

## BAHAN AJAR

### TINJAUAN BURN OUT PADA INDIVIDU DALAM ORGANISASI/PERUSAHAAN

#### Kompetensi:

Setelah mengikuti perkuliahan di materi ini, mahasiswa diharapkan dapat memahami tentang stress kerja dan konflik dalam suatu organisasi, termasuk penyebab dan cara mengatasinya. Terutama pengaruh antara **burn out** terhadap stress kerja.

### STRESS KERJA

#### Pengertian Stress Kerja

1. Luthans (2006:441) Adalah respon adaptif terhadap situasi eksternal yang menghasilkan penyimpangan fisik, psikologis, dan atau perilaku pada anggota organisasi.
2. Robbins & Judge 2 (2008:368) stres adalah suatu kondisi dinamis dimana individu dihadapkan pada peluang, tuntutan, atau sumber daya yang terkait dg apa yang dihasratkan oleh individu tsb dan yang hasilnya dipandang tidak pasti dan penting.
  - a. Stres mengacu pada reaksi thd situasi atau kejadian, bukan situasi atau kejadian itu sendiri
  - b. Stres dipengaruhi perbedaan individu.
  - c. Stres menekankan frasa “kebutuhan psikologis dan atau fisik yang berlebihan”

#### 1. Stresor EkstraOrganisasi

Stresor di luar organisasi berhubungan dengan efek dan perasaan negatif pada pekerjaan mencakup:

- a. Perubahan sosial /teknologi mempunyai efek yang besar pada gaya hidup yang terbawa pada pekerjaan
- b. Kondisi Keluarga, seperti; hubungan yang buruk, sakitnya anggota keluarga, pertengkaran, krisis keluarga
- c. Pindah tempat (relokasi) sekeluarga karena promosi, dapat menyebabkan stres.

- d. Perubahan hidup , seperti menjadi lebih tua, kehilangan pasangan karena kematian atau perceraian.
- e. Variabel sosiologis spt; ras, jenis kelamin, kelas sosial

## 2. Stresor Organisasi

Stresor organisasi yang potensial mencakup:

- a. Kebijakan dan Strategi Organisasi

*Contoh; penyusutan karyawan, rotasi shift kerja, aturan birokrasi, teknologi canggih*

- b. Struktur dan Desain Organisasi

*Contoh: sentralisasi dan formalisasi, konflik lini-staf, ambiguitas peran, tidak ada kesempatan maju*

- c. Proses Organisasi

*Contoh: pengawasan yang ketat, komunikasi satu arah, sedikit umpan balik , kurangnya partisipasi*

- d. Kondisi Kerja

*Contoh: area kerja bising, panas, dingin, bau , tidak aman, tidak sehat, penerangan kurang*

## 3. Stresor Kelompok

Stresor kelompok dikategorikan menjadi;

- a. Kurangnya kohesivitas kelompok

Kohesivitas atau kebersamaan merupakan hal penting bagi karyawan. Jika karyawan tidak mengalami kesempatan kebersamaan karena desain kerja, karena penyelia melarang atau membatasinya, kurangnya kohesivitas akan menyebabkan stres

- b. Kurangnya dukungan sosial

Jika dukungan sosial kurang pada individu, maka situasi ini akan membuat stres.

#### **4. Stresor Individu**

Pada level individu, dimensi situasi dan disposisi individu dapat mempengaruhi stres

- a. Ciri kepribadian, seperti otoritarisme, rigiditas, spontanitas, toleransi pada ambiguitas.
- b. Persepsi kontrol personal, seperti perasaan orang mengenai kemampuan mengontrol situasi
- c. Ketidakberdayaan yang dipelajari, orang yang menyerah pada situasi walaupun sebenarnya ia dapat melawannya,
- d. Daya tahan psikologis, daya tahan terhadap provokasi, tekanan.

