

TINJAUAN PUSTAKA

A. Burnout

1. Pengertian

Freudenberger (dalam Farber, 1991) menggunakan istilah yang pada awalnya digunakan pada tahun 1960 an untuk merujuk pada efek-efek penyalahgunaan obat-obat terlarang yang kronis (Freudenberger dan Richelson dalam Farber, 1991). Deskripsi awal Freudenberger mengenai seseorang yang menderita karena sindrom *burnout* sebenarnya diawali pada dirinya sendiri. Freudenberger 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"

Tampak bahwa terdapat 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 keputungan para administrator (penilik/pengawas dan sebagainya). Adanya tekanan-tekanan ini, maka timbul 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 sumbu diri mereka terkuras, sehingga mereka mengalami kelelahan atau frustrasi yang disebabkan terhalangnya pencapaian harapan (Freudenberger dalam Farber, 1991)

Penelitian tentang *burnout* sendiri sebenarnya telah berlangsung selama 20 tahun (Maslach, 1982) sehingga menghasilkan berbagai ragam pengertian. Maslach dan Jackson (1986) dalam penelitiannya tersebut tentang *burnout* pada bidang pekerjaan yang berorientasi melayani orang lain seperti bidang kesehatan mental, bidang pelayanan kesehatan, bidang pelayanan sosial, bidang penegakan hukum, maupun bidang pendidikan, dalam perkembangannya telah 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* la 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.

Kelelahan emosional ditandai dengan terkurasnya sumber-sumber emosional, misalnya perasaan frustrasi, putus asa, sedih, tidak berdaya, tertekan, apatis terhadap

pekerjaan dan merasa terbelenggu oleh tugas-tugas dalam pekerjaan sehingga seseorang merasa tidak mampu memberikan pelayanan secara psikologis. Selain itu, mereka mudah tersinggung dan mudah marah tanpa alasan yang jelas.

Depersonalisasi, menurut Maslach (1986) merupakan perkembangan dari dimensi kelelahan emosional. Depersonalisasi adalah *coping* (proses mengatasi ketidakseimbangan antara tuntutan dan kemampuan individu) yang dilakukan individu untuk mengatasi kelelahan emosional. Gambaran dari depersonalisasi adalah adanya sikap negatif, kasar, menjaga jarak dengan penerima layanan, menjauhnya seseorang dari lingkungan sosial, dan cenderung tidak peduli terhadap lingkungan serta orang-orang di sekitarnya. Sikap lainnya yang muncul adalah kehilangan idealisme, mengurangi kontak dengan klien, berhubungan seperlunya saja, berpendapat negatif dan bersikap sinis terhadap klien. Secara konkret seseorang yang sedang depersonalisasi cenderung meremehkan, memperolok, tidak peduli dengan orang lain yang dilayani, dan bersikap kasar.

Adapun rendahnya hasrat pencapaian prestasi diri ditandai dengan adanya perasaan tidak puas terhadap diri sendiri, pekerjaan, dan bahkan kehidupan, serta merasa bahwa ia belum pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat (Pines dan Aronson, 1989). Hal ini mengacu pada penilaian yang rendah terhadap kompetensi diri dan pencapaian keberhasilan diri dalam pekerjaan. Maslach (1986) menyatakan bahwa *low personal accomplishment* disebabkan oleh perasaan bersalah telah memperlakukan klien secara negatif. Seseorang merasa bahwa dirinya telah berubah menjadi orang yang berkualitas buruk terhadap klien, misalnya tidak memperhatikan

kebutuhan mereka. Padahal seorang pemberi layanan dituntut untuk selalu memiliki perilaku yang positif, misalnya penyabar, penuh perhatian, hangat, humoris, dan yang paling penting adalah mempunyai rasa empati.

Edelwich dan Broidsky (dalam Schaufeli, 1996), memberikan definisi mengenai *burnout* yaitu suatu proses yang peningkatan kemalasan, kehilangan idealis, energi yang terjadi secara berkesinambungan terjadi pada diri sendiri.

Penjelasan-penjelasan yang ada di atas, penulis menyimpulkan bahwa *burnout* adalah suatu bentuk kelelahan yang disebabkan seseorang bekerja terlalu intens, berdedikasi, berkomitmen, bekerja dalam waktu yang lama dengan jumlah jam kerja yang panjang serta harapan-harapan dan kebutuhan yang tidak mendukung idealisme pekerja.

2. Aspek-aspek burnout

Burnout merupakan kondisi emosional di mana seseorang merasa lelah dan jenuh secara mental ataupun fisik sebagai akibat tuntutan pekerjaan yang meningkat (Republika, 5 Agustus 1993). Timbulnya kelelahan ini karena mereka bekerja keras, merasa bersalah, merasa tidak berdaya, merasa tidak ada harapan, merasa terjebak, kesedihan yang mendalam, merasa malu, dan secara terus menerus membentuk lingkaran dan menghasilkan perasaan lelah dan tidak nyaman, yang pada gilirannya meningkatkan rasa kesal, dan lingkaran terus berlanjut sehingga dapat menimbulkan kelelahan fisik, kelelahan mental dan kelelahan emosional (Pines dan Aronson, 1989). Pines dan Aronson pun mendefinisikan *burnout* sebagai kelelahan secara fisik, mental, dan emosional. Menurut mereka *burnout* dialami oleh seseorang yang bekerja

di sektor pelayanan sosial yang cukup lama. Pada jenis pekerjaan tersebut, menurutnya, seseorang menghadapi tuntutan dari klien, tingkat keberhasilan dari pekerjaan rendah, dan kurangnya penghargaan yang adekuat terhadap kinerja pemberi layanan. Situasi menghadapi tuntutan dari penerima layanan menggambarkan keadaan yang menuntut secara emosional (*emotionally demanding*). Pada akhirnya dalam jangka panjang seseorang akan mengalami kelelahan, karena ia berusaha memberikan sesuatu secara maksimal, namun memperoleh apresiasi yang minimal.

Pines dan Aronson (1989) menggambarkan terbentuknya *burnout* ditandai dengan kelelahan fisik, yaitu suatu kelelahan yang bersifat sakit fisik dan energi fisik; Sakit fisik dicirikan seperti sakit kepala, demam, sakit punggung (rasa ngilu), rentan terhadap penyakit, tegang pada otot leher dan bahu, sering terkena flu, susah tidur, mual-mual, gelisah, dan perubahan kebiasaan makan. Permasalahan di tempat kerja dapat menjadi *simpton* sebagai bentuk dari kelelahan fisik. Beban pikiran yang terus mengganggu pekerja, akan memunculkan ketegangan, sehingga pekerja tidak dapat menciptakan perasaan santai pada dirinya. Energi psikis yang terus terkuras akan membuat tubuh menjadi rentan terhadap gangguan-gangguan psikis, seperti rasa sakit kepala, susah tidur dan sebagainya. Kelelahan fisik ini dicirikan seperti energi yang rendah, rasa letih yang kronis, dan lemah.

Burnout terjadi akibat perubahan kondisi psikologis pemberi layanan sebagai akibat reaksi terhadap situasi kerja yang tidak menguntungkan berupa umpan balik yang negatif yang diterima seorang pekerja. Hal ini disebabkan karena tuntutan sosial masyarakat sekitar yang menganggap bahwa pekerja pelayanan sosial sudah

seharusnya bersikap seperti itu. Demikian juga halnya jika pemberi pelayanan dapat memenuhi standar tersebut, masyarakat pada umumnya tidak memberi pujian.

Maslach dan Jackson (1986) menyatakan bahwa *burnout* merupakan sindrom psikologis yang terdiri atas tiga dimensi yaitu:

a. Kelelahan emosional.

Ciri-ciri ini ditandai dengan terkurasnya sumber-sumber emosional, misalnya perasaan frustrasi, putus asa, sedih, tidak berdaya, tertekan, apatis terhadap pekerjaan dan merasa terbelenggu oleh tugas-tugas dalam pekerjaan sehingga seseorang merasa tidak mampu memberikan pelayanan secara psikologis. Selain itu, mereka mudah tersinggung dan mudah marah tanpa alasan yang jelas.

Karyawan yang bekerja melayani orang lain seperti Matahari Departement Store haruslah dapat memberikan pelayanan kepada customer yang datang untuk membeli ataupun sekedar datang untuk melihat produk yang dipasarkan. Karyawan diharuskan dapat memberikan *services* secara baik, tentunya dengan menerima *customer* dengan sambutan yang ramah. Berbagai persoalan menyangkut suasana emosi pribadi karyawan haruslah dapat dipisahkan ketika menerima customer, sehingga karyawan tersebut dapat memberikan pelayanan tanpa melibatkan permasalahan pribadinya dalam bekerja.

. **Depersonalisasi.**

Menurut Maslach (1986) merupakan perkembangan dari dimensi kelelahan emosional. Depersonalisasi adalah *coping* (proses mengatasi ketidakseimbangan antara tuntutan dan kemampuan individu) yang dilakukan individu untuk mengatasi kelelahan emosional. Gambaran dari depersonalisasi adalah adanya sikap negatif, kasar, menjaga jarak dengan penerima layanan, menjauhnya seseorang dari lingkungan sosial, dan cenderung tidak peduli terhadap lingkungan serta orang-orang di sekitarnya. Sikap lainnya yang muncul adalah kehilangan idealisme, mengurangi kontak dengan klien, berhubungan seperlunya saja, berpendapat negatif dan bersikap sinis terhadap klien. Secara konkret seseorang yang sedang depersonalisasi cenderung meremehkan, memperolok, tidak peduli dengan orang lain yang dilayani, dan bersikap kasar.

Karyawan yang bekerja melayani orang lain diharapkan dapat bersikap ramah, menerima *customer* dengan baik tanpa membeda-bedakan, tidak menghindar atau menjauh dari *customer* yang datang. Karyawan yang mengalami depersonalisasi ini cenderung menghindar dan menjaga jarak dengan *customer*, melakukan kontak karena terpaksa (misalkan karena *customer* bertanya), kecenderungan untuk tidak peduli dengan membiarkan *customer* mencari sendiri produk yang hendak dibeli atau bersikap sinis terhadap pembeli.

c. Low personal accomplishment.

Adapun rendahnya hasrat pencapaian prestasi diri ditandai dengan adanya perasaan tidak puas terhadap diri sendiri, pekerjaan, dan bahkan kehidupan, serta merasa bahwa ia belum pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat. Hal ini mengacu pada penilaian yang rendah terhadap kompetensi diri dan pencapaian keberhasilan diri dalam pekerjaan. Maslach (1986) menyatakan bahwa *low personal accomplishment* disebabkan oleh perasaan bersalah telah memperlakukan klien secara negatif. Seseorang merasa bahwa dirinya telah berubah menjadi orang yang berkualitas buruk terhadap klien, misalnya tidak memperhatikan kebutuhan mereka.

Karyawan yang mengalami *low personal accomplishment* (penghargaan diri yang rendah) akan merasa dirinya tidak berarti, karyawan merasa dirinya tidak mampu dengan tugas yang diberikan oleh perusahaan, sehingga kompetensi diri rendah. Karyawan tersebut akan merasa tidak mampu untuk bersaing atau berhasil dalam pekerjaannya atau merasa apa yang dilakukannya tidak berarti samasekali. Misalnya Pemilihan *customer services* terbaik setiap bulannya yang dilakukan oleh Matahari Department Store.

Cherniss (1980) menyatakan 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 kerja yang kuat. Pandangan Cherniss ini nampak

I

sejalan dengan pandangan Freudenberg (Greenberg dan Baron, 1993) bahwa seseorang memiliki sikap antusias dan tujuan yang hendak mereka capai pada awal bekerja. Ia merasa terpanggil untuk bekerja, sehingga idealisme mereka pun tinggi. Namun, stres yang dialami secara kronis menyebabkan mereka mengalami perubahan motivasi, mereka mengalami *burnout*.

Cunningham, dkk (dalam Farhati, 1996) menegaskan bahwa gejala-gejala *burnout* muncul dalam bentuk kelelahan fisik dengan keluhan sakit kepala atau migrain, gangguan pencernaan, kelelahan psikologis berupa depresi dan sering marah, serta keluhan perilaku kinerja kerja yang menurun.

Zastrow (1998) secara struktural mengidentifikasi mengenai hal-hal yang menyebabkan terjadinya *burnout*, yang selalu berkaitan dengan pekerjaan, antara lain: terlalu banyak jam kerja, terlalu banyak kertas kerja, kurangnya pelatihan yang berkaitan dengan pekerjaan, tidak dihargai oleh penyelia, tidak memiliki cukup uang, tidak didukung untuk memberi keputusan penting, tidak memiliki kekuasaan, kebijaksanaan kantor yang jelek, dan dikucilkan oleh teman atau kelompoknya.

Scaufeli (1996) menjelaskan mengenai lima ciri sifat kepribadian ditemukan kedalam unsur internal individu yang mengarah kepada kondisi *burnout*, yaitu;

a. Kecemasan neurotis

Kondisi kecemasan neurotis ini berkaitan dengan emosional, individu yang neurotis cenderung lebih emosional dan mengalami kesusahan beradaptasi dengan

situasi yang baru. Memiliki sifat mudah marah dan sering stres akibat kurang bisa mengelola konflik yang dihadapinya

b. Kepribadian type A

Individu yang termasuk kedalam golongan tipe A memiliki ciri-ciri suka berusaha dengan gigit, sangat kompetitif, dan gaya hidup terjadwal tepat waktu.

c. Locus of Control

Menurut Rotter (dalam Baron dan Byrne, 1991), individu memiliki perbedaan dalam tingkat keyakinannya, dimana meeka mengontrol sumber-sumber penting penguatan kehidupannya, yang dikenal dengan locus of control.

Nevid (1997) menjelaskan bahwa individu yang memiliki locus of control tipe eksternal lebih mudah menyerah dan tidak memiliki kontrol terhadap situasi yang terjadi, sehingga konsekuensinya mereka akan mudah menyerah dan mengalami stres dan frustrasi

d. Fleksibilitas

Kahn (dalam Cherniss, 1980) berpendapat bahwa individu yang memiliki sifat fleksibel tidak terikat dan kaku, ternyata lebih rentan terhadap stres dan sering mengalami konflik. Hal ini diakibatkan karena kebanyakan dari mereka susah untuk melakukan suatu penolakan atau susah berkata tidak

e. Kepribadian introversif

Kahn (dalam Cherniss, 1980) menemukan dari hasil penelitiannya bahwa individu dengan kepribadaian introvert memiliki tekanan yang tinggi dalam situasi konflik. Mereka menarik diri dari rekan-rekan kerjanya ketika stres dan konflik

Penjelasan-penjelasan diatas dapat di simpulkan bahwa aspek-aspek *burnout* terdiri dari 3 dimensi yaitu, (1) kelelahan emosional ditandai dengan perasaan frustrasi, putus asa, sedih, tidak berdaya, tertekan, mudah tersinggung, mudah marah, apatis terhadap pekerjaan dan merasa terbelenggu oleh tugas-tugas dalam pekerjaan (2) depersonalisasi ditandai dengan sikap negatif, kasar, menjaga jarak dengan penerima layanan, kecenderungan untuk meremehkan orang lain, menjauhnya dari lingkungan sosial, kehilangan^ idealisme, mengurangi kontak dengan klien, dan cenderung tidak peduli terhadap lingkungan serta orang-orang di sekitarnya dan (3) *low personal accomplishment*, ditandai dengan rendahnya hasrat pencapaian prestasi diri, perasaan tidak puas terhadap diri sendiri, pekerjaan, dan bahkan kehidupan dan perasaan bersalah.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi burnout karyawan

Beberapa pengertian yang dikemukakan di atas, nampak bahwa penekanan *burnout* terletak pada karakteristik individu dan wujud dari sindrom itu tampak pada interaksinya terhadap lingkungan kerja. Kedua hal ini secara umum merupakan sumber *burnout* (Farber, 1991; Cherniss, 1980). Pandangan tersebut agak berbeda dengan yang dikemukakan oleh Maslach. Maslach (1982) berpendapat bahwa sumber utama timbulnya *burnout* adalah karena adanya stres yang berkembang secara akumulatif akibat keterlibatan pemberi dan penerima pelayanan dalam jangka panjang. Maslach juga mengakui bahwa penting mencari faktor di lingkungan kerja tempat terjadinya interaksi antara pemberi dan penerima pelayanan. Selain itu,

analisis juga perlu untuk mengkaji faktor individu yang ada pada pemberi pelayanan yang turut memberi sumbangan terhadap timbulnya *burnout*.

Dengan demikian timbulnya *burnout* disebabkan oleh adanya:

1. Karakteristik individu

Sumber dari dalam diri individu yang turut memberi sumbangan timbulnya *burnout* dapat digolongkan atas dua faktor, yaitu (a) faktor demografik dan (b) faktor kepribadian (Caputo, 1991; Maslach, 1982; Farber, 1991)

a. Faktor demografik

Hasil penelitiannya yang mengacu pada perbedaan peran jenis kelamin antara pria dan wanita, Farber (1991) menemukan bahwa pria lebih rentan terhadap stres dan *burnout* jika dibandingkan dengan wanita. Orang berkesimpulan bahwa wanita lebih lentur jika dibandingkan dengan pria, karena dipersiapkan dengan lebih baik atau secara emosional lebih mampu menangani tekanan yang besar. Maslach (1982) menemukan bahwa pria yang *burnout* cenderung mengalami depersonalisasi sedangkan wanita yang *burnout* cenderung mengalami kelelahan emosional. Proses sosialisasi pria cenderung dibesarkan dengan nilai kemandirian sehingga diharapkan dapat bersikap tegas, lugas, tegar, dan tidak emosional. Sebaliknya, wanita dibesarkan lebih berorientasi pada kepentingan orang lain (yang paling nyata mendidik anak) sehingga sikap-sikap yang diharapkan berkembang dari dalam dirinya adalah sikap membimbing, empati, kasih sayang, membantu, dan kelembutan. Perbedaan cara dalam membesarkan pria dan wanita

berdampak bahwa setiap jenis kelamin memiliki kekuatan dan kelemahan terhadap timbulnya *burnout*. Seorang pria yang tidak dibiasakan untuk terlibat mendalam secara emosional dengan orang lain akan rentan terhadap berkembangnya depersonalisasi. Wanita yang lebih banyak terlibat secara emosional dengan orang lain akan cenderung rentan terhadap kelelahan emosional.

Terhadap latar belakang etnis, hasil penelitian Maslach (1982) menunjukkan bahwa terdapat perbedaan tingkat *burnout* yang cukup signifikan antara masyarakat keturunan Afrika dengan masyarakat Caucasian, pada para pekerja pelayanan sosial. Masyarakat keturunan Afrika cenderung memiliki *burnout* yang lebih rendah jika dibandingkan dengan masyarakat Caucasian. Hal ini bisa terjadi karena masyarakat keturunan Afrika berasal dari lingkungan masyarakat yang menekankan pada hubungan kekeluargaan dan persahabatan. Mereka sudah terbiasa dengan hubungan yang melibatkan emosi, misalnya menghadapi konflik, menghadapi harapan yang tidak realistis. Di samping itu, kondisi masyarakat keturunan Afrika di Amerika Serikat telah terbiasa mengalami perlakuan yang tidak menyenangkan karena adanya diskriminasi dan kemiskinan. Dengan latar belakang kehidupan seperti itu, maka akan mendorong individu lebih siap mental dalam menghadapi masalah dan kejadian yang menyakitkan yang dapat menimbulkan *burnout*.

Pada sisi usia, Farber (1991) menyatakan bahwa guru-guru di bawah usia empat puluh tahun paling berisiko terhadap gangguan yang berhubungan dengan *burnout*. Demikian halnya dengan hasil penelitian Maslach (1982), bahwa *burnout* paling banyak dijumpai pada individu yang berusia muda. Hal ini wajar, sebab para pekerja pemberi pelayanan di usia muda dipenuhi dengan harapan yang tidak realistis, jika dibandingkan dengan mereka yang berusia lebih tua. Seiring dengan penambahan usia pada umumnya individu menjadi lebih matang, lebih stabil, lebih teguh sehingga memiliki pandangan yang lebih realistis.

Status perkawinan juga berpengaruh terhadap timbulnya *burnout*. Profesional yang berstatus lajang lebih banyak yang mengalami *burnout* daripada yang telah menikah (Farber, 1991; Maslach, 1982). Jika dibandingkan antara seseorang yang memiliki anak dan yang tidak memiliki anak, maka seseorang yang memiliki anak cenderung mengalami tingkat *burnout* yang lebih rendah. Alasannya adalah: (1) seseorang yang telah berkeluarga pada umumnya cenderung berusia lebih tua, stabil, dan matang secara psikologis, (2) keterlibatan dengan keluarga dan anak dapat mempersiapkan mental seseorang dalam menghadapi masalah pribadi dan konflik emosional, dan (3) kasih sayang dan dukungan sosial dari keluarga dapat membantu seseorang dalam mengatasi tuntutan emosional dalam pekerjaan, dan (4) seseorang yang telah berkeluarga memiliki pandangan yang lebih realistis (Maslach, 1982)

Profesional yang berlatar belakang pendidikan tinggi cenderung rentan terhadap *burnout* jika dibandingkan dengan mereka yang tidak berpendidikan tinggi (Maslach, 1982). Profesional yang berpendidikan tinggi memiliki harapan atau aspirasi yang idealis sehingga ketika dihadapkan pada realitas, bahwa terdapat kesenjangan antara aspirasi dan kenyataan, maka munculah kegelisahan dan kekecewaan yang dapat menimbulkan *burnout*. Sebaliknya, bagi profesional yang tidak berpendidikan tinggi, mereka cenderung kurang memiliki harapan yang tinggi sehingga tidak menjumpai banyak kesenjangan antara harapan dan kenyataan.

Caputo (1991) mengemukakan terdapat hubungan antara status profesional dengan *burnout*. Profesional yang bekerja secara penuh waktu lebih berisiko terhadap *burnout* jika dibandingkan dengan profesional yang bekerja paruh waktu. Smith dalam Caputo (1991) dalam penelitiannya pada pegawai perpustakaan menemukan bahwa individu yang mengalami *burnout* lebih banyak ditemukan pada mereka yang bekerja secara penuh.

Faktor kepribadian

Salah satu karakteristik kepribadian yang rentan terhadap *burnout* adalah individu yang idealis dan antusias (Farber, 1991; Caputo, 1991; Maslach, 1982; Pines dan Aronson, 1989). Mereka adalah individu-individu yang memiliki sesuatu yang berharga. Pines dan Aronson (1989) mencatat bahwa *burnout* lebih banyak terjadi pada nilai dan usaha sebagian besar orang untuk memenuhi cita-cita pekerjaan mereka. Bloch dalam Farber (1991)

menunjukkan bahwa guru-guru yang obsesional, idealis, dan berdedikasi cenderung lebih rentan mengalami "sindrom guru yang terpukul". Suatu gangguan yang dipaparkan Bloch dengan cara yang hampir sama dengan yang dipaparkan orang lain mengenai *burnout*. Individu-individu ini, karena memiliki komitmen yang berlebihan, dan melibatkan diri secara mendalam di pekerjaan akan merasa sangat kecewa ketika imbalan dari usahanya tidaklah seimbang. Mereka akan merasa gagal dan berdampak pada menurunnya penilaian terhadap kompetensi diri.

Maslach (1982) mengatakan bahwa individu yang memiliki konsep diri rendah rentan terhadap *burnout*. Ia menggambarkan bahwa karakteristik individu yang memiliki konsep diri rendah yaitu tidak percaya diri dan memiliki penghargaan diri yang rendah. Mereka pada umumnya dilingkupi oleh rasa takut sehingga menimbulkan sikap pasrah. Dalam bekerja, mereka tidak yakin sehingga menjadi beban kerja berlebihan yang berdampak pada terkurasnya sumber diri. Penilaian diri yang negatif ini menyebabkan individu lebih menitikberatkan perhatian pada kegagalan dalam setiap hal sehingga menyebabkan perasaan tidak berdaya dan apatis (Cherniss, 1980)

Karakteristik kepribadian berikutnya adalah perfeksionis, yaitu individu yang selalu berusaha melakukan pekerjaan sampai sangat sempurna sehingga akan sangat mudah merasa frustrasi bila kebutuhan untuk tampil sempurna tidak tercapai. Karenanya, menurut Caputo (1991) individu yang perfeksionis rentan terhadap *burnout*.

Kemampuan yang rendah dalam mengendalikan emosi juga merupakan salah satu karakteristik kepribadian yang dapat menimbulkan *burnout*. Maslach (1982) menyatakan bahwa seseorang ketika melayani klien pada umumnya mengalami emosi negatif, misalnya marah, jengkel, takut, cemas, khawatir dan sebagainya. Bila emosi-emosi tersebut tidak dapat dikuasai, mereka akan bersikap impulsif, menggunakan mekanisme pertahanan diri secara berlebihan atau menjadi terlarut dalam permasalahan klien. Kondisi tersebut akan menimbulkan kelelahan emosional, demikian pula individu yang introvert akan mengalami ketegangan emosional yang lebih besar saat menghadapi konflik karena mereka cenderung menarik diri dari kerja, dan hal ini akan menghambat efektivitas penyelesaian konflik (Kahn dalam Cherniss, 1980)

Meehling dalam Farber (1991) menyatakan bahwa kepribadian seperti *locus of control* sebagai prediktor yang signifikan terhadap *burnout*. Rotter dalam Cherniss (1980) menjelaskan bahwa individu dengan *locus of control* eksternal meyakini bahwa keberhasilan dan kegagalan yang dialami disebabkan oleh kekuatan di luar diri. Mereka meyakini bahwa dirinya tidak berdaya terhadap situasi sehingga mudah menyerah dan bila berlanjut mereka bersikap apatis terhadap pekerjaan. Tuntutan emosional seringkali disebabkan oleh kombinasi antara harapan yang sangat tinggi dengan situasi stres yang kronis.

