkurang secara sendirinya. Bahkan kegagalan-kegagalan tersebut dapat diatasi dengan memperkuat motivasi diri apabila seseorang menemukan hambatan yang tersulit melalui usaha yang terus-menerus.

b. Modeling Sosial

Pengamatan terhadap keberhasilan orang lain dengan kemampuan yang sebanding dalam mengerjakan suatu tugas akan meningkatkan efikasi

diri individu dalam mengerjakan tugas yang sama. Begitu pula sebaliknya, pengamatan terhadap kegagalan orang lain akan menurunkan penilaian individu mengenai kemampuannya dan individu akan mengurangi usaha yang dilakukannya.

c. Persuasi Sosial

Individu diarahkan berdasarkan saran, nasihat, dan bimbingan sehingga dapat meningkatkan keyakinannya tentang kemampuan-kemampuan yang dimiliki dapat membantu tercapainya tujuan yang diinginkan. Individu yang diyakinkan secara verbal cenderung akan berusaha lebih keras untuk mencapai suatu keberhasilan. Namun pengaruh persuasi tidaklah terlalu besar, dikarenakan tidak memberikan pengalaman yang dapat langsung dialami atau diamati individu. Pada kondisi tertekan dan kegagalan yang terus-menerus, akan menurunkan kapasitas pengaruh sugesti dan lenyap disaat mengalami kegagalan yang tidak menyenangkan.

d. Kondisi Fisik dan Emosional

Emosi yang kuat biasanya akan mengurangi performa, saat seseorang mengalami ketakutan yang kuat, kecemasan akut, atau tingkat stres yang tinggi, kemungkinan akan mempunyai ekspektasi efikasi yang rendah. Tinggi rendahnya efikasi diri seseorang dalam tiap tugas sangat bervariasi. Hal ini disebabkan oleh adanya beberapa faktor yang berpengaruh dalam mempersepsikan kemampuan diri individu.

Ada beberapa yang mempengaruhi Efikasi Diri menurut Bandura (dalam Anwar, 2009), antara lain:

a. Budaya

Budaya mempengaruhi efikasi diri melalui nilai (*value*), kepercayaan (*belief*), dan proses pengaturan diri (*self-regulation process*) yang berfungsi sebagai sumber penilaian efikasi diri dan juga sebagai konsekuensi dari keyakinan akan efikasi diri.

b. Jenis Kelamin

Perbedaan gender juga berpengaruh terhadap efikasi diri. Hal ini dapat dilihat dari penelitian Bandura (1997) yang menyatakan bahwa

wanita efikasinya lebih tinggi dalam mengelola perannya. Wanita yang memiliki peran selain sebagai ibu rumah tangga, juga sebagai wanita karir akan memiliki efikasi diri yang tinggi dibandingkan dengan pria yang bekerja.

c. Sifat dari tugas yang dihadapi

Derajat kompleksitas dari kesulitan tugas yang dihadapi oleh individu akan mempengaruhi penilaian individu tersebut terhadap kemampuan dirinya sendiri semakin kompleks suatu tugas yang dihadapi oleh individu maka akan semakin rendah individu tersebut menilai kemampuannya. Sebaliknya, jika individu dihadapkan pada tugas yang mudah dan sederhana maka akan semakin tinggi individu tersebut menilai kemampuannya.

d. Insentif eksternal

Faktor lain yang dapat mempengaruhi efikasi diri individu adalah insentif yang diperolehnya. Bandura menyatakan bahwa salah satu faktor yang dapat meningkatkan efikasi diri adalah *competent contingens incentive*, yaitu insentif yang diberikan oleh orang lain yang merefleksikan keberhasilan seseorang.

e. Status atau peran individu dalam lingkungan

Individu yang memiliki status lebih tinggi akan memperoleh derajat kontrol yang lebih besar sehingga efikasi diri yang dimilikinya juga tinggi. Sedangkan individu yang memiliki status yang lebih rendah akan memiliki kontrol yang lebih kecil sehingga efikasi diri yang dimilikinya juga rendah.

f. Informasi tentang kemampuan diri

Individu akan memiliki efikasi diri tinggi, jika ia memperoleh informasi positif mengenai dirinya, sementara individu akan memiliki efikasi diri yang rendah, jika ia memperoleh informasi negatif mengenai dirinya.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi efikasi diri adalah pengalaman keberhasilan (*master*

experience), pengalaman orang lain (*vicarious experience*), persuasi verbal (*verbal persuasion*), keadaan fisiologis dan emosi (*physiological and affective state*).