#### **Konsekuensi dari Stress**

Gibson et.al. 1(1996:363) mengidentifikasi lima kategori efek dari stres

1. Subyektif- kekhawatiran/ketakutan, agresi, apatis, rasa bosan, depresi, kelelahan, frustrasi, kehilangan kendali emosi, gugup, kesepian
2. Perilaku-mudah celaka, kecanduan alkohol, penyalahgunaan obat, makan dan merokok secara berlebihan, perilaku impulsif.
3. Kognitif-ketidakmampuan untuk membuat keputusan yang masuk akal, daya konsentrasi rendah, kurang perhatian, sensitif thd kritik, hambatan mental.
4. Fisiologis-kandungan glukosa darah meningkat, denyut jantung dan tekanan darah meningkat, mulut kering, berkeringat, bola mata melebar, panas dan dingin.
5. Organisasi-angka absensi, omset, produktivitas rendah, terasing dari mitra kerja, ketidakpuasan kerja, komitmen dan loyalitas berkurang

#### **KONFLIK**

##### **Pengertian Konflik**

- a) Robbins dan Judge (2008:173) konflik sebagai suatu proses yang dimulai ketika satu pihak memiliki persepsi bahwa pihak lain akan atau telah mempengaruhi secara negatif, sesuatu yg menjadi kepedulian atau kepentingan pihak pertama

- b) Konflik (organisasi) dapat terjadi karena perbedaan pendapat, pandangan, interpretasi, persepsi serta kepentingan antar individu atau antar kelompok dalam organisasi, yang menimbulkan bertentangan atau perselisihan

### **Pandangan Terhadap Konflik**

Robbins dan Judge (2008:2/274) menyatakan bahwa telah berkembang tiga aliran pemikiran tentang konflik yaitu;

1. Pandangan Tradisional

Menganggap bahwa konflik itu buruk dan merugikan. Oleh karena itu konflik harus dihindari.

2. Pandangan Perilaku

Menganggap bahwa konflik itu wajar dalam setiap hubungan manusia. Oleh karena itu konflik tidak dapat dihindarkan bahkan diperlukan dalam mendorong kinerja kelompok

3. Pandangan Interaksionis

Menganggap bahwa konflik memiliki kekuatan positif dalam suatu kelompok kerja dan mutlak diperlukan untuk mencapai kinerja yang efektif. Ketiadaan konflik cenderung tidak tanggap terhadap perubahan dan inovasi

### **Jenis Konflik**

Bila dikaitkan dengan kinerja, konflik dibedakan:

1. Konflik fungsional, konflik yg mendukung pencapaian tujuan kelompok dan memperbaiki kinerjanya.
2. Konflik disfungsional, konflik yang menghambat kinerja kelompok.

Secara spesifik ada tiga jenis konflik yaitu:

1. Konflik tugas, berhubungan dengan muatan dan tujuan pekerjaan
2. Konflik hubungan, berfokus pada hubungan antar personal
3. Konflik proses, berhubungan dengan bagaimana suatu pekerjaan dilaksanakan

Konflik hubungan hampir selalu bersifat disfungsional, sedang untuk konflik tugas dan konflik proses pada tingkat rendah sampai sedang bisa menjadi konflik fungsional.

## ***Burn Out***

Salah satu persoalan yang muncul yang berkaitan dengan diri individu karyawan dalam sebuah perusahaan yaitu kelelahan kerja (*burn out*). Tuntutan organisasi yang semakin tinggi dan persaingan yang keras ditempat kerja menyebabkan rasa jenuh dan lelah menyertai diri karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.

Menurut Menurut Lee dan Ashforth (1996) dalam Nuuferulla (2011) ***Burn Out*** yang terjadi pada diri karyawan dapat dipengaruhi oleh berbagai factor, seperti ambiguitas, konflik peran ganda, **stres kerja, beban kerja dan kurangnya dukungan sosial**. Menurut Dessler (1992) mengatakan bahwa *burnout* dipengaruhi faktor internal seperti jenis kelamin, harga diri, karakteristik individu. Sedangkan faktor eksternal dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, kurangnya kesempatan untuk promosi, tuntutan pekerjaan, dukungan sosial, kurangnya gaji, pekerjaan yang monoton dan repetitif.

Dalam menghadapi peristiwa-peristiwa yang menekan, beban pekerjaan yang terlalu berat, individu akan sangat membutuhkan dukungan social. Individu yang memiliki dukungan social yang tinggi akan mampu mengatasi tekanan-tekanan dalam pekerjaannya dibanding dengan individu yang kurang memperoleh dukungan social. Salah satu sumber dukungan social yang akan sangat mempengaruhi individu adalah dukungan social dari keluarga. Keluarga merupakan tempat bercerita dan mengeluarkan keluhan-keluhan bila individu mengalami persoalan. Dukungan social yang diberikan keluarga akan meningkatkan kesejahteraan psikologis karena adanya perhatian dan pengertian dari keluarga sehingga akan menimbulkan kejelasan identitas diri dan dapat membuat orang tahan terhadap tekanan yang akan menimbulkan *burn out*.

## **Pengertian Burn Out**

*Burnout* merupakan sindrom psikologis yang terdiri atas tiga dimensi yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi, maupun *low personal accomplishment* (Maslach, 2003). *Burnout* merupakan suatu problem yang terjadi ketika seseorang mencoba mencapai suatu tujuan yang tidak realistis dan pada akhirnya mereka kehabisan energi dan kehilangan perasaan tentang dirinya dan terhadap orang-orang lain (Gehmeyr, 2000). Secara umum, semakin besar dan

semakin kronis *burnout* dialami oleh seorang pekerja kemungkinan stres bisa terjadi dan bisa semakin memperburuk keadaan (Cherniss, 2002).

### **Gejala Burn Out**

George dan Jones (2005) menjelaskan gejala-gejala *burn out* yang bisa terjadi pada diri karyawan, yaitu :

1. Kelelahan Fisik ; Karyawan yang mengalami gejala ini akan mengalami kelelahan fisik yang ditunjukkan dengan adanya kekurangan energy, merasa kelelahan dalam kurun waktu yang panjang dan menunjukkan keluhan fisik seperti sakit kepala, mual, susah tidur dan mengalami perubahan kelelahan yang diekspresikan dengan kurang bergairah melakukan pekerjaan,
2. Kelelahan Mental ; Kelelahan mental yang ditunjukkan oleh adanya sikap sinis terhadap orang lain, bersikap negatif terhadap orang lain, cenderung merugikan diri sendiri, pekerjaan dan organisasi dan kehidupan pada umumnya diekspresikan dengan mudah curiga terhadap orang lain, menunjukkan sikap masa bodoh terhadap orang lain,
3. Kelelahan emosional ; Gejala ini ditunjukkan oleh gejala-gejala seperti depresi, perasaan tidak berdaya dan merasa terperangkap dalam pekerjaan yang diekspresikan dengan sering merasa cemas dalam bekerja, mudah putus asa, merasa tersiksa dalam melaksanakan pekerjaan, mengalami kebosanan atau kejenuhan dalam bekerja dan
4. Penghargaan diri yang rendah ; Gejala ini ditandai oleh adanya penyimpulan bahwa dirinya tidak mampu menunaikan tugas dengan baik dimasa lalu dan beranggapan sama dengan masa depannya yang diekspresikan dengan merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat, menganggap bahwa pekerjaan sudah tidak mempunyai arti bagi dirinya, menganggap bahwa dirinya tidak mempunyai masa depan di perusahaan.

### **Dukuan Sosial Keluarga**

Setiap manusia membutuhkan kehadiran orang lain dalam kehidupannya. Individu tidak dapat hidup sendiri meskipun orang itu sangat mandiri. Menurut Cobb (dalam Smet, 1994), dukungan sosial merupakan informasi yang menuntut seseorang meyakini bahwa dirinya diurus dan disayang. Dukungan sosial memberikan dorongan atau pengorbanan, semangat dan nasihat kepada orang lain dalam satu situasi (Chaplin, 2000). Menurut Sarafino (1998) 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. Salah satu bentuk dari dukungan sosial adalah dukungan

sosial keluarga, keluarga merupakan tempat pertumbuhan dan perkembangan individu. Kebutuhan fisik dan psikologi mula-mula terpenuhi dari lingkungan keluarga. Individu akan menjadikan keluarga sebagai tumpuan harapan, tempat bercerita, dan tempat mengeluarkan keluhan-keluhan bila individu mengalami persoalan (Irwanto, 2002).

Dengan demikian dukungan sosial keluarga sangat berarti bagi individu dalam menghadapi kehidupan diluar dan meringankan stres yang dihadapi individu. Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka dukungan sosial keluarga dapat disimpulkan sebagai sesuatu yang diterima oleh individu berupa pemberian bantuan, pertolongan dan semangat. Dukungan sosial tersebut diwujudkan dalam bentuk informasi, tingkah laku verbal atau non verbal dari keluarga, saat individu menghadapi kesulitan atau masalah dimana keadaan dirasa tidak nyaman bagi individu tersebut.

### **Hubungan antara dukungan social keluarga dengan *burnout***

Dalam kehidupan manusia akan selalu menemui berbagai macam persoalan baik berat maupun ringan. Apabila tidak terselesaikan maka persoalan tersebut akan menimbulkan tekanan yang berat pada diri individu. Seseorang dapat mengalami tekanan tersebut dilingkungan manapun salah satunya dilingkungan pekerjaan. Sebagai profesi yang berhubungan langsung dengan masyarakat, seorang agen asuransi yang mengalami tekanan berkepanjangan dalam hidupnya akan menimbulkan suatu keadaan yang disebut dengan burn out.

*Burnout* merupakan sindrom yang berisikan gejala kelelahan fisik, emosial, mental dengan perasaan rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri. Oleh karena itu perlu reaksi untuk menghadapinya karena jika tidak akan muncul gangguan fisik maupun psikologis. Dalam menghadapi masalah yang menekan, individu membutuhkan dukungan social. Salah satu sumber dukungan social adalah keluarga, keluarga merupakan tempat pertumbuhan dan perkembangan individu. Keluarga merupakan tempat melepas lelah setelah seseorang sibuk dengan pekerjaan diluar rumah. Individu akan menjadikan keluarga sebagai tumpuan harapan, tempat bercerita dan mengeluarkan keluhan-keluhan jika mengalami persoalan.

Pada saat seorang agen asuransi mengalami *burnout*, ia akan sangat membutuhkan dukungan social dari keluarga sehingga dia merasa bahwa tekanan-tekanan yang dialami tidak hanya dihadapi oleh dirinya sendiri tetapi ada orang lain yang membantunya. Dengan adanya dukungan social dari keluarga diharapkan dapat memberi pengaruh positif terhadap agen

asuransi sehingga akan menimbulkan rasa berharga, berarti dan mudah menyesuaikan diri, ketenangan batin, memberi semangat dan menumbuhkan rasa percaya diri sehingga dapat menjalankan tugasnya di tempat kerja dengan baik. Dukungan social keluarga itu berupa dukungan emosional. Dukungan penghargaan, dukungan instrumental dan dukungan informative.

## **Hasil Penelitian**

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh **Chichi Andriani dan Nayang Helmayunita (2017)** diperoleh kesimpulan berupa 1) Dukungan sosial memiliki hubungan negative yang signifikan dengan *burn out*. Hal ini berarti dukungan sosial memiliki peran terhadap tinggi rendahnya *burn out*. Semakin tinggi dukungan sosial yang diterima oleh agen asuransi PT Asuransi Umum Bumiputera 1967 Cabang Padang, maka akan semakin rendah *burn out* yang dialami oleh agen asuransi tersebut. Sebaliknya, semakin rendah dukungan sosial yang diterima oleh agen asuransi, maka akan semakin tinggi *burn out* yang dialami oleh agen asuransi tersebut, 2) Dari hasil nilai total capaian responden (TCR) *Burn Out* diperoleh nilai 40.4% yaitu kategori rendah. Dimana, indicator *Burn Out* yang di ukur melalui kelelahan emosional (40.7%), depersonalisasi (40.6%) dan rendahnya penghargaan diri (39.8%) juga berada dalam kategori rendah dan 3) Untuk nilai total capaian responden (TCR) dukungan sosial keluarga diperoleh nilai 85.4% yaitu dalam kategori sangat tinggi. Dimana indicator dukungan sosial keluarga yang diukur melalui *emotional support* 84.6%, *instrumental support* 85.2%, *informational support* 85.8% dan *companionship support* 85.98% berada dalam kategori sangat tinggi.