2. Lingkungan kerja.

Masalah beban kerja yang berlebihan adalah salah satu faktor dari pekerjaan yang berdampak pada timbulnya *burnout* (Maslach, 1982; Pines dan Aronson, 1989; Cherniss, 1980). Beban kerja yang berlebihan bisa meliputi jam kerja, jumlah individu yang harus dilayani (jumlah antrian yang padat misalnya), tanggung jawab yang harus dipikul, pekerjaan rutin dan yang bukan rutin, dan pekerjaan administrasi lainnya yang melampaui kapasitas dan kemampuan individu. Di samping itu, beban kerja yang berlebihan dapat mencakup segi kuantitatif yang berupa jumlah pekerjaan dan kualitatif yaitu tingkat kesulitan pekerjaan tersebut yang harus ditangani. Beban kerja yang berlebihan menyebabkan pemberi pelayanan merasakan adanya ketegangan emosional saat melayani klien sehingga dapat mengarahkan perilaku pemberi pelayanan untuk menarik diri secara psikologis dan menghindari diri untuk terlibat dengan klien (Maslach, 1982)

Dukungan sosial dari rekan kerja turut berpotensi dalam menyebabkan *burnout* (Caputo, 1991; Cherniss, 1980; Pines dan Aronson, 1989; Maslach, 1982). Sisi positif yang dapat diambil bila memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja yaitu mereka merupakan sumber emosional bagi individu saat menghadapi masalah dengan klien (Maslach, 1982). Individu yang memiliki persepsi adanya dukungan sosial akan merasa nyaman, diperhatikan, dihargai atau terbantu oleh orang lain. Sisi negatif dari rekan kerja yang dapat menimbulkan *burnout* adalah terjadinya hubungan antar rekan kerja yang buruk. Hal tersebut bisa terjadi apabila hubungan antar mereka diwarnai dengan konflik, saling tidak percaya, dan saling

bermusuhan. Cherniss (1980) mengungkapkan sejumlah kondisi yang potensial terhadap timbulnya konflik antar rekan kerja, yaitu: (1) perbedaan nilai pribadi, (2) perbedaan pendekatan dalam melihat permasalahan, dan (3) mengutamakan kepentingan pribadi dalam berkompetisi. Di samping dukungan sosial dari rekan kerja tersebut, dukungan sosial yang tidak ada dari atasan juga dapat menjadi sumber stres emosional yang berpotensi menimbulkan *burnout* (Cherniss, 1980; Pines dan Aronson, 1989; Maslach, 1982) Kondisi atasan yang tidak responsif akan mendukung terjadinya situasi yang menimbulkan ketidakberdayaan, yaitu bawahan akan merasa bahwa segala upayanya dalam bekerja tidak akan bermakna.

Farber (1991) mengemukakan bahwa, ketidakpekaan pemimpin perusahaan, kurangnya apresiasi masyarakat dengan pekerjaan mereka (penghargaan), kritik masyarakat, pindah kerja yang tidak dikehendaki, jumlah pelayanan yang banyak, kertas kerja yang berlebihan, bangunan fisik yang tidak menarik dan tidak nyaman, kotor dan berantakan, hilangnya otonomi, dan gaji yang tidak memadai merupakan beberapa faktor lingkungan sosial yang turut berperan menimbulkan *burnout*.

3. Keterlibatan emosional dengan penerima pelayanan.

Bekerja melayani orang lain membutuhkan banyak energi karena harus bersikap sabar dan memahami orang lain dalam keadaan krisis, frustrasi, ketakutan, dan kesakitan (Freudenberger dalam Farber, 1991; Maslach, 1982). Pemberi dan penerima pelayanan turut membentuk dan mengarahkan terjadinya hubungan yang melibatkan emosional, dan secara tidak disengaja dapat menyebabkan stres

emosional karena keterlibatan antar mereka dapat memberikan penguatan positif atau kepuasan bagi kedua belah pihak, atau sebaliknya.

Di samping hal tersebut, para pekerja di bidang sosial sering menerima umpan balik yang negatif (Maslach, 1982; Caputo 1991; Cherniss, 1989). Hal ini disebabkan oleh tuntutan masyarakat terhadap pelayanan sehingga individu kesulitan untuk mencapai standar yang diinginkan oleh masyarakat. Demikian halnya jika pemberi pelayanan dapat memenuhi standar tersebut, masyarakat pada umumnya tidak memberi pujian, sebab mereka menganggap bahwa memang seharusnya seperti itu. Hal lain yang turut menyebabkan rendahnya penghargaan adalah bahwa penerima pelayanan tidak mampu memberikan umpan balik positif karena keterbatasan mereka, misalnya respon customer yang tidak senang dengan pelayanan diberikan dengan tujuan untuk membantu memberikan informasi tertentu mengenai produk, karena tujuan customer belum tentu ingin membeli produk tersebut.

Pada sisi lainnya, pemberi pelayanan sering menghadapi karakteristik penerima pelayanan yang sulit ditangani atau klien yang bermasalah berat, dan hal ini akan mendatangkan stres emosional (Maslach, 1982; Pines dan Aronson, 1989; Cherniss, 1980). Maslach memberikan contoh situasi kerja yang menekan secara emosional, yaitu merawat pasien bagian psikiatri yang tidak mampu menolong diri sendiri. Individu terus dihadapkan pada kondisi yang menekan secara emosional akan mudah merasa kesal, marah, tertekan, jengkel, dan perasaan tidak enak lainnya. Apalagi bila ditambah oleh perilaku klien yang tidak memberikan umpan

balik yang positif, maka akan turut menimbulkan perasaan yang tidak menyenangkan.

Burnout digunakan untuk merujuk pada situasi di mana pada awalnya merupakan panggilan menjadi sekedar pekerjaan, artinya, seseorang tidak lagi hidup untuk bekerja tetapi bekerja sekedar untuk hidup. Dengan kata lain, *burnout* merujuk pada hilangnya antusiasme, kegembiraan, dan suatu perasaan yang mempunyai misi di dalam pekerjaan seseorang.

Cherniss (1980) menyatakan bahwa ketika seseorang mulai memperhatikan tanda-tanda atau gejala-gejala *burnout* yang dinyatakan di dalam literatur, makna konsep *burnout* meluas lebih jauh. Karenanya, tanda dan gejala yang biasanya dikaitkan dengan *burnout* pada program layanan kemanusiaan adalah sebagai berikut:

- a. resistensi yang tinggi untuk pergi kerja setiap hari,
- b. terdapat perasaan gagal di dalam diri,
- c. cepat marah dan sering kesal,
- d. rasa bersalah dan menyalahkan,
- e. keengganan dan ketidakberdayaan,
- f. negativisme,
- g. isolasi dan penarikan diri,
- h. perasaan capek dan lelah setiap hari,
- i. sering memperhatikan jam saat bekerja,
- j. sangat pegal setelah bekerja,
- k. hilang perasaan positif terhadap klien,

- l. menunda kontak dengan klien, membatasi telepon dari klien dan kunjungan kantor,
- m. menyamaratakan klien,
- n. tidak mampu menyimak apa yang klien ceritakan,
- o. merasa tidak mobil,
- p. sinisme terhadap klien dan sikap menyalahkan,
- q. gangguan tidur/sulit tidur,
- r. menghindari diskusi mengenai pekerjaan dengan teman kerja,
- s. asyik dengan diri sendiri,
- t. mendukung tindakan untuk mengontrol perilaku, misalnya menggunakan obat penenang,
- u. sering demam dan flu,
- v. sering sakit kepala dan gangguan pencernaan,
- w. kaku dalam berpikir dan resisten terhadap perubahan,
- x. rasa curiga yang berlebihan dan paranoid,
- y. penggunaan obat-obatan yang berlebihan,
- z. konflik perkawinan dan keluarga, dan
- aa. sangat sering membolos.

Burnout mengkombinasikan fisik, emosi, dan mental, dan merupakan suatu keadaan yang sukar untuk keluar darinya. Seseorang tidak bisa mengatakan "saya menderita *burnout* hari ini" dan bersemangat hari berikutnya (Pines dan Aronson, 1989). Seseorang yang secara fisik kelelahan setelah lari maraton, namun secara

emosional gembira, tidak mengalami *burnout*. Demikian pula orang yang tertekan namun tetap nyaman di dalam bekerja, tidak mengalami *burnout*. *Burnout* tidak selalu terjadi pada setiap orang, karena ada perbedaan individual yang turut berpengaruh. Satu hal yang memiliki kontribusi besar terhadap timbulnya *burnout*, yaitu jika mereka merasa tidak bernilai, tidak dihargai, dan pekerjaan mereka merasa tidak berarti.

Tekanan pekerjaan (ketidakseimbangan antara sumber daya dan tuntutan) tidak harus menyebabkan kelelahan yang hebat, dan dengan penanganan yang berkaitan dengan *burnout* yang bersifat defensif. Artinya, walau kelelahan menghasilkan beberapa perubahan tingkah laku dan penderita melampiaskan terhadap klien dan teman sejawat, hal itu belum tentu bahwa ia *burnout*. Secara umum, semakin besar dan semakin kronis stres dan semakin tidak berdaya seorang pekerja untuk mengubah situasi, besar kemungkinan *burnout* terjadi dan bisa semakin buruk (Cherniss, 1980)

Penekanan *burnout* terletak pada individu dan wujud dari sindrom itu tampak pada sikap dan perilaku terhadap pekerjaan. *Burnout* bukan sebuah penyakit (Hess dan Croft, 1981) melainkan merupakan reaksi terhadap: (1) harapan dan tujuan yang tidak realistis terhadap perubahan yang diinginkan, (2) pekerjaan yang mempunyai tuntutan interaksi emosional yang relatif konstan dengan orang lain, dan (3) tujuan jangka panjang yang sulit dicapai. Kejadian seperti ini sering dialami oleh individu yang bekerja dalam pelayanan dan memberi peran secara emosional.

Apabila tanda dan gejala sebagaimana tersebut di atas kesemuanya digunakan, maka sebenarnya *burnout* merujuk pada suatu proses transaksional, suatu proses yang terdiri dari tekanan kerja, kelelahan pekerja, dan akomodasi psikologis. Lebih spesifik lagi, *burnout* sebagai sebuah proses di mana para profesional yang dulunya memiliki komitmen, bercerai dari pekerjaannya sebagai respon terhadap tekanan dan kelelahan yang dialami di dalam pekerjaan.

Penjelasan-penjelasan diatas dapat diketahui bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi *burnout* pada karyawan adalah faktor kepribadian. Salah satu faktor kepribadian adalah kemasakan emosi.

B. Kemasakan Emosi

1. Pengertian Emosi

Emosi adalah gejolak yang ada pada organisme yang disertai oleh respon terhadap suatu rangsang, di dalamnya , mengandung suatu kebutuhan dasar . Jika kebutuhan itu terpenuhi individu merasa gembira, bahagia, dicintai. Akan tetapi jika tidak terpenuhi individu akan merasa marah, takut khawatir, cemburu, cemas dan sedih (Cole, 1963)

Meichati (1983) mengemukakan bahwa emosi adalah pengalaman bathin yang timbul untuk melengkapi arti pengalaman itu bagi seseorang disertai oleh kegiatan fisik lainnya, sehingga mempengaruhi seluruh pribadinya. Perkembangan emosi dipengaruhi oleh pengalaman-pengalaman baik bersifat memupuk atau menghambat.

Lugo dan Hersey (dalam Santosa, 1995) menyatakan bahwa emosi menyertai apa saja yang individu kerjakan, pikiran dan pelajari. Adakalanya emosi melanda seseorang dengan hebat, sehingga membingungkannya sementara individu lainnya tidak menyadari keberadaannya.

Pendapat berbagai para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa emosi adalah pengalaman bathin yang menyertai apa saja yang dilakukan oleh individu, dorongan-dorongan yang mengandung kebutuhan dasar yang mempengaruhi keseleuruhan kepribadian individu.

2. Cara kerja emosi

Dalam otak manusia, terdapat struktur yang mengelilingi pangkal otak, yang dikenal sebagai sistem limbik. Di dalamnya terdapat yang namanya amigdala, yang sering disebut sebagai bank memori emosi otak, tempat menyimpan semua kenangan baik tentang kejayaan dan kegagalan, harapan dan ketakutan, kejengkelan dan frustrasi. Amigdala menggunakan memori-memori yang tersimpan ini dalam perannya sebagai semacam sentinel, yang bertugas memantau semua informasi berupa segala sesuatu yang kita lihat dan kita dengar dari waktu ke waktu, dan mengukur besar ancaman atau peluang melalui pencocokan apa pun yang terjadi

sekarang dengan arsip-arsip pengalaman masa lampau yang terhimpun dalam otak (LeDoux dalam Goleman, 1999)

Struktur otak lainnya adalah *hippocampus* dan neokorteks. Dalam ingatan, amigdala dan hippocampus bekerja bersama-sama, masing-masing menyimpan dan memunculkan kembali informasi khusus secara mandiri. Bila hippocampus memunculkan kembali informasi maka amigdala menentukan apakah informasi mempunyai nilai emosi tertentu (Goleman 1995)

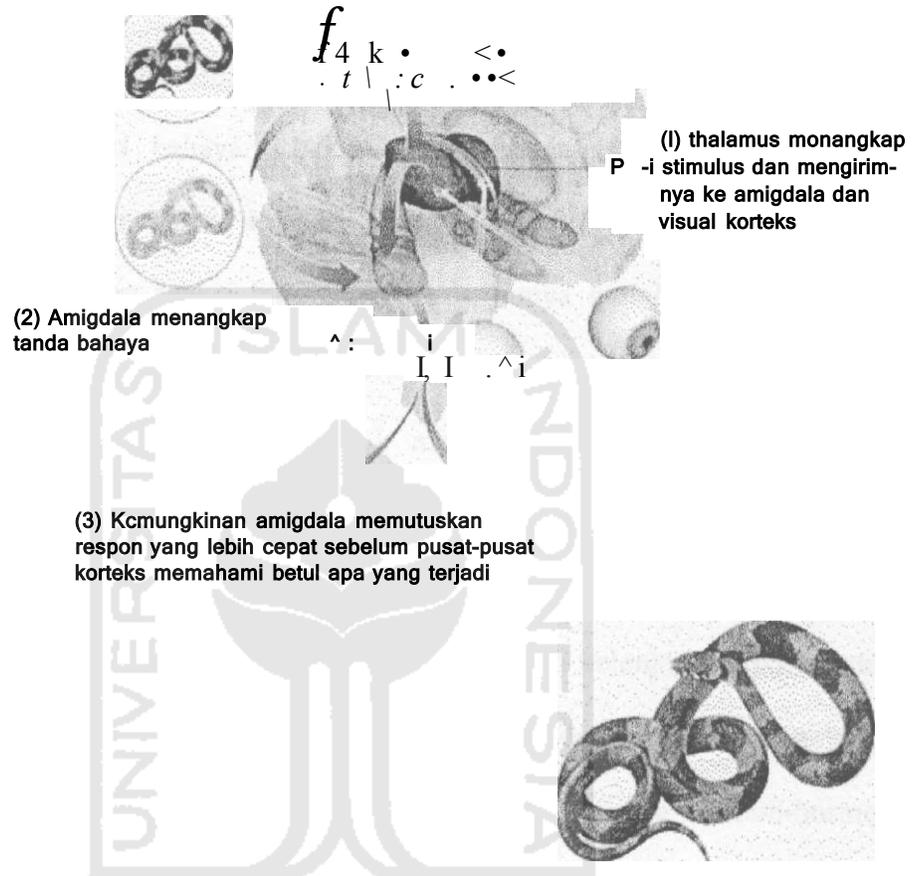
Hippocampus dan amigdala merupakan dua bagian penting dalam otak manusia. Hingga saat ini, kedua struktur limbik itu melakukan sebagian besar atau banyak ingatan dan pembelajaran otak. Amigdala adalah spesialis masalah-masalah emosional. Apabila amigdala ini dipisahkan dari bagian-bagian otak lainnya, maka hasilnya adalah ketidakmampuan yang amat mencolok dalam menangkap makna emosional dalam suatu peristiwa. Apabila amigdala ini dibuang maka diyakini orang tersebut kehilangan semua pemahaman tentang perasaan, juga setiap kemampuan merasakan perasaan. Amigdala berfungsi semacam gudang ingatan emosional dan dengan demikian itu, hidup tanpa amigdala merupakan kehidupan tanpa makna pribadi sama sekali (Ekman, 1994 dalam Goleman 1995)

Amigdala, sebagai kunci dalam otak emosional pertama kali ditemukan oleh Joseph LeDoux seorang ahli saraf di Center Neural Science New York University, ia menjelaskan bagaimana Amigdala mampu mengambil alih kendali apa yang di kerjakan manusia bahkan sewaktu otak yang berpikir, neokorteks masih menyusun

keputusan, fungsi-fungsi amigdala dan pengaruhnya pada neokorteks merupakan inti kecerdasan emosional.

Penelitian itu menemukan suatu berkas neuron yang lebih kecil yang menghubungkan thalamus langsung dengan amigdala. Saluran yang lebih kecil dan lebih pendek ini mirip jalan pintas saraf memungkinkan amigdala menerima sejumlah masukan langsung dari indera-indera dan memulai suatu respon sebelum masukan-masukan itu terdata sepenuhnya oleh neokorteks (LeDoux dalam Goleman, 1999). Secara anatomi, sistem emosi mampu bertindak terlepas dari neokorteks. Amigdala dapat menyimpan ingatan dan repertoar respon sehingga individu bertindak tanpa betul-betul menyadari mengapa melakukannya, karena jalan pintas dari talamus menuju amigdala sama sekali tidak melewati neokorteks.

(4) Gambar ular dikirim ke otak sadar untuk mempertimbangkan respon yang diambil



Gambar 1. Peran amigdala dalam mengambil respon (sumber gettingunstuck.com)

Emosi sangat penting bagi rasionalitas. Dalam liku-liku perasaan dengan pikiran, kemampuan emosional membimbing keputusan individu dari saat ke saat

saling membahu dengan pikiran rasional mendayagunakan, atau tidak mendayagunakan pikiran itu sendiri (Goleman, 1995)

Stress bisa menjadi sesuatu yang positif karena membuat individu selalu berjaga-jaga menghindari bahaya. Reaksi tubuh terhadap stressor, bahaya atau tantangan dimulai dengan reaksi awal di hipotalamus yang memulai reaksi rantai melalui serabut saraf dan reaksi biokimiawi, selanjutnya melalui syaraf otonom simpatik menimbulkan pelbagai perubahan di seluruh tubuh. Individu menjadi waspada penuh, dan tersedia energi untuk menghadapi tantangan, baik untuk menghadapi ancaman bahaya laut, berlomba, atau hanya sekedar mengejar jadwal waktu.

Ketika stres terjadi, amigdala mengirim pesan pada kelenjar endokrin untuk mengeluarkan sejumlah bahan kimia yang dimulai dengan pelepasan CRF (*corticotropin-releasing factor*) dan diakhiri dengan membanjirnya hormon-hormon stres terutama kortisol (Tiara.co.id, 2002). Ketika hormon-hormon tersebut diproduksi, tubuh bereaksi secara spontan, kabur atau melawan. Bahan kimia tersebut tinggal di dalam tubuh berjam-jam lamanya, padahal setiap kali kejadian yang mengesalkan berikutnya hormon-hormon tersebut terus diproduksi, sehingga terjadilah penumpukan hormon stres. Penumpukan itu membuat amigdala menjadi detonator yang sangat peka, yang siap membajak akal sehat menjadi naik pitam atau panik hanya karena provokasi hal-hal yang gampang (Goleman, 1999)

Salah satu dampak dari hormon stres terlihat pada aliran darah, ketika denyut jantung meningkat. Darah yang seharusnya mengalir deras justru terhalang masuk ke

pusat-pusat kognitif otak. Kortisol mencuri energi dari bagian memori kerja otak dan mengalihkannya ke perasaan. Ketika kadar kortisol sedang meninggi, orang lebih mudah berbuat salah, sulit berkonsentrasi, dan tidak mampu mengingat dengan baik (Wolkowitz dkk dalam Goleman, 1999)

Di otak, peredam ledakan amigdala terletak di ujung lain sirkuit penting neokorteks, yaitu lobus-lobus prefrontal tepat di balik dahi. Korteks prefrontal bekerja saat seseorang merasa takut atau marah, tetapi berfungsi menghambat atau mengendalikan perasaan agar dapat menangani situasi yang dihadapi dengan lebih efektif. Wilayah prefrontal mengatur reaksi emosional sejak awal, ia berperan sebagai neuron-neuron inhibitor (penghambat) yang dapat memveto pesan-pesan impulsif dari pusat-pusat emosi, terutama amigdala, pada saat emosi dan godaan nyaris tak terkendali. Sebagai sumber impuls emosi, amigdala sangat berperan dalam pengalihan perhatian, sedangkan lobus prefrontal adalah tempat dihimpunnya memori kerja, termasuk kemampuan memusatkan perhatian kepada sesuatu yang sedang dipikirkan (Goleman, 1995, 1999)

3. Pengertian Kemasakan Emosi

Berbagai ahli mengemukakan pengertian tentang kemasakan emosi. Morgan (1986) mengemukakan bahwa kemasakan emosi merupakan keadaan emosi yang dimiliki seseorang di mana bila mendapat stimulus emosi tidak menunjukkan gangguan kondisi emosi. Gangguan kondisi emosi yang terjadi tersebut dapat berupa keadaan kebingungan, berkurangnya rasa percaya diri, dan terganggunya kesadaran



sehingga orang tersebut tidak dapat menggunakan pemikirannya secara efektif dan rasional.

Abbas (1979) berpendapat bahwa kemasakan emosi yang dimiliki seseorang ditandai dengan adanya ciri-ciri yang dapat terlihat. Adapun ciri-ciri tersebut yaitu, pertama, adanya organisasi dari semua aspek emosi yang ada, di mana seseorang mampu secara penuh mengekspresikan segala bentuk emosinya, baik emosi yang bersifat positif maupun emosi yang bersifat negatif. Kedua, emosi menjadi bagian yang integral dari keseluruhan kepribadian seseorang. Seseorang memiliki sistem emosi yang proporsional dalam keseluruhan struktur pribadinya. Terakhir, ia dapat menyatakan emosinya secara tepat dan wajar. Ahli lain, Allport (1961) berpendapat bahwa kepribadian yang matang memiliki karakteristik emosi yang masak pula. Hal tersebut ditandai dengan dimilikinya kemampuan untuk merasakan kehangatan dalam melakukan hubungan interpersonal, mempunyai rasa aman secara emosional, dalam arti toleran terhadap frustrasi yang dihadapi, serta dalam kondisi rasa percaya terhadap diri sendiri maupun orang lain.

Hurlock (1990) menyatakan bahwa kemasakan emosi memiliki beberapa kriteria. Pertama, kontrol emosi yang secara sosial dapat diterima. Seseorang yang secara emosional dikatakan matang jika ia dapat mengontrol ekspresi emosinya dengan cara-cara yang dapat diterima oleh lingkungan. Kedua, pemahaman diri. Seseorang yang secara emosional dikatakan matang jika ia mampu untuk belajar guna mengetahui berapa besar kontrol yang diperlukan untuk memuaskan kebutuhannya. Ketiga, penggunaan fungsi kritis mental. Seseorang yang secara emosional dikatakan

masak jika ia mampu menilai suatu situasi secara kritis sebelum memberikan responnya secara emosional. Kemudian ia tahu secara tepat tentang bagaimana cara yang tepat untuk bereaksi terhadap situasi tersebut.

Menurut Johns, dkk (1962) seseorang yang memiliki emosi yang belum masak dapat merugikan dirinya sendiri, karena pada kondisi emosi yang belum masak tersebut seseorang mudah mengalami hal-hal sebagai berikut, yaitu: timbulnya 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.

Pendapat berbagai para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa kemasakan emosi adalah suatu keadaan emosi yang dimiliki seseorang di mana bila mendapat stimulus emosi tidak menunjukkan gangguan kondisi emosi. Gangguan kondisi emosi yang terjadi tersebut dapat berupa keadaan kebingungan, berkurangnya rasa percaya diri, dan terganggunya kesadaran sehingga orang tersebut tidak dapat menggunakan pemikirannya secara efektif dan rasional.

4. Aspek-aspek Kemasakan Emosi

Hurlock (1990) mengemukakan bahwa kemasakan emosi seseorang memiliki aspek-aspek sebagai suatu ciri sifat atau perilaku yang dapat terlihat atau diobservasi,

meliputi aspek stabilitas, aspek pengendalian, aspek identifikasi, aspek intimasi, aspek minat dan aspek cinta. Lebih lengkap aspek-aspek akan tersebut dijelaskan sebagai berikut:

a. Aspek Stabilitas

Karakteristik emosi yang masak antara lain ditandai dengan tidak adanya perubahan emosi yang berlangsung secara cepat dan tidak menentu, adanya kepercayaan diri, serta rasa optimis dan realistis.

Penampilan tenang ketika menghadapi permasalahan di lingkungan kerja ketika terjadi konflik akan mempermudah seseorang berpikir dengan jelas sehingga memudahkannya mengungkapkan informasi yang lebih konstruktif bukannya kacau karena rasa cemas.

Gejolak emosi yang dialami oleh karyawan tidak mempengaruhi suasana emosinya ketika melayani *customer*, sehingga dapat menerima dengan *customer* dengan terbuka, berpikir positif, dan dapat membantu memberikan informasi yang konstruktif.

b. Aspek Pengendalian

Aspek pengendalian ini mengungkap bagaimana cara seseorang mengendalikan emosinya. Pola kontrol inilah yang membedakan seseorang yang memiliki kemasakan emosi dengan individu yang belum masak, yang pada umumnya bersifat regresif dan infantil.

Hal paling mendasar dalam tanggung jawab seseorang di lingkungan kerja adalah mengendalikan suasana hati. Suasana hati bisa sangat berkuasa atas pikiran, ingatan dan wawasan. Bila sedang marah, seseorang paling mudah mengingat kejadian-kejadian yang mempertegas dendam, pikiran menjadi sangat sibuk dengan objek kemarahan dan sikap yang muda tersinggung menjungkirbalikkan wawasan sehingga yang tampak baik kini menjadi pemicu kebencian. Menolak suasana hati ini menjadi sangat penting sekali agar kita dapat bekerja dengan produktif.

Karyawan diharapkan dapat mengungkapkan emosinya secara tepat, artinya ketika karyawan mengalami permasalahan menyangkut emosinya, karyawan tersebut dapat mengendalikan suasana hatinya, tidak mengungkapkan kejengkelan atau mengingat kejadian-kejadian sebelumnya yang dapat mempertegas dendam atau kemarahan.

c. Aspek Identifikasi

Seseorang yang memiliki emosi yang masak dapat melakukan identifikasi emosi yang dialaminya, mampu mengekspresikannya secara tepat dan wajar, dan dapat diterima secara sosial.

Karyawan dapat mengenai emosinya secara baik, misalnya pekerjaan yang melelahkan sebelumnya, karyawan dapat memberitahukan beberapa ketentuan atau larangan tertentu di lingkungan kerja secara tepat dan baik tanpa perlu mengekspresikan kemarahannya yang disebabkan karena rasa lelah tersebut.

d. Aspek Minat

Aspek minat ditandai dengan sikap realistis terhadap harapan dan aspirasi. Individu yang belum masak secara emosi ditandai dengan sifat fantastis, obsesif, kompulsif, dan variatif.

Ketegaran dalam menghadapi stres sangat penting karena kemampuan dalam menghadapi orang lain tanpa bersikap bermusuhan atau membalas dengan sikap serupa. Kemampuan ini memerlukan kendali diri agar minat dan motivasi kerja tidak menjadi hilang. Kemampuan menolak godaan untuk menikmati kesenangan yang dapat memboroskan waktu atau godaan untuk mengalihkan perhatian dari pekerjaan.

e. Aspek Intimasi

Aspek ini ditandai dengan sikap realistis, tidak mengalami kesulitan dalam bergaul dan memulai suatu perkenalan.

Karyawan dapat melayani *customer* dengan baik, menciptakan rasa akrab dan dapat menimbulkan rasa nyaman pada *customer* dalam memilih produk yang diinginkan.

f. Aspek Cinta

Cinta yang dimiliki bersifat fundamental dan melandasi segenap dimensi perilakunya. Seseorang yang belum masak secara emosi ditandai dengan perilaku infantil dalam hal cinta, seperti cinta monyet, gairah seksual, dan lain-lain.

Karyawan yang memiliki cinta akan lebih bersemangat dalam bekerja.

Penjelasan-penjelasan di atas dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa bahwa aspek-aspek kemasakan emosi meliputi aspek stabilitas, aspek pengendalian, aspek identifikasi, aspek minat, aspek intimasi, dan aspek cinta.

5. Perkembangan Kemasakan Emosi

Young (1950) memberi pengertian bahwa kemasakan emosi adalah kemampuan seseorang dalam mengontrol dan mengendalikan emosinya. Ditambahkan oleh Marcham (dalam Miradiyani, 1998) bahwa seseorang yang mempunyai ciri emosi yang sudah masak tidak cepat terpengaruh oleh rangsang stimulus baik dari dalam maupun dari luar. Kinney (1949) menyatakan bahwa emosinya sudah matang akan selalu belajar menerima kritik, mampu menanggulangi respon-responnya dan memiliki saluran sosial bagi energi emosinya, misalnya bermain, melaksanakan hobinya, dsb.

Gilmer (dalam Instyari, 1995) mengemukakan bahwa kemasakan emosi tidak mempunyai batasan umur, artinya kemasakan emosi seseorang tidak dapat dilihat dari berapa usianya. Bisa saja orang yang secara kronologis memiliki usia yang tergolong dewasa atau sudah tua tapi secara emosi dia belum masak. Lebih lanjut dijelaskan bahwa indikator kemasakan emosi seseorang dapat dilihat dari kemampuannya untuk menyesuaikan diri terhadap stress dan mau secara terbuka menerima kritik tidak mudah marah. Definisi kemasakan emosi juga dikemukakan oleh Chaplin (dalam Instyari, 1995) yaitu kemasakan emosi merupakan suatu keadaan tercapainya tingkat kedewasaan dalam perkembangan emosi.

Dalam proses pencapaiannya, kemasakan emosi dipengaruhi oleh beberapa faktor. Berikut ini akan dikemukakan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap pencapaian kemasakan emosi sebagai berikut:

a. Faktor Fisik

Dalam studi yang dilakukan oleh Davidson dan Gottlieb (dalam Powell, 1963) ternyata ditemukan adanya perbedaan tingkat perkembangan emosi maupun intelegensi antara wanita yang belum mengalami *menarche* (*pre-menarcheal girls*). Wanita yang telah mengalami masa *menarche* memiliki tingkat perkembangan emosi maupun inteligensi yang lebih tinggi dibandingkan dengan wanita yang belum mengalami masa *menarche*. Hal tersebut diakibatkan karena terjadinya perubahan hormonal tubuh yang dimilikinya.

Dalam studi lainnya dengan subjek yang berjenis kelamin laki-laki, Mussen dan Jones (dalam Powell, 1963) menunjukkan hasil studinya bahwa anak laki-laki yang terlambat masak secara fisik (*physically retarded*) ternyata menunjukkan kebutuhan akan *social-acceptance* dan agresivitas yang tinggi bila dibandingkan dengan anak laki-laki yang telah masak secara cepat, setelah subjek diperintahkan untuk merating dari sembilan jenis kebutuhan yang disediakan. Hal ini dikarenakan, anak laki-laki yang secara fisik terlambat masak memiliki rasa *insecure* dan *dependence* yang lebih besar.

b. Pola-pola Kontrol Terhadap Emosi

Livson dan Bronson (dalam Powell, 1963) berpendapat bahwa dalam mencapai kematangan emosi, pola-pola kontrol emosi yang ideal perlu dimiliki oleh individu, misalnya tidak melakukan represi-represi emosi yang tidak perlu dan mengendalikan emosi dengan wajar dan sesuai dengan harapan-harapan sosial.

c. Intelegensi

Faktor-faktor intelegensi berpengaruh dalam persepsi diri, *selfevaluation*, atau penilaian (*appraisal*) terhadap orang lain dan situasi lingkungan. Individu dengan inteligensi tinggi, kemungkinan akan memperoleh *insight* dalam pemecahan masalah emosionalnya secara lebih besar.

d. Jenis Kelamin

Perbedaan hormonal maupun kondisi psikologis antara laki-laki dan wanita menyebabkan perbedaan karakteristik emosi di antara keduanya. Kahn (dalam Hasanat, 1994) menyatakan bahwa wanita mempunyai kehangatan emosionalitas, sikap hati-hati dan sensitif serta kondisi yang tinggi daripada laki-laki. Oleh karena itu, laki-laki lebih tinggi dalam hal stabilitas emosi daripada wanita.

Lone (1986) menerangkan penyebab mengapa wanita lebih bersifat emosionalitas daripada laki-laki. Hal tersebut terjadi karena wanita memiliki kondisi emosi didasarkan peran sosial yang diberikan oleh masyarakat, yaitu wanita harus mengontrol perilaku agresif dan asertifnya, tidak seperti peran

sosial laki-laki. Hal ini menyebabkan wanita kurang dapat mengontrol lingkungannya, yang pada akhirnya menimbulkan kecemasan-kecemasan.

e. Usia

Kemasakan emosi seseorang, perkembangannya seiring dengan penambahan usia. Hal ini dikarenakan kematangan emosi dipengaruhi oleh tingkat pertumbuhan dan kemasakan fisik-fisiologis daripada seseorang. Sedangkan aspek fisik-fisiologis sudah dengan sendirinya ditentukan oleh faktor usia. Akan tetapi, tiap-tiap individu adalah berbeda (menurut pendekatan ideografi).

Faktor fisik-fisiologis juga belum tentu mutlak sepenuhnya mempengaruhi perkembangan kemasakan emosi, karena kemasakan emosi merupakan salah satu fenomena psikis. Tentunya determinan psikis terhadap kemasakan emosi ini beragam, baik faktor pola asuh keluarga, lingkungan sosial, pendidikan dan sebagainya. Jelasnya individu pada usia yang sama belum tentu mencapai tarap kemasakan emosi yang sama pula.

C. Hubungan antara Kemasakan Emosi dan Burnout Karyawan

Ketika orang dihadapkan pada permasalahan-permasalahan yang menyangkut emosi, tubuh manusia memproduksi sejumlah senyawa kimia, penumpukan kortisol dianggap sebagai salah satu penyebab yang bertanggung jawab sebagai pembentukan

stres. Penumpukan jumlah kortisol dalam tubuh tidak lenyap dalam waktu cepat. Ia membutuhkan waktu yang lama agar kadar kortisol dalam tubuh menjadi berkurang, tak heran bila orang dihadapkan dalam beberapa permasalahan dalam jeda waktu yang tak lama setelah terjadi konflik yang mengesalkan lalu disusul dengan kejadian berikutnya akan terjadi pembajakan emosi. Orang akan menjadi lebih gampang menjadi mudah marah, tersinggung, cemas, atau naik pitam hanya karena dipicu oleh permasalahan mudah (Goleman, 1999)

Ketika stimulus awal yang dianggap sebagai pemicu yang menyebabkan terjadinya pembajakan emosi, jumlah kortisol yang diproduksi oleh kelenjar endoktrin dalam jumlah tertentu tidak menurun secara drastis, tetapi mengendap terlebih dahulu, sementara stimulus-stimulus berikutnya jumlah kortisol juga diproduksi lagi. Penumpukan jumlah kortisol ini menjadikan amigdala sebagai pengatur emosi menjadi sangat peka. Padahal jumlah kortisol yang tinggi dalam tubuh akan membuat orang cenderung melakukan kesalahan dalam pekerjaannya, sulit berkonsentrasi, dan tidak mampu mengingat dengan baik. (Goleman, 1999)

Korteks prefrontal memegang peran penting sebagai pengendali emosi, berfungsi sebagai penghambat dan pengendali perasaan dari takut atau marah agar dapat menangani situasi emosi yang dihadapi menjadi lebih efektif. Ia berperan sebagai neuron-neuron yang dapat memveto pesan-pesan impulsif dari pusat-pusat emosi, terutama amigdala, pada saat emosi dan godaan nyaris tak terkendali.

Kemasakan emosi digambarkan sebagai suatu kecakapan dalam mengelola emosi, dapat mengekspresikan emosinya secara tepat. Dalam dunia kerja, Goleman

(1999) menyebutkan bahwa kesadaran emosi ini tidak hanya kesadaran atas perasaan, tetapi juga kemampuan untuk merasakan apakah kehidupan kerja, kesehatan, dan kepentingan keluarga mereka sendiri saling seimbang, selain kemampuan untuk menyeraskan kerja mereka dengan nilai-nilai dan sasaran-sasaran pribadi.

Ketidakkampuan dalam mengendalikan emosi merupakan salah satu karakteristik kepribadian yang dapat menimbulkan *burnout* (Maslach, 1982), ketidakmampuan mengendalikan emosi ketika melayani klien, misalnya marah, jengkel, takut, cemas, khawatir dan sebagainya akan membuat karyawan tersebut bersikap impulsif, menggunakan mekanisme pertahanan diri yang berlebihan, akibatnya berdampak pada terbentuknya *burnout*.

Freudenberger (dalam Farber, 1991) mengungkapkan bahwa *burnout* merupakan keadaan lelah secara fisik, emosi, dan mental yang disebabkan keterlibatan seseorang dalam pekerjaan pelayanan dalam waktu relatif lama dan dalam situasi menuntut peran emosi. Tuntutan emosi seringkali disebabkan kombinasi harapan yang tinggi dan stres terhadap situasi-situasi tertentu, misalkan banyak jam kerja, terlalu banyak kertas kerja, kurangnya pelatihan yang berkaitan dengan pekerjaan, tidak dihargai oleh penyelia, tidak memiliki cukup uang, tidak didukung untuk memberi keputusan penting, tidak memiliki kekuasaan, kebijaksanaan kantor yang jelek, dan dikucilkan oleh teman atau kelompoknya.

Kondisi di atas mengakibatkan karyawan mudah merasa lelah dan jenuh secara mental ataupun fisik sebagai akibat tuntutan pekerjaan yang terus meningkat. Timbulnya kelelahan ini karena mereka bekerja keras, merasa bersalah, merasa tidak

berdaya, merasa tidak ada harapan, merasa terjebak, kesedihan yang mendalam, merasa malu, dan secara terus menerus membentuk lingkaran dan menghasilkan perasaan lelah dan tidak nyaman, yang pada gilirannya meningkatkan rasa kesal, dan lingkaran terus berlanjut sehingga dapat menimbulkan kelelahan fisik, kelelahan mental dan kelelahan emosional (Pines dan Aronson, 1989). Kondisi kecemasan neurotis ini berkaitan dengan emosional, individu yang neurotis cenderung lebih emosional dan mengalami kesusahan beradaptasi dengan situasi yang baru. Memiliki sifat mudah marah dan sering stres akibat kurang bisa mengelola konflik yang dihadapinya.

r i

Suatu studi kasus yang dilakukan oleh Walter V. Clarke Associates (Goleman, 1999) terhadap 4265 karyawan tentang kemampuan mengendalikan diri. Hasilnya dilaporkan bahwa mereka semua mempunyai kekurangan dalam hal pengendalian impuls, atau tidak mempunyai kemampuan menunda menikmati hasil. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Walter V. Clarke Associates juga menunjukkan bahwa pentingnya kemampuan menahan diri di kalangan pemain sepakbola walaupun dituntut sikap agresivitas dan spontanitas. Penelitian ini dilakukan pada ratusan pemain profesional NFL dan tim perguruan tinggi. Mereka yang memiliki kemampuan menahan diri dinilai lebih bermotivasi, mempunyai kemampuan sepakbola yang baik, bisa menjadi pemimpin yang baik, dan mudah dilatih. Sementara bagi mereka yang rendah dalam menahan emosi mereka dinilai kurang menunjukkan rasa hormat kepada pelatih, enggan menerima kritik atau pengarahan. Di samping itu cenderung menggunakan kekerasan dalam penyelesaian

masalah, menggunakan kata-kata kasar dan tidak berperasaan terhadap lawan bicara mereka.

Menurut Johns, dkk (1962) seseorang yang memiliki emosi yang belum masak dapat merugikan dirinya sendiri, karena pada kondisi emosi yang belum masak tersebut seseorang mudah mengalami hal-hal sebagai berikut, yaitu: timbulnya 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. Hal-hal diatas menjadi sangat penting dalam dunia kerja, karyawan yang tidak dapat mengelola emosi negatifnya dapat membawa kondisi emosional dalam kelelahan, akibatnya terburuk adalah terbentuknya *burnout* pada karyawan. Kriteria ini sangatlah penting sebagai salah satu kriteria kemasakan emosi! yaitu mengontrol emosi yang dapat diterima oleh orang lain dan lingkungan (Hurlock, 1990)

Allport (1961) menjelaskan bahwa kemasakan emosi juga berarti mempunyai rasa aman secara emosional, ia mempunyai toleran terhadap frustrasi. Karyawan yang mudah tersinggung, mudah marah dan depresi menandakan ia mengalami *burnout*, sementara reaksi seseorang dalam menghadapi stres dan kecemasan berbeda-beda tergantung dari pengalaman individu dan tingkat kedewasaan kepribadian (IQEQ.web.id, 2000)

Burnout merupakan kelelahan mengkombinasikan fisik, emosi, dan mental, dan merupakan suatu keadaan yang sukar untuk keluar darinya, jadi kelelahan ini bukanlah kelelahan dalam sehari melainkan kondisi yang berkepanjangan, orang merasa tidak berdaya dan tidak mampu keluar dengan mudah dari situasi *burnout*.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa kematangan emosi memegang peranan penting dalam lingkungan kerja, karyawan dapat mengelola emosinya secara tepat, meningkatkan rasa percaya diri sehingga tanpa takut melakukan kesalahan, mampu menilai suatu situasi secara