2.3 Dukungan Sosial

2.3.1 Definisi Dukungan Sosial

Menurut Cohen dan Hoberman (1983) dukungan sosial mengacu pada berbagai sumber daya yang disediakan oleh hubungan antarpribadi seseorang. Dukungan sosial memiliki efek yang positif pada kesehatan, yang mungkin terlihat bahkan ketika tidak berada dibawah tekanan yang besar.

Sarafino (dalam Ristiani, 2008) menggambarkan dukungan sosial sebagai suatu kenyamanan, perhatian, penghargaan ataupun bantuan yang diterima individu dari orang lain maupun kelompok. Siegel (dalam Ristiani, 2008) mengemukakan, dukungan sosial sebagai informasi dari orang lain yang menunjukkan bahwa ia dicintai dan diperhatikan, memiliki harga diri dan dihargai serta merupakan bagian dari jaringan komunikasi dan kewajiban bersama.

Rook (dalam Kumalasari & Ahyani, 2012) mengatakan bahwa 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. Dukungan sosial menunjukkan pada hubungan interpersonal yang melindungi individu terhadap konsekuensi negatif dari stres. Dukungan sosial yang diterima dapat membuat individu merasa tenang, diperhatikan, dicintai, timbul rasa percaya diri dan kompeten.

Dukungan sosial adalah pemberian informasi baik secara verbal maupun non verbal, pemberian bantuan tingkah laku atau materi yang didapat dari hubungan sosial yang akrab, yang membuat individu merasa

diperhatikan, bernilai dan dicintai, sehingga dapat menguntungkan bagi kesejahteraan individu yang menerima. (Cobb, dalam Andarini & Fatma, 2013).

Jadi, dukungan sosial adalah sesuatu yang diberikan, berupa verbal atau non verbal yang berbentuk saran, bantuan, pemberian bantuan tingkah laku, oleh orang-orang yang mempunyai hubungan sosial yang akrab. Orang yang mendapatkan dukungan sosial dari orang terdekatnya akan menguntungkan baginya karena individu tersebut merasa diperhatikan, bernilai, dicintai, dan dihargai. Hal tersebut juga dapat membantu individu ketika mendengarkan kesulitan ataupun sedang tertekan.

2.3.2 Aspek-aspek Dukungan Sosial

Beberapa cara dimana orang-orang mendapatkan dukungan selama masa sulit adalah melalui berbagi sosial, menuju orang lain bertindak sebagai pendengar yang baik atau memberikan nasihat. Atau berusaha menyambung hubungan dengan sosial agar ketika memiliki masalah dapat berbagi dan mendapat umpan balik atas masalah yang dihadapinya. Pentingnya memiliki orang-orang yang diajak bicara sebagai pendukung menguatkan diri atau dalam mencapai sesuatu.

Ada tiga aspek dukungan sosial menurut Cohen dan Hoberman (1983) yaitu:

a. Appraisal Support

Adanya bantuan yang berupa nasihat yang berkaitan dengan pemecahan suatu masalah untuk membantu mengurangi stresor.

b. Tangible Support

Bantuan yang nyata yang berupa tindakan atau bantuan fisik dalam menyelesaikan tugas.

c. Belonging Support

Menunjukkan perasaan diterima menjadi bagian dari suatu kelompok dan rasa kebersamaan.

Menurut Schaefer, Coyne, Lazarus (dalam Junkers, 2011) membagi dukungan sosial ke dalam lima aspek, yaitu:

a. Dukungan Emosi (Emotional Support)

Dukungan emosi adalah suatu bentuk dukungan yang diekspresikan melalui perasaan positif yang berwujud empati, perhatian dan kepedulian terhadap individu yang lain. Bentuk dukungan ini dapat menimbulkan perasaan nyaman, perasaan dilibatkan, dan dicintai oleh individu yang bersangkutan.

b. Dukungan Penghargaan (Esteem support)

Dukungan penghargaan terjadi lewat ungkapan, penghargaan atau penilaian yang positif untuk individu, dorongan untuk maju dan pemberian semangat, dan juga perbandingan positif individu dengan orang lain. Dukungan ini menitikberatkan pada adanya ungkapan belajar penilaian yang positif atas individu dan penerimaan individu apa adanya. Bentuk dukungan ini membentuk perasaan dalam diri individu bahwa ia berharga, mampu dan berarti.

c. Dukungan Instrumental (Tangible or Instrumental Support)

Merupakan suatu bentuk dukungan yang dapat diwujudkan dalam bentuk bantuan langsung misalnya pemberian dana atau memberi bantuan berupa tindakan nyata atau benda.

d. Dukungan Informasi (Informational Support)

Dukungan ini dapat diungkapkan dalam bentuk pemberian nasehat atau saran, penghargaan, pemberian umpan balik mengenai apa yang dilakukan individu.

e. Network Support

Tidak fokus pada emosi, atau konsep diri, tapi dukungan dari orang lain dalam bentuk penguatan/mengingatkan bahwa kita tidak hidup sendiri masih banyak orang lain yang siap membantu dan mendukung.

Namun House menjelaskan hanya ada empat aspek dukungan sosial (dalam Smett, 1994) yakni:

a. Dukungan Emosional, mencakup ungkapan empati, kepedulian dan perhatian terhadap orang yang bersangkutan. Dukungan penghargaan, terjadi lewat ungkapan hormat (penghargaan) positif untuk orang tua itu, dorongan maju atau persetujuan dengan gagasan atau perasaan individu, dan perbandingan positif orang itu dengan orang-orang lain, misalnya seperti orang-orang yang kurang mampu atau lebih buruk keadaannya (menambah penghargaan diri).

b. Dukungan Instrumental, mencakup bantuan langsung, seperti seandainya orang-orang memberikan pinjaman uang kepada orang tersebut atau menolong dengan pekerjaan pada waktu mengalami stress.

c. Dukungan Penghargaan, terjadi lewat ungkapan hormat (penghargaan) positif untuk orang itu, dorongan maju atau persetujuan dengan gagasan atau perasaan individu dan perbandingan positif orang itu dengan orang-orang lain, misalnya seperti orang-orang yang kurang mampu atau lebih buruk keadaannya (menambah penghargaan diri).

d. Dukungan Informatif, mencakup memberi nasehat, petunjuk-petunjuk, saran-saran atau umpan balik. Jenis dukungan yang diterima dan diperlukan orang tergantung pada keadaan-keadaan stress. Dukungan instrumental akan lebih efektif untuk masalah seperti kemiskinan, dukungan informatif akan bermanfaat untuk memberikan pengetahuan dan ketrampilan bagi yang membutuhkan.

Dalam penelitian Berkman dan Syrne beberapa bukti pentingnya dukungan sosial dalam menangani masalah yakni dari beberapa survei terhadap orang dewasa Alameda County, California (dalam Taylor dkk., 2009) Hampir 7000 orang diwawancarai mengenai ikatan sosial, sosial dan komunitas mereka dan angka kematian mereka ditelusuri sampai 9 tahun terakhir. Hasilnya menunjukkan bahwa orang yang sedikit ikatan sosial dan komunitas lebih cenderung meninggal lebih cepat dari pada yang memiliki ikatan sosial baik dengan orang lain, dikarenakan yang memiliki ikatan sosial yang baik dan dari ikatan tersebut mendapatkan dukungan sosial yang baik akan lebih efektif dalam menangani tekanan psikologis.

Berdasarkan beberapa pendapat para tokoh yang telah dipaparkan mengenai aspek dukungan sosial, penelitian ini menggunakan aspek yang telah dikembangkan oleh Cohen dan Hoberman (1983) yang meliputi: *Appraisal Support, Belonging Support, dan Tangible Support*.

2.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Dukungan Sosial

Dari Myers (dalam Maslihah, 2011) menjelaskan tiga faktor yang mendorong seseorang untuk memberikan dukungan kepada orang lain, yakni:

a. Empati

Yang merupakan ikut merasakan suka maupun duka yang menimpa orang lain yang bertujuan untuk mengantisipasi adanya tindakan dari orang yang memberikan dukungan agar tidak menyakiti perasaan pada si penerima dukungan.

b. Norma-norma dan nilai sosial

Dalam norma dan nilai sosial ini individu diajarkan dan diarahkan pada sikap positif yang tercipta lingkungan sosial yang harmonis.

c. Pertukaran sosial

Pertukaran sosial disini dimaksudkan adanya hubungan timbal balik dalam ranah sosial, dengan adanya keseimbangan dalam hubungan ini akan bisa menambah kerekatan dan meningkatkan kesejahteraan kepada masing-masing pihak, bisa melalui pelayanan, informasi maupun kasih sayang.

Reist (dalam Balogun, 2014) mengungkapkan, ada tiga faktor yang mempengaruhi penerimaan dukungan sosial pada individu, yaitu:

a. Keintiman, dukungan sosial lebih banyak diperoleh dari hubungan kedekatan dalam hal berinteraksi sosial, semakin hubungan dekat maka semakin besar dukungan yang akan diperoleh.

b. Harga diri, seseorang yang memiliki harga diri maka mereka akan memandang bahwa jika mereka menerima bantuan dari orang lain merupakan suatu bentuk menurunkan harga diri karena dengan menerima

bantuan dari orang lain diartikan bahwa individu yang bersangkutan tidak mampu lagi dalam menyelesaikan suatu masalah.

c. Keterampilan sosial, seseorang yang luwes dalam interaksi sosial maka bisa disebut memiliki ketrampilan sosial yang tinggi, sehingga individu tersebut dapat memiliki jaringan sosial yang luas, begitu pula sebaliknya. Dan dengan ketrampilan sosial yang baik individu akan banyak memperoleh dukungan sosial.

Menurut Cohen dan Syrne (dalam Andarini & Fatma, 2013) menyebutkan lima faktor yang mempengaruhi keefektivan dukungan sosial yakni sebagai berikut:

a. Pemberian dukungan, dalam hal ini yang memberikan dukunagn adalah orang-orang dianggap penting dalam kehidupan sehari-hari.

b. Jenis dukungan, jenis dukungan akan dirasa mempunyai arti apabila dukungan tersebut sesuai dengan situasi yang ada dan juga dapat bermanfaat.

c. Penerimaan dukungan, penerimaan dukungan ini seperti kepribadian, kebiasaan, dan peran sosial yang akan menentukan keefektifan dukungan. Proses yang terjadi dalam dukungan itu dipengaruhi oleh kemampuan penerima dukungan untuk memberi dan mempertahankan dukungan.

d. Permasalahan yang dihadapi, dukungan sosial yang diberikan akan berpengaruh jika antara jenis dukungan dan permasalahan yang ada sesuai.

e. Waktu pemberian dukungan, dukungan sosial akan menjadi optimal pada situasi tertentu tetapi akan menjadi tidak optimal pada situasi lain yang berbeda.

Jadi dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi dukungan sosial yakni keintiman, harga diri, dan keterampilan sosial dan juga empati yang bertujuan menambah kesejahteraan orang lain. dan juga faktor yang mempengaruhi seseorang untuk memberikan dukungan yaitu empati, norma dan nilai sosial dan pertukaran sosial.

2.4 Hubungan Antara Efikasi Diri dan Dukungan Sosial dengan *Burnout*

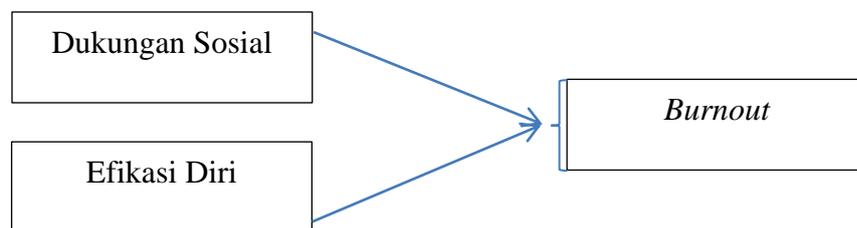
Hasil penelitian yang telah menunjukkan bahwa *burnout* salah satunya dipengaruhi oleh dukungan sosial adalah penelitian yang dilakukan oleh Ariyadi (2010) pada karyawan PT. Harian Bengkulu Pers dengan kontribusi sebesar 76,5%. Ditambahkan oleh Rosyid dan Farhati (1996) bahwa ketiadaan dukungan sosial atasan terhadap karyawan akan mengakibatkan timbulnya *burnout* pada karyawan. Selanjutnya Corrigan (1994) mengatakan bahwa dukungan sosial merupakan salah satu variabel penting yang berpengaruh terhadap *burnout*. Lebih jauh dikatakan bahwa dukungan sosial yang diterima dari teman sekerja akan mengurangi resiko *burnout*. Pendapat yang senada dikemukakan oleh Gibson, dkk (1989) yang mengatakan bahwa dukungan sosial dari teman sekerja menengahi hubungan antara *burnout* dengan keluhan kesehatan. Semakin tinggi dukungan sosial, maka semakin sedikit keluhan tentang kesehatan yang dilaporkan.

Penelitian yang dilakukan oleh Britton (dalam Andarika, 2004) melaporkan bahwa dukungan sosial dari para atasan berpengaruh positif terhadap kesehatan fisik dan kesehatan mental para perawat. Gottlieb (dalam Smet, 1994) menyatakan bahwa dukungan sosial terdiri dari informasi atau nasehat verbal dan non verbal, bantuan yang nyata atau tindakan yang diberikan oleh orang lain atau didapat karena hubungan mereka dengan lingkungan dan mempunyai manfaat emosional atau efek perilaku bagi dirinya. Dalam hal ini orang yang merasa memperoleh dukungan sosial secara emosional merasa lega karena diperhatikan, mendapat saran atau kesan yang menyenangkan pada dirinya, agar mereka dapat mencari jalan keluar untuk memecahkan masalahnya.

Rook (dalam Smet, 1994) mengatakan bahwa 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. Dukungan sosial menunjukkan pada hubungan interpersonal yang melindungi individu terhadap konsekuensi negatif dari stres. Dukungan sosial yang diterima dapat membuat individu merasa tenang, diperhatikan, dicintai, timbul rasa percaya diri dan kompeten. Sejalan dengan pendapat di atas Safarino (dalam Smet, 1994) mendefinisikan dukungan sosial adalah mengacu pada kesenangan yang dirasakan oleh individu penghargaan akan kepedulian atau menerima dari orang lain atau kelompok lain. Pemberian dukungan sosial yang efektif berasal dari orang-orang yang berada di sekitar individu tersebut.

2.5 Kerangka Berpikir



Keterangan:

Dukungan Sosial memiliki korelasi dengan *Burnout*.

Efikasi Diri memiliki korelasi dengan *Burnout*.

2.6 Hipotesis

Ha dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terdapat korelasi antara Efikasi Diri dengan *Burnout*
2. Terdapat korelasi antara Dukungan Sosial dengan *Burnout*

Ho dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tidak terdapat korelasi antara Efikasi Diri dengan *Burnout*
2. Tidak terdapat korelasi antara Dukungan Sosial dengan *Burnout*