

STRATEGI MENGATASI BURNOUT DI TEMPAT KERJA

Oleh :
Mutiasari
Dosen STIE Satria Purwokerto

ABSTRAK

Burnout adalah perilaku menarik diri secara psikologis dari pekerjaan dalam respon terhadap stress yang berlebihan. Burnout juga diartikan sebagai kondisi tertekan dalam bekerja atau kehilangan semangat dalam bekerja. Burnout lebih banyak ditemukan pada bidang pekerjaan sosial dibandingkan pada pekerjaan lainnya. Jadi secara esensial burnout dapat diartikan sebagai hasil dari interaksi yang tidak menguntungkan antara pemberi pelayanan kemanusiaan dengan penerima pelayanan yang membutuhkan.

Keyword: Burnout

PENDAHULUAN

Semakin berkembangnya bidang industri saat ini, menyebabkan semakin kompleks permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan dan tuntutan pekerjaanpun semakin meningkat. Dunia perusahaan sebagai sebuah organisasi harus mampu mencapai tujuan yang direncanakan untuk dapat memenuhi tuntutan pembangunan dan kemajuan teknologi pada masa sekarang. Oleh karena itu kualitas dari sebuah organisasi harus benar-benar diperhatikan. Hal tersebut biasanya terwujud dalam upaya peningkatan kualitas karyawan. Peningkatan kualitas karyawan itu penting karena kemajuan suatu organisasi tidak hanya bergantung dari teknologi mesin tetapi faktor manusia memegang peranan penting didalamnya.

Manusia merupakan sumber daya yang potensial dan merupakan asset yang harus dimiliki oleh suatu organisasi, baik organisasi perusahaan maupun organisasi pemerintahan. Manusia merupakan elemen yang selalu ada didalam setiap organisasi karena mereka membuat perencanaan dan mengorganisir kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan guna mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa sumber daya manusia merupakan sumber daya yang paling penting. Hal ini disebabkan karena dua alasan yaitu pertama sumber daya manusia mempengaruhi efisiensi dan efektifitas organisasi, kedua sumber daya manusia merupakan roda pokok perusahaan dalam menjalankan bisnisnya.

PEMBAHASAN

1. Sejarah Pemakaian Istilah *Burnout*

Istilah *burnout* pertama kali diperkenalkan oleh Freudenberger pada tahun 1973 (www.shalimow.com). Freudenberger adalah seorang ahli psikologis klinis pada lembaga pelayanan sosial di New York yang menangani remaja bermasalah. Ia mengamati perubahan perilaku pada sukarelawan setelah bertahun-tahun bekerja. Hasil pengamatannya ia laporkan dalam sebuah jurnal psikologi profesional pada tahun 1973 yang disebut sebagai sindrom *burnout*. Menurut para relawan tersebut mengalami kelelahan mental, kehilangan komitmen dan penurunan motivasi seiring dengan berjalannya waktu. Kemudian Freudenberger memberikan ilustrasi tentang apa yang dirasakan seseorang yang mengalami sindrom tersebut seperti gedung yang terbakar habis (*burned-out*). Suatu gedung yang mulanya berdiri megah dengan berbagai aktivitas didalamnya, setelah terbakar yang tampak hanyalah kerangka luarnya saja. Demikian pula seseorang yang terkena *burnout*, dari luar segalanya masih tampak utuh, namun didalamnya kosong dan penuh masalah, seperti gedung yang terbakar tadi (Sutjipto, 2002 dalam Imron Widiyanto, 2008).

2. Pengertian *Burnout*

Burnout merupakan gejala kelelahan emosional yang disebabkan oleh tingginya tuntutan pekerjaan, yang sering dialami individu yang bekerja pada situasi dimana ia harus melayani kebutuhan orang banyak.

Burnout merupakan kelelahan fisik, mental dan emosional yang terjadi karena stress yang diderita dalam jangka waktu yang lama, di dalam situasi yang menuntut keterlibatan emosional yang tinggi. Menurut Kreitner dan Kinicki, 1992 dalam Imelda (2004) *burnout* adalah akibat dari stress yang berkepanjangan dan terjadi ketika seseorang mulai mempertanyakan nilai-nilai pribadinya.

Burnout menurut Maslach dan Jackson (Widayanti dan Cicilia, 2007) memiliki tiga komponen, yaitu *emotional exhaustion* (keterlibatan emosi yang menyebabkan energi dan sumber-sumber dirinya terkuras oleh satu pekerjaan), *depersonalization* (sikap dan perasaan yang negatif terhadap klien atau pasien),

dan *perceive inadequacy of professional accomplishment* (penilaian diri negatif dan perasaan tidak puas dengan performa pekerjaan).

Bernadin (Rosyid, 1996 dalam Rita Andarika, 2004) menggambarkan *burnout* sebagai suatu keadaan yang mencerminkan reaksi emosional pada orang yang bekerja pada bidang pelayanan kemanusiaan (*human service*) dan bekerja erat dengan masyarakat. Cook (Widayanti, 2007) menyebutkan bahwa *burnout* cenderung dialami oleh perawat dan pekerja sosial lainnya seperti konselor, guru dan polisi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Maslach dan Jackson pada pekerja-pekerja yang memberikan bantuan kesehatan yang dibedakan antara perawat-perawat dan dokter-dokter menunjukkan bahwa pekerja kesehatan ini beresiko mengalami *emotional exhaustion* (kelelahan emosi) (Sarafino, 2002 dalam Widayanti, 2007). Rating tertinggi dari *burnout* ditemukan pada perawat-perawat yang bekerja di dalam lingkungan kerja yang penuh dengan stres, yaitu perawat yang bekerja pada instansi *intensive care* (ICU), *emergency* (UGD), atau *terminal care* (Mallet, Price, Jurs, & Slenker, 1991; Moos & Schaefer dalam Taylor, 1999).

Dari pengertian tentang *burnout* oleh beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa *burnout* adalah keadaan stress yang dialami individu dalam jangka waktu yang lama dan dengan intensitas yang cukup tinggi, ditandai dengan kelelahan fisik, mental, emosional serta rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri yang mengakibatkan individu merasa terpisah dari lingkungannya.

3. Sebab Teoritis dan Praktis

Secara teoritis penyebab munculnya *burnout* adalah faktor eksternal, dari mulai yang paling makro yaitu perubahan iklim, trend maupun tuntutan, sampai ke yang mikro yaitu faktor atasan, manajemen, kantor, pekerjaan, penugasan maupun kebijakan. Karena itu *burnout* adalah penarikan diri sebagai reaksi atas stres.

Menurut Ubaydillah (2008) mengutip pendapat *Canadian Centre for Occupational Health and Safety* (1997-2006), Stres adalah tekanan dari luar yang bisa membuat seseorang merasa tertekan. Tekanan yang digolongkan dapat membuat orang stres adalah tekanan yang sifatnya mengancam (*threaten*),

tekanan yang sifatnya menakutkan atau mengerikan (*scare*), tekanan yang sifatnya mengkhawatirkan (*worry*), tekanan yang sifatnya menyakitkan atau menusuk. Jadi secara teori, penyebab stres adalah faktor eksternal.

Berdasarkan kasus yang umum, stres yang dinilai dapat menjadi sumber *burnout* adalah stres yang terjadi karena ada ketidakseimbangan antara *resources* dan *demand*, antara harapan dan kenyataan, antara “apa maunya kita” dan “apa maunya orang lain”. Jika ini tidak tertangani dengan baik maka muncul *strain* (ketegangan, kecemasan). Jika tidak mendapat penanganan juga, yang akan muncul adalah sikap dan perilaku yang “depersonalisasi” dan “sinisme” (*Burnout*). Faktor eksternal tidak secara otomatis atau tidak secara mutlak dapat menjadi sebab penentu (*determinant factor*). Artinya tidak semua orang yang sedang menghadapi persoalan tersebut langsung terkena *burnout*. Faktor eksternal pada umumnya adalah pemicu (*trigger*) dan faktor internal adalah penentu (*determinant*).

Menurut Imelda (2004) mengutip pendapat Baron dan Greenberg (1995) mengemukakan ada dua faktor yang mempengaruhi *burnout*, yaitu :

- a. Faktor eksternal, yang meliputi kondisi kerja yang buruk, kurangnya kesempatan untuk promosi, adanya prosedur dan aturan-aturan yang kaku, gaya kepemimpinan yang kurang konsiderasi, tuntutan pekerjaan.
- b. Faktor internal, meliputi : jenis kelamin, usia, harga diri.

Sedangkan menurut Imron (2008) yang mengutip pernyataan dari Cherniss, Maslach dan Sullivan, sumber atau penyebab *burnout* terdiri dari empat faktor, yaitu :

- a. Faktor keterlibatan dengan penerima pelayanan

Dalam pekerjaan pelayanan sosial (*human services* atau *helping profession*), para pekerjanya memiliki keterlibatan langsung dengan objek kerja atau kliennya.

- b. Faktor lingkungan kerja

Faktor ini berkaitan dengan beban kerja yang berlebihan, konflik peran, ambiguitas peran, dukungan sosial dari rekan kerja yang tidak memadai,

kontrol yang rendah terhadap pekerjaan, peraturan-peraturan yang kaku, dan kurangnya stimulasi dalam pekerjaan.

c. Faktor individu

Faktor ini meliputi faktor demografik (jenis kelamin, latar belakang etnis, usia, status perkawinan dan latar belakang pendidikan) dan karakteristik kepribadian (konsep diri rendah, kebutuhan dan motivasi diri terlalu besar dan kemampuan yang rendah dalam mengendalikan emosi).

d. Faktor sosial budaya

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

Dari beberapa uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa burnout terjadi akibat berubahnya kondisi psikologis pemberi layanan seperti perawat, ini terjadi karena reaksi terhadap situasi kerja yang tidak menguntungkan. Wujud perubahan tersebut berupa kelelahan dari seorang pekerja yang merupakan kelelahan fisik (*physysical exhaustion*), kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) dan kelelahan mental (*mental exhaustion*) karena bekerja dalam situasi yang menuntut keterlibatan emosional. Dalam arti lain, burnout secara esensial adalah hasil dari interaksi yang tidak menguntungkan antara pemberi pelayanan dengan penerima yang membutuhkan.

4. Karakteristik Penderita *Burnout*

Burnout adalah suatu bentuk kelelahan yang disebabkan seseorang bekerja terlalu intens, berdedikasi dan berkomitmen, bekerja terlalu banyak dan terlalu lama serta memandang kebutuhan dan keinginan sebagai hal kedua. Menurut Freudenberger dan Richelson (Rita Andarika, 2004) menyebutkan ada sebelas karakteristik penderita burnout yaitu :

- a. Kelelahan yang merupakan proses kehilangan energi disertai keletihan.
- b. Lari dari kenyataan
- c. Kebosanan dan sinisme
- d. Tidak sabaran dan mudah tersinggung
- e. Merasa hanya dirinya yang dapat menyelesaikan semua pemasalahan.
- f. Merasa tidak dihargai.

- g. Mengalami disorientasi.
- h. Keluhan psikosomatis.
- i. Curiga tanpa alasan.
- j. Depresi.
- k. Penyangkalan.

5. Strategi Menghindari *Burnout*

a. Pengendalian emosi

Banyak tugas dan permasalahan di tempat kerja memacu terbentuknya emosi yang secara terus menerus menumpuk sehingga terbentuknya sebuah bom waktu yang sewaktu-waktu dapat meledak.. Berbagai masalah termasuk konflik di tempat kerja membuat individu lebih agresif atau bersikap kekanak-kanakan (*infancy*) hal ini diakibatkan sulitnya berpikir secara jernih yang diakibatkan oleh penumpukan muatan emosi negatif.

b. Berpikir positif

Salah satu tindakan dengan penerimaan diri dan orang lain akan membentuk kesadaran terhadap dunia kerja yang digelutinya. Berpikir positif akan membentuk stabilitas dan ketahanan diri terhadap hal-hal yang dapat merusak citra dan kematangan emosi.

c. Identifikasi emosi

Artinya mengetahui hal-hal sebagai pemicu terbentuknya emosi negatif. Selanjutnya adalah dengan mengespresikan secara tepat dan wajar yang dapat diterima secara social. Amarah pada dasarnya tidak bertujuan positif, melainkan dapat merusak muatan positif dari dalam individu. Ekspresi kemarahan tepat sasaran dan dalam waktu yang tepat pula akan membuat diri menjadi lebih tegar dalam menghadapi permasalahan secara terpisah. Banyak orang tidak dapat memisahkan satu permasalahan sebelumnya yang memacu pergolakan emosi dengan masalah yang timbul sesudahnya, akibat masalah kecil dapat menjadi masalah besar ketika masalah lainnya muncul.

d. Minat dan gairah

Minat menandakan sikap realistik terhadap harapah dan aspirasi. Pekerja haruslah mempunyai minat dari dalam diri individu terhadap pekerjaan yang

ditekuninya. Harapan hubungan erat dengan minat, motivasi untuk menyelesaikan tugas dengan sebaiknya. Gairah merupakan energi yang harus dimiliki pekerja untuk menumbuhkan semangat dalam mengerjakan tugas. Lakukanlah semua pekerjaan dengan merasa tanpa beban.

e. Cinta

Cintailah pekerjaan, dengan demikian beban dan dampak depresi dari pekerjaan yang menumpuk tidak akan mempengaruhi psikis. Mencintai pekerjaan juga menumbuhkan rasa percaya diri bahkan memotivasi pekerja untuk melakukan dengan lebih baik.

KESIMPULAN

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa :

1. Untuk memperkecil timbulnya burnout, diharapkan pihak perusahaan dapat mempertahankan persepsi karyawan terhadap lingkungan kerjanya yaitu dengan cara memperhatikan struktur kerja karyawan, tanggungjawab kerja, kerjasama kelompok, kelancaran komunikasi antar karyawan dan terhadap pimpinan.
2. Sedangkan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi timbulnya burnout yaitu faktor eksternal meliputi kurangnya kesempatan untuk promosi, imbalan yang diterima tidak memenuhi, kurangnya dukungan sosial dari atasan, tuntutan pekerjaan yang monoton dan faktor internal meliputi usia, harga diri dan karakteristik kepribadian.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2010. *Waspada Burnout Pada Pekerja*. www.kompas.com (Diakses tanggal 18 Februari 2010)
- Anonim. 2010. *Strategi Menghindar Burnout di Tempat Kerja*. www.shalimow.com (Diakses tanggal 18 Februari 2010)
- Imelda Novelina Sihotang. 2004. *Burnout Pada Karyawan Ditinjau Dari Persepsi Terhadap Lingkungan Kerja Psikologis dan Jenis Kelamin*. Jurnal PSYCHE Volume 1 Nomor 1, Juli 2004 Fakultas Psikologi Universitas Bina Dharma Palembang.
- Imron Widiyanto. 2008. *Tipe Kepribadian Sebagai Moderating Variable Dalam Analisis Pengaruh Iklim Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Stress Kerja Serta Burnout Pada Perawat Rumah Sakit Emanuel Purwareja Klampok Banjarnegara*. Skripsi (Tidak Diterbitkan) UNSOED Purwokerto.

- Rita Andarika. 2004. *Burnout Pada Perawat Puteri RS. St. Elizabeth Semarang Ditinjau Dari Dukungan Sosial*. Jurnal PSYCHE Volume 1 Nomor 1, Juli 2004 Fakultas Psikologi Universitas Bina Dharma Palembang.
- Ubaydillah. 2008. *Menangani Masalah Burnout di Tempat Kerja*. www.e-psikolog.com (Diakses tanggal 20 Pebruari 2010)
- Widayanti dan Cicilia Yetti Prawasti. 2007. *Burnout pada Perawat Rumah Sakit Pemerintah dan Perawat Rumah Sakit Swasta*. JPS Volume 13 Nomor 02/Mei 2007, Fakultas Psikologi Universitas Indonesia.