

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

I

Pada awal millennium ini, di seluruh dunia, termasuk Indonesia, terjadi berbagai perubahan. Pada awal tahun 2003 Indonesia telah memasuki Pasar Bebas ASEAN dan kemudian pada tahun 2020 kembali Indonesia harus terjun dalam penggilatan pasar bebas global. Peningkatan sumber daya manusia terus dilakukan dalam menyongsong babak baru itu. Sementara pembangunan terus berlangsung di negara ini, telah lahir berbagai perubahan-perubahan hampir di semua aspek kehidupan. Perubahan-perubahan tersebut tidak hanya menyangkut struktur sosial masyarakat, tetapi juga berhubungan dengan perubahan lingkungan hidup, keluarga, tempat kerja dan diri manusia (Celente, 1997).

Perubahan-perubahan itu berupa transformasi dari masyarakat agraris ke masyarakat industri, perubahan demografis dari penduduk usia muda ke usia lanjut, dan urbanisasi yang menyebabkan makin banyak penduduk tinggal di daerah perkotaan. Perubahan itu berpengaruh juga terhadap transisi epidemiologis penyakit, yaitu dari penyakit infeksi ke penyakit lain seperti penyakit tidak menular, kardiovaskuler, degeneratif, kanker, gangguan metabolisme, penyakit akibat kecelakaan, dan gangguan jiwa.

Tantangan millennium ini juga dilanjutkan dengan krisis ekonomi yang terjadi secara global di seluruh dunia yang telah mengakibatkan permasalahan-

permasalahan yang berkaitan dengan stres. Lima puluh dua persen orang Amerika dilaporkan menderita stres karena disebabkan oleh pekerjaan. Ketidaknyamanan ini bisa jadi juga menjalar hampir keseluruhan masyarakat dunia, suasana hati dan kecemasan yang melanda hampir keseluruhan penduduk Amerika memperlihatkan bahwa orang-orang Amerika telah kehilangan keyakinan akan masa sekarang dan kehilangan harapan masa depan. Kehilangan iman ini meluas keluar bidang ekonomi, lalu masuk ke instansi-institusi politik, pendidikan, medis, hukum dan agama (Celente, 1997).

Saat ini dunia dilanda epidemi stres. Stres muncul di sudut-sudut kantor sampai dinding-dinding pabrik. Orang dipaksa untuk hidup dalam waktu yang cepat berpacu. Banyak pekerjaan harus diselesaikan dalam waktu sempit, ditambah dengan tuntutan harus serba cepat dan tepat, membuat orang harus hidup dalam ketegangan. Orang-orang yang berhasil mengatasi stres, menunjukkan manifestasi *output* menggembirakan seperti prestasi bagus, promosi jabatan dan gaji naik. Sebaliknya, orang-orang yang menjadi korban, kariernya mandek atau mendapat gangguan emosional. Alfred M. Freedman dari Sekolah Kedokteran New York mengatakan perihal ini, "Stres adalah kondisi mutlak manusia berbudaya" (Tiara.co.id, September 1999).

Krisis ekonomi yang melanda Indonesia telah membuat perekonomian Indonesia terpuruk dalam inflasi. Ribuan perusahaan ambruk atau sedang menunggu lonceng kematiannya. Sisi gelap dari krisis yang menyentak itu ialah jutaan warga kehilangan pekerjaannya, sehingga berdampak pada meningkatnya jumlah penduduk miskin. Biro Pusat Statistik (BPS) memperkirakan, jumlah

orang miskin di Indonesia sampai akhir tahun 1998 angkanya akan mendekati 80 juta orang. Jumlah tersebut sangat fantastis dan membuat banyak orang terperangah, karena situasinya jauh lebih buruk dari peristiwa yang terjadi 20 tahun silam (1976), tatkala penduduk miskin baru berkisar 54 juta, dengan kehidupan dunia usaha yang tidak terlalu berbeda. Tidak mengherankan bila muncul seruan yang penuh kecemasan. Hal ini sebagaimana dikatakan oleh RE Nadalsyah, pemerhati masalah sosial (Satumed.com, 2002).

Permasalahan di dunia kerja tidak hanya dari segi ekonomi saja, keuntungan atau kerugian yang dialami oleh perusahaan. Kemauan untuk bekerja juga menjadi hal yang penting dalam dunia kerja sekarang ini. Motif yang mendorong orang untuk bekerja rumit sifatnya, dan tidak hanya menyangkut gaji. Dalam batas kualifikasi masing-masing, sejauh mana individu-individu melaksanakan pekerjaannya dengan baik, mungkin sangat bervariasi tergantung pada sikap mereka terhadap perusahaan, atasan, rekan kerja dan terhadap aspek lain dari pekerjaan yang bersangkutan. Keprihatinan yang meluas dalam dunia kerja dewasa ini banyak berkaitan dengan motivasi dan gairah kerja (Anastasi, 1989).

Suatu permasalahan dunia kerja saat ini adalah produktivitas karyawan suatu perusahaan makin menurun, padahal yang direkrut orang-orang terpilih semua? Mengapa pula klaim biaya berobat makin banyak? Penyakitnya pun tampak remeh-temeh, dari migrain, sakit lambung, diare, sampai sakit kulit. Bisa jadi kalau diteliti betul masalahnya bukan fisik, melainkan psikis.

Hasil penelitian yang diumumkan Organisasi Buruh Internasional (ILO) pada Oktober 2000 mengenai program dan kebijakan kesehatan jiwa pada angkatan kerja di Finlandia, Jerman, Polandia, Inggris, dan AS menunjukkan bahwa kasus gangguan jiwa makin meningkat. Dilaporkan bahwa satu dari 10 pekerja mengalami depresi, kecemasan, stres, serta *burnout* (kehilangan semangat). Beberapa kasus, masalah itu menyebabkan orang kehilangan pekerjaan atau dirawat di rumah sakit.

Di Amerika Serikat (AS), depresi merupakan salah satu penyakit yang banyak dialami, setidaknya oleh satu dari 10 orang dewasa. Hal itu menyebabkan hilangnya sekitar 200 juta hari kerja per tahun. Di Finlandia, lebih dari 50 persen pekerja mengalami gejala yang berkaitan dengan stres, seperti, kecemasan, perasaan depresi, gangguan fisik, serta gangguan tidur. Tujuh persen dari angkatan kerja Finlandia mengalami *burnout* parah yang menyebabkan kelelahan, sikap sinis, serta penurunan tajam kemampuan profesional. Gangguan mental merupakan penyebab terbesar pensiun dini di Finlandia. Depresi juga merupakan penyebab pensiun dini di Jerman. Di Inggris hampir tiga dari 10 orang mengalami masalah kesehatan jiwa per tahun. Penelitian menunjukkan, umumnya hal itu disebabkan stres pekerjaan.

Biaya finansial maupun sumber daya manusia akibat gangguan mental di tempat kerja jelas sangat besar. Gangguan mental yang tak segera diatasi menyebabkan tingginya hari membolos kerja, rendahnya produktivitas, peningkatan kecelakaan kerja, tingginya biaya perawatan kesehatan. Karenanya, perusahaan yang tak memiliki program mengatasi stres pekerjaan maupun stres

personal secara holistik, berarti membahayakan suasana kerja maupun keuangannya di masa depan (Kompas, 20 Oktober 2001).

Dari segi sumber daya manusia, terdapat dua unsur yang tidak dapat dipisahkan yang keduanya memiliki hubungan saling mempengaruhi. Padahal, sebagaimana ditulis Direktur the Pan American Health Organization (PAHO) George A.O. Alleyne (Kompas, 20 Oktober 2001), kesehatan jiwa dan kesehatan fisik tidak bisa dipisahkan. Bisa dibayangkan tidak ada kesehatan tubuh tanpa kesehatan jiwa karena sangat terkait dengan kemampuan dasar manusia, seperti, kemampuan berpikir, bergaul, serta menemukan makna hidup. Hal itu terkait pula dengan kemampuan beradaptasi pada perubahan, mengelola krisis, serta berkreasi. Pemanfaatan sumber daya manusia tidak hanya memandang aspek fisik semata, tetapi penting untuk memperhatikan kondisi psikis yang baik, demikian sebaliknya, sehingga dicapai suatu keseimbangan yang dapat mempertalihkan dan meningkatkan kinerja. Dengan demikian baik karyawan maupun perusahaan memperoleh keuntungan seperti yang diharapkan.

Stres yang terus menerus dialami oleh individu tidak hanya mempengaruhi kesehatan mentalnya tetapi juga mempengaruhi cara-cara individu melakukan tugasnya dan perasaan individu mengenai diri dan pekerjaannya. Stres yang berlebihan dan cenderung tidak terkontrol mempunyai konsekuensi yang penting terhadap produktivitas, performansi kerja dan kecemasan (tiara.co.id, 1999).

Setiap individu mempunyai toleransi yang berbeda terhadap berbagai situasi stres (Werther dan Davis, 1996). Hal ini tergantung pada kepercayaan diri dan penyesuaian diri individu dalam menghadapi dan mengelola berbagai sumber

stres, sehingga stres yang ada dapat dimanfaatkan untuk membantu meningkatkan kemampuan individu dalam menggunakan emosinya secara efektif guna mencapai tujuan, membangun hubungan produktivitas dan meraih keberhasilannya di tempat kerja.

Pengendalian emosi merupakan hal yang sangat penting dalam dunia kerja modern (Goleman, 1999). Goleman menyebutkan bahwa banyak perusahaan-perusahaan yang mengabaikan realitas emosi dan menjauhkan perhatian dari suasana emosi, sehingga terbentuknya pernyataan bahwa emosi bukanlah hal yang penting. Padahal kesalahan pandangan ini berakibatkan semakin parahnya permasalahan-permasalahan seperti pada pengambilan keputusan yang berdampak demoralisasi, sulitnya menumbuhkan kreativitas dan membuat keputusan, diabaikannya nilai-nilai luhur dalam ketrampilan sosial, ketidakmampuan memotivasi dan mengilhami, lahirnya slogan dan falsafah kosong, kepemimpinan yang hanya berdasarkan pada peraturan, bekerja hanya berdasarkan kebiasaan dan bukan kreativitas, lemahnya kerjasama tim dan kebersemangatan bersama (Goleman, 1999).

Burnout pada pekerja pelayanan jasa kemanusiaan lebih sering dikaitkan dengan perasaan lelah secara fisik dan psikis. Bagi yang lain, gelisah dan tidak mampu tidur dengan baik adalah *simpton* yang umum dari kelelahan syaraf. *Simpton* yang berhubungan mencakup perasaan tegang dan tidak mampu untuk santai. Ciri umum *burnout* yang kedua adalah kecemasan yang mengambang. Individu yang menderita *burnout* tampaknya terayun-ayun di antara kecemasan dan depresi. *Burnout* terjadi akibat berubahnya kondisi psikologis pemberi

layanan seperti perkerja pada pelayanan *services* sebagai akibat reaksi terhadap situasi kerja yang tidak menguntungkan. Wujud dari perubahan tersebut berupa kelelahan seorang pekerja yang merupakan kelelahan fisik (*physical 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 jasa dengan penerima layanan yang membutuhkan.

Istilah *burnout* pertama kali diutarakan dan diperkenalkan kepada masyarakat oleh Herbert Freudenberger pada tahun 1973. Freudenberger adalah seorang ahli psikologi klinis pada lembaga pelayanan sosial di New York yang menangani remaja bermasalah. Ia mengamati perubahan perilaku para sukarelawan setelah bertahun-tahun bekerja. Hasil pengamatannya, ia laporkan dalam sebuah jurnal psikologi profesional pada tahun 1973 yang disebut sebagai sindrom *burnout* (Farber, 1991).

Menurutnya, para relawan tersebut mengalami kelelahan mental, kehilangan komitmen, dan penurunan motivasi seiring dengan berjalannya waktu. Selanjutnya, Freudenberger memberikan ilustrasi tentang apa yang dirasakan seseorang yang mengalami sindrom tersebut seperti gedung yang terbakar habis (*burned-out*). Suatu gedung yang pada mulanya berdiri megah dengan berbagai aktivitas di dalamnya, setelah terbakar yang tampak hanyalah kerangka luarnya saja. Demikian pula dengan seseorang yang terkena *burnout*, dari luar segalanya masih nampak utuh, namun di dalamnya kosong dan penuh masalah (seperti

gedung yang terbakar tadi). *Burnout* merupakan suatu problem yang kemunculannya memperoleh tanggapan yang baik, sebab hal itu 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).

Burnout dialami secara subjektif sebagai keadaan kelelahan fisik, emosi, dan mental yang disebabkan oleh keterlibatan seseorang dalam pekerjaan pelayanan dalam waktu yang relatif lama, dan dalam situasi yang menuntut secara emosi. Tuntutan emosional seringkali disebabkan oleh kombinasi antara ekspektasi yang sangat tinggi dengan stres terhadap situasi yang kronis. *Burnout* ditandai oleh penampakan gejala (simpton) yang mencakup kelelahan fisik, perasaan tiada bantuan, tiada harapan, kekecewaan, dan berkembangnya konsep diri yang negatif, serta sikap yang negatif terhadap pekerjaan, orang yang terlibat dalam pekerjaan, dan kehidupan itu sendiri.

Freudenberger menggambarkan proses terbentuknya sindrom *burnout* pada seseorang berawal dari dirinya sendiri, ia menyatakan bahwa " ...dan anda menempatkan sebagian besar diri anda di dalam pekerjaan. Anda secara gradual terbentuk di dalam lingkungan sekitar anda dan di dalam diri anda sendiri ada perasaan bahwa mereka membutuhkan anda. Anda merasakan *sense of commitment* yang utuh" (Farber, 1991).

Pernyataan Freudenberger tersebut dapat digambarkan pemahaman awal mengenai *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 mereka sebagai hal kedua. Hal tersebut menyebabkan mereka merasakan adanya tekanan-tekanan untuk memberi lebih banyak. Tekanan ini bisa berasal dari dalam diri mereka sendiri, dari klien yang amat membutuhkan, dan dari kepungan para administrator (penilik/pengawas dan sebagainya). Dengan adanya tekanan-tekanan ini, maka dapat menimbulkan rasa bersalah, yang pada gilirannya mendorong mereka untuk menambah energi dengan lebih besar. Ketika realitas yang ada tidak mendukung idealisme mereka, maka mereka tetap berupaya mencapai idealisme tersebut sampai akhirnya sumber diri mereka terkuras, sehingga mereka mengalami kelelahan atau frustrasi yang disebabkan terhalangnya pencapaian harapan (Freudenberger dalam Farber, 1991).

Depresi dan sikap mudah tersinggung juga pertanda pada mereka yang mengalami *burnout*, akan tetapi, yang lebih menarik, adalah berkembangnya perasaan menjadi manusia super. Orang yang bersangkutan, merasa sanggup menangani segala sesuatunya, tidak memerlukan bantuan dan kadang-kadang menjadi tinggi hati karenanya, demikian penjelasan Freudenberger (Kompas, 7 Februari 2002).

Maslach dan Jackson (1986) dalam penelitiannya tentang *burnout* pada bidang pekerjaan yang berorientasi melayani orang lain seperti bidang kesehatan mental, bidang pelayanan keLehatan, bidang pelayanan sosial, bidang penegakan hukum, maupun bidang pendidikan, dalam perkembangannya telali memberikan sumbangan yang sangat berarti dalam memahami *burnout*. Mereka menemukan bahwa *burnout* merupakan suatu pengertian yang multidimensional. *Burnout*

merupakan sindrom psikologis yang terdiri atas tiga dimensi yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi, maupun *low personal accomplishment*. Maslach menjelaskan bahwa pekerjaan yang berorientasi melayani orang lain dapat membentuk hubungan yang bersifat asimetris antara pemberi dan penerima pelayanan. Seseorang yang bekerja pada bidang pelayanan akan memberikan perhatian, pelayanan, bantuan, dan dukungan kepada klien.. Hubungan yang tidak seimbang tersebut dapat menimbulkan ketegangan emosional yang berujung dengan terkurasnya sumber-sumber emosional.

Kemasakan emosi menjadi peran yang penting dalam dunia kerja saat ini. Berbagai permasalahan dunia kerja yang muncul belakangan ini tidak hanya memberikan kerugian buat perusahaan, tetapi juga memberikan kerugian bagi karyawan itu sendiri. Pada diri orang yang belum memiliki kemasakan emosi akan cenderung timbul perasaan cemas bahkan takut, mudah terstimulasi oleh respon emosi yang berasal dari orang lain, sangat lemah pendiriannya serta mudah dipengaruhi oleh orang lain, cenderung mengabaikan pemikiran jangka panjang dan memiliki kecenderungan berpikir tidak rasional, berkurangnya rasa kepercayaan pada diri sendiri, dan memiliki perasaan khawatir terhadap rasa bersalah (Johns dkk, 1962).

Dunia kerja yang penuh persaingan, jam kerja yang sibuk, dan kompetensi antar perusahaan, menuntut karyawan berperan aktif sebagai salah satu aset perusahaan untuk dapat mencapai target dan sasaran yang hendak dicapai oleh perusahaan. Janl kerja yang panjang dan melelahkan membutuhkan stabilitas emosi tinggi agar karyawan tidak terpengaruhi emosinya sehingga

karyawan dapat berpikir secara positif serta dapat mengendalikan impuls-impuls emosi secara tepat dan terkendali. Kemampuan mengendalikan emosi merupakan hal yang penting sebagai kontrol yang dapat mengendalikan suasana hati dalam dunia kerja, perubahan-perubahan tersebut mempengaruhi motivasi ataupun sikap karyawan terhadap perusahaan.

Kemampuan untuk mengendalikan emosi, seperti frustrasi, putus asa, perasaan sedih, rasa ketidakberdayaan merupakan aspek-aspek kemasakan emosi yang semestinya dimiliki oleh setiap karyawan. Perubahan suasana hati dalam kerja yang tidak menentu akan membuat karyawan merasa dirinya tidak berarti, sulit berpikir secara konstruktif sehingga karyawan akan terjebak dalam suasana hatinya. Perubahan suasana emosi tersebut berlanjut secara terus menerus pada akhirnya menimbulkan perasaan gagal pada karyawan sehingga merasa dirinya tidak mampu lagi dengan tugas yang diberikan. Perubahan tersebut akan mengarahkan terjadinya pembentukan *burnout* pada karyawan.

Burnout terbentuk sebagai akibat kelelahan emosional yang terus menerus menumpuk pada karyawan, kelelahan emosi ini terlihat pada karyawan yang cenderung menilainya dirinya rendah diri sehingga akan merasa dirinya tidak mampu melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Contohnya sikap karyawan yang menghindari customer disebabkan kurang rasa percaya dan tidak mampu berpikir secara jernih karena suasana hatinya yang kacau. Sementara karyawan yang memiliki kemasakan emosi tinggi akan mampu mengatasi perubahan suasana hatinya menjadi lebih baik dan mengontrol emosinya secara tepat.

Banyak pengusaha di Amerika mengeluh kurangnya ketrampilan sosial yang dimiliki karyawan, kebanyakan dari mereka kurang mampu memotivasi untuk terus belajar dan meningkatkan diri melalui pekerjaan mereka, tidak sanggup menerima kritik dan menjadi defensif atau marah apabila orang memberi umpan balik tentang cara kerja mereka (Goleman, 1999)

Kemasakan emosi berarti tidak adanya gangguan-gangguan yang disebabkan oleh stimulus-stimulus yang dapat mengganggu kondisi emosi karyawan. Kemasakan emosi berarti bahwa seseorang mampu secara penuh mengekspresikan segala bentuk emosinya, baik emosi yang bersifat positif maupun emosi yang bersifat negatif.

Berdasarkan uraian di atas penulis merasa perlu untuk meneliti hubungan antara kemasakan emosi dengan terjadinya *burnout* pada karyawan yang berkerja pada perusahaan yang terlibat secara intens dan membutuhkan konsentrasi tinggi yang penulis menganggapnya sebagai rentan terhadap terjadinya *burnout* pada karyawan.

B. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara empiris hubungan antara kemasakan emosi pada karyawan dengan *burnout*.

C. Manfaat Penelitian

Hasil yang diharapkan dari pelaksanaan penelitian ini adalah :

1. Secara teoritis memperkaya pemahaman ilmu psikologi tentang penyebabnya terjadinya *burnout*.
2. Secara praktis dapat memberikan suatu kejelasan peranan pengendalian emosi terhadap terjadinya *burnout*.
3. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan arti penting dalam bidang industri atau perusahaan sebagai acuan dalam meningkatkan kemasakan emosi sebagai unsur penting dalam meningkatkan produktivitas perusahaan untuk menghindari terjadinya *burnout* pada karyawan.

D. Orisinalitas Penelitian

Beberapa penelitian mengenai *burnout* sebagai variabel bebas sudah pernah diteliti. Beberapa di antaranya adalah:

- a. Benny Herlena (2000), mengaitkan *burnout* dengan *Locus of Control*. Penelitian ini dilakukan pada karyawan mebel di Jogja. Hasil dalam penelitian tersebut disebutkan bahwa karyawan yang memiliki *locus of control* tipe internal rendah tingkat *burnout*nya dibandingkan dengan *locus of control* tipe eksternal.
- b. Lim Khong Chiu dan Leong Weng Tuck (1996), mengaitkan *burnout* dengan pengaruh iklim kerja. Penelitian itu bertujuan untuk meneliti seberapa jauh suasana lingkungan kerja (sekolah) terhadap terbentuknya

bornout pada guru-guru olahraga dan kesehatan. Penelitian tersebut dilakukan di Setar dan Kubang Pasu, Malaysia. Hasil dalam penelitian tersebut dikatakan bahwa burnout yang terbentuk pada guru-guru olahraga dan kesehatan rendah, artinya tidak sejalan dengan hipotesis awal.

- c. Fejgin et al (1995), mengaitkan *burnout* dengan faktor gaji dan batasan birokrasi. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa dimensi psikologikal dan sosial dalam iklim kerja telah mempengaruhi tahap *burnout* guru-guru pendidikan olahraga dan kesehatan di Israel. Penelitian Fejgin et al membuktikan bahwa aspek gaji yang rendah, batasan-batasan birokratik dan peranan merupakan faktor yang paling banyak menyumbang atas terbentuknya *burnout* pada guru.
- d. Lawrence Alloysius Aeria (1998), mengaitkan *burnout* dengan depersonalisasi. Penelitian ini dilakukan terhadap 264 guru di Petaling, Malaysia. Kesimpulan dalam penelitian tersebut menunjukkan sikap negatif dan respons yang dingin terhadap murid dan rakan sejawat pada guru-guru yang mengalami *burnout*.

Paparan di atas dapat diketahui bahwa sejauh ini belum ada yang meneliti hubungan antara kemasakan emosi dengan *burnout* pada karyawan.