

## BAB 2

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 *Burnout*

##### 2.1.1 Definisi *Burnout*

*Burnout* memiliki beberapa definisi seperti yang pernah di kemukakan oleh para ahli seperti yang di katakan oleh Maslach, et al (1981) menjelaskan bahwa *burnout* merupakan sindrom psikologis yang terdiri atas kelelahan, depersonalisasi, dan penurunan prestasi pribadi. Pines dan Aronson (1988) juga sempat mengutarakan pendapatnya terkait definisi *burnout*, dimana *burnout* merupakan kelelahan baik secara fisik, emosional dan mental sebagai akibat dari keterlibatan diri dalam jangka waktu yang panjang terhadap situasi dengan tuntutan emosional. Maslach dan Pines (1977) mengungkapkan bahwa *burnout* dapat di artikan sebagai sindrom kelelahan baik secara fisik maupun emosional yang melibatkan pengembangan konsep diri yang negatif, perilaku negatif, dan kehilangan konsentrasi. Cherniss (2001) mengungkapkan pendapatnya terkait *burnout* yakni *burnout* merupakan perubahan sikap dan perilaku yang disinyalir terdapat penarikan diri secara psikologis seperti menjaga jarak dengan rekan sesama di lingkungan kerja, bersikap sinis terhadap orang lain, sering tidak masuk kerja. Berbeda dengan Freudenberger (1991) mengungkapkan bahwa *burnout* adalah suatu kelelahan yang di sebabkan karena seseorang bekerja terlalu sering dan keras sehingga energi yang dimiliki habis. Dari beberapa teori di atas, penulis fokus pada satu teori *burnout* yang akan di pakai dalam penelitian ini yaitu teori dari Maslach (1981).

Berdasarkan beberapa teori yang di sampaikan menurut pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa *burnout* merupakan suatu bentuk kelelahan baik secara fisik, emosional dan mental yang dialami oleh seseorang karena adanya tuntutan pekerjaan yang terus menerus membebani nya dalam jangka waktu yang lama. Kelelahan ini menyebabkan perubahan pada perilaku karyawan seperti menarik diri dari lingkungan kerja dan sering menghindari dari permasalahan yang di hadapi oleh perusahaan serta memberikan dampak kurang baik pada kinerja

karyawan. Dampak pada kinerja misalnya tidak bisa mencapai prestasi kerja dan mengalami penurunan *performance* dalam bekerja.

### **2.1.2 Dimensi *Burnout***

Menurut Maslach dan Jackson (Dalam Enzman dan Schaufeli: 1996) mengatakan bahwa ada tiga hal yang menjadi dimensi *burnout* antara lain:

1. Kelelahan (*Exhausted*), ditandai dengan kelelahan yang berkepanjangan baik secara fisik, emosional dan mental. Ketika karyawan merasakan kelelahan, mereka cenderung berperilaku *overextended* baik secara fisik maupun emosional, tidak mampu menyelesaikan masalah, tetap merasa lelah walaupun sudah beristirahat cukup lama, dan kurangnya energi dalam melakukan aktivitas sehari-hari.
2. Depersonalisasi (*Depersonalization*) merupakan hal yang menjadi tolak ukur dari berkembangnya sikap negatif dan perasaan negatif terhadap penerima “pelayanan.” Depersonalisasi ditandai dengan sikap sinis terhadap orang lain, sikap kasar, cenderung menjaga jarak dengan rekan sesama karyawan di lingkungan kerja, dan menarik diri dari lingkungan sosial.
3. Penurunan Prestasi Pribadi (*Reduced Personal Accomplished*) merupakan motivasi kerja dan produktivitas kerja yang disebabkan oleh perasaan bersalah karena tujuan dalam bekerja tidak bisa dicapai dengan baik dan kinerjanya pun mengalami penurunan, memiliki sikap rendah terhadap dirinya sehingga tidak mampu memberikan penghargaan atas dirinya sendiri, serta kurangnya rasa percaya diri dalam dirinya.

Pines dan Aronson (Dalam Enzman dan Schaufeli, 1988) menjelaskan pada salah satu dimensi *burnout* yakni dimensi kelelahan terdapat tiga gejala *burnout* yang berhubungan dengan dimensi kelelahan antara lain Kelelahan Fisik, Kelelahan Emosional dan Kelelahan Mental. Kelelahan Fisik ditandai mengalami demam, sakit kepala, sakit punggung, rasa ngilu, mudah terserang penyakit, sering mengalami tegang pada otot dan bagian leher, sering terkena flu, susah tidur, mual dan muntah, gelisah, serta perubahan kebiasaan makan. Kelelahan Emosional ditandai dengan individu yang memiliki sikap sulit dalam membantu orang lain,

mudah putus asa dalam hidup, memiliki sikap tidak peduli dengan yang di alami orang lain, perasaan tertekan dengan tuntutan pekerjaan. Kelelahan Mental ditandai dengan karakteristik seperti memiliki perilaku negatif terhadap orang lain, pekerjaan dan kehidupan sehari-hari. Maslach dan Jackson (Dalam Enzman, Schaufeli, dan Leiter : 1996) mengemukakan bahwa tiga hal yang menjadi dimensi dalam *burnout* yakni kelelahan, depersonalisasi, dan penurunan prestasi pribadi akan dijadikan sebagai dasar dalam alat ukur skala yang di pakai pada penelitian ini yakni MBI (*Maslach Burnout Inventory*).

### **2.1.3 Faktor yang Berhubungan dengan *Burnout***

Maslach and Pines (1977) menjelaskan bahwa *burnout* dapat terjadi karena adanya hubungan yang besar antara individu yang bekerja dengan pekerjaannya, otomatis akan mempengaruhi pula kinerjanya. Berikut beberapa faktor yang menjadi penyebab timbulnya *burnout* pada karyawan menurut Maslach adalah:

1. *Work Overloaded* ditandai dengan terjadinya suatu hal yang di akibatkan karena ketidak sesuaian antara karyawan dengan pekerjaannya. Karyawan terlalu sibuk melakukan pekerjaan dengan waktu yang sedikit, menurunnya kualitas karyawan, terjalin hubungan yang tidak sehat antar sesama karyawan di lingkungan kerja, menurunnya kreativitas karyawan.
2. *Lack of Control* ditandai dengan keinginan semua orang untuk memiliki kesempatan dalam membuat pilihan, keputusan, menggunakan kemampuannya untuk berpikir dan menyelesaikan masalah, serta meraih prestasi bagi dirinya.
3. *Lack of Rewards* di andai dengan kurangnya apresiasi dari lingkungan kerja membuat karyawan merasa tidak bernilai, apresiasi disini bukan soal kompensasi atau pemberian secara material dari perusahaan kepada karyawannya namun hubungan yang terciptanya secara sehat antara karyawan, rekan sesama, dan atasan untuk turut memberikan dukungan kepada karyawan tersebut.
4. *Community* ditandai dengan kurangnya memiliki rasa memihak pada karyawan terhadap lingkungan kerjanya.

5. *Fairness* ditandai dengan adanya rasa saling menghargai antar karyawan sehingga menimbulkan keterikatan dengan lingkungan kerjanya. Namun tidak banyak dari karyawan yang merasa bahwa ia tidak mendapat keadilan bagi dirinya dari lingkungan kerjanya. Rasa ketidakadilan biasa di rasakan pada saat promosi jabatan dan ketika di anggap bersalah meski sebenarnya tidak melakukan kesalahan apapun.

#### **2.1.4 Dampak *Burnout***

*Burnout* sendiri memiliki dampak bagi karyawan. Salah satunya dari beberapa ahli yang menjelaskan bahwa *burnout* memiliki dampak bagi karyawan adalah Maslach & Leiter (2005) yakni di katakan bahwa terdapat tiga hal yang menjadi dampak terjadinya *burnout* pada karyawan di ikuti penjelasannya sebagai berikut:

1. *Burnout is Lost Energy*, ditandai dengan stres yang berturut turut tanpa henti, kewalahan dengan pekerjaan, sering mengalami kelelahan, sulit tidur, menjaga jarak dengan lingkungan, serta berhubungan dengan kinerja atau performa dari karyawan.
2. *Burnout is Lost Enthusiasm*, ditandai dengan keinginan dalam bekerja semakin menurun, semua hal yang ada hubungannya dengan pekerjaan di anggap kurang menyenangkan, kreativitas dan ketertarikan pada pekerjaan semakin berkurang sehingga hasil yang diberikan tergolong minim.
3. *Burnout is Lost Confidence*, di andai dengan tanpa adanya energi dan keterlibatan yang aktif pada pekerjaan sehingga membuat karyawan tidak maksimal dalam bekerja, karyawan merasa semakin tidak efektif dalam bekerja, timbulnya perasaan ragu dalam diri karyawan terhadap kemampuan yang dimilikinya. Hal ini mampu memberikan dampak bagi pekerjaannya itu sendiri.

## 2. 2 Kerangka Pemikiran

*Burnout* menunjukkan adanya perubahan sikap dan perilaku seseorang dalam menghadapi tuntutan, serta merasa frustrasi di karenakan menganggap dirinya tidak di hargai dalam pekerjaan (Maslach, 1981). *Burnout* di sebabkan karena adanya tuntutan pekerjaan yang terus menerus membebani nya dalam jangka waktu yang lama sehingga menyebabkan perubahan pada perilaku karyawan. Perubahan yang terjadi seperti merasa kelelahan dan kehilangan energi saat sedang melakukan tugas yang banyak dan berat, munculnya sikap sinis pada diri karyawan karena kurangnya kepedulian antar karyawan. Hal ini menyebabkan karyawan itu merasa tidak dihargai oleh lingkungannya serta mengalami penurunan performa dan produktivitas di sebabkan kurangnya dukungan dari lingkungan sehingga ia termotivasi untuk mengevaluasi pekerjaannya. Selain itu, dampaknya ialah kurang memiliki sikap percaya diri akan kemampuan yang di miliknya bisa seimbang dengan keinginan untuk mendapatkan hasil terbaik dan prestasi yang di harapkan.

Berdasarkan fenomena yang terjadi dilapangan, kita melihat bahwa adanya gejala-gejala *burnout* yang timbul dan terlihat pada diri karyawan *finance* ketika beraktivitas di perusahaan. Faktor yang mungkin terjadinya *burnout* karena ia merasa faktor *Work Overloaded*, ketika tugas dan pekerjaannya terlalu banyak dan karyawan *finance* merasa berat menyelesaikannya. Hal tersebut membuat ia mengalami kelelahan dan kehilangan energinya saat mencoba menyelesaikan pekerjaannya. Selanjutnya, karyawan *finance* merasa timbulnya faktor *Lack Of Control* pada saat bekerja di dalam satu tim. Dimana tidak adanya sosok pemimpin dari anggota tim. Hal tersebut membuat masing-masing anggota kurangnya memiliki kontrol pada tugas yang menjadi tanggung jawabnya dan pada akhirnya tugas tersebut tidak di kerjakan dan semakin bertambah banyak. Selanjutnya, karyawan *finance* merasa timbulnya faktor *Lack of Rewards* di karenakan pada lingkungan kerjanya kurang terjalin hubungan yang harmonis. Hal ini di sebabkan oleh dari masing-masing karyawan *finance* kurang memiliki sikap kepedulian terhadap sesama rekan kerja dilingkungan. Selanjutnya, karyawan *finance* merasa timbulnya faktor *Community* ditandai oleh perasaan memihak terhadap lingkungan sekitar. Hal ini menyebabkan karyawan *finance* lebih banyak melakukan aktivitas sendiri, hubungan yang terjalin dengan rekan kerja kurang baik, lingkungan menjadi tidak nyaman. Akibat dari timbulnya perasaan memihak ini membuat karyawan *finance* kurang memiliki keterikatan

positif di tempat bekerja. Selanjutnya, karyawan *finance* merasa timbulnya faktor *Fairness* yang di tandai atasannya sering membandingkan dirinya dengan karyawan lain dalam masalah pekerjaan. Hal tersebut membuat dirinya kurang mendapat perlakuan adil dari atasannya dan merasa tidak di hargai atas kerja kerasnya. Dari kelima poin di atas menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor timbulnya *burnout* pada karyawan *finance* yang terlihat ketika menjalani aktivitasnya di tempat bekerja.

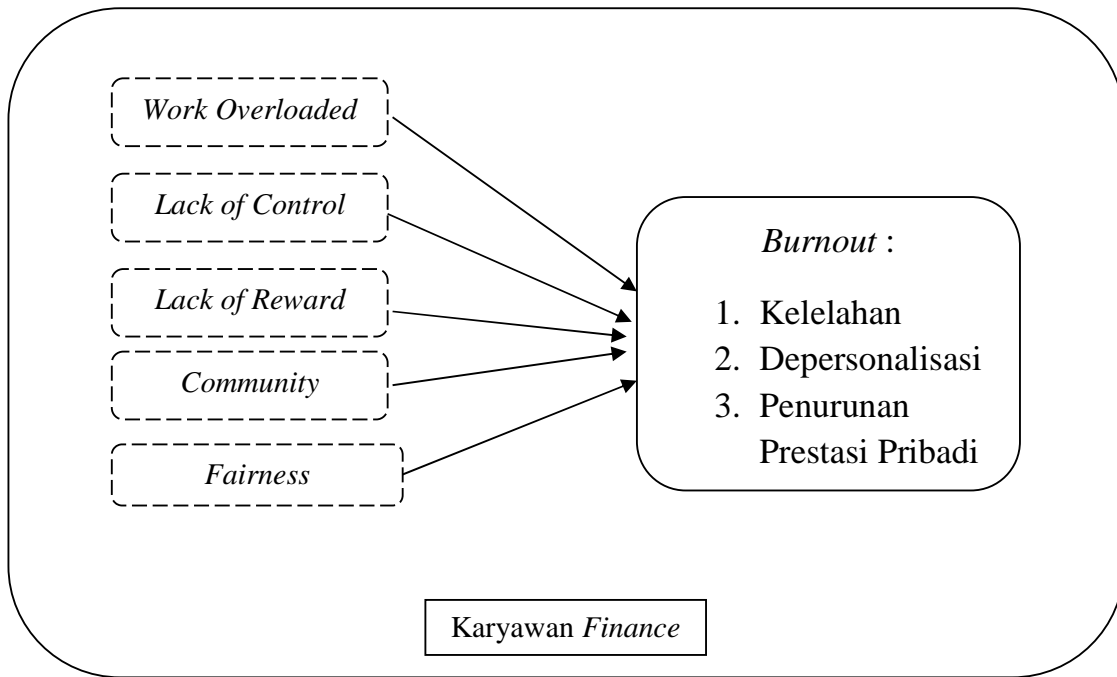
Menurut Maslach and Jackson (1981) *burnout* sebagai sindrom psikologis yang terdiri dari tiga dimensi yakni *Emotional Exhaustion*, *Depersonalization*, *Reduced Personal Accomplished*. Sementara itu dari ketiga dimensi tersebut memiliki beberapa indikator diantaranya untuk dimensi kelelahan emosional yakni tidak ada semangat kerja, frustrasi, tertekan, memiliki keluhan fisik. Indikator dimensi depersonalisasi sikap acuh tak acuh dan sikap tertutup. Dan yang terakhir ialah indikator dimensi penurunan prestasi pribadi yakni penurunan *performances*, prestasi kerja menurun.

Dari fenomena yang terjadi di lapangan, dapat kita lihat bahwa karyawan akan merasa memiliki dampak terjadinya *burnout* ketika gejala gejalanya mulai muncul pada dirinya ketika sedang melakukan aktivitasnya di kantor. Dampak yang mungkin terjadi seperti karyawan merasa *burnout* membuat dirinya kehilangan energi ketika sedang melakukan pekerjaannya yang terlalu banyak dan dinilai berat. Hal tersebut membuat karyawan merasa kewalahan dengan pekerjaannya, kemudian ia akan merasa lelah dan kondisi tubuhnya menjadi letih. Selanjutnya, karyawan merasa *burnout* membuat dirinya kehilangan antusias dalam bekerja. Hal ini dinilai sering menyebabkan karyawan merasa keinginan dalam bekerja menurun, mulai berpikir bahwa pekerjaan yang di jalani kurang menyenangkan, timbulnya ketertarikan pada hal lain di luar pekerjaan sehingga hasil yang di peroleh kurang sesuai target. Selanjutnya, karyawan merasa *burnout* membuat dirinya kurang memiliki sikap percaya diri. Hal ini di tandai dirinya kehilangan energinya dan antusiasnya pun mulai berkurang menjadikan karyawan tidak mampu memaksimalkan seluruh kemampuannya untuk bekerja dan membuat dirinya semakin tidak efektif karena merasa tidak bisa menghasilkan apa

apa bagi pekerjaannya. Ketika *burnout* mulai dirasakan oleh karyawan nyatanya memang hal tersebut membuat karyawan merasa putus asa dan kehilangan keinginannya dalam memperbaiki kinerjanya. Dalam hal ini, dari ketiganya mampu memberikan dampak bagi karyawan yang merasa *burnout* melalui pekerjaannya sendiri.

Semakin besar kapasitas pekerjaan menumpuk yang setiap hari dihadapi oleh karyawan membuat *burnout* yang dirasakan justru semakin tinggi. Hal tersebut dipicu karena karyawan merasa pekerjaannya berat dan merasa kewalahan dengan tanggung jawabnya di kantor sehingga kelelahan yang dirasakan dan di sertai energi yang mulai habis karena selain mengurus pekerjaannya namun tanpa ia sadar, masalah tersebut ia bawa ke dalam pikirannya. Untuk itu perlu diketahui karakteristik dari karyawan yaitu jenis kelamin, usia, jabatan, lama bekerja, tingkat pendidikan dan domisili.

Banyaknya faktor yang muncul disebabkan oleh dampak *burnout* pada diri karyawan dan pekerjaan serta perlu ditinjau lebih detail dari karakteristik demografisnya serta kaitannya dengan fenomena yang terjadi di lapangan, hal tersebut yang menyebabkan timbulnya *burnout* pada karyawan *finance*.



Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran Penelitian “Gambaran *Burnout* pada Karyawan *Finance* di Jakarta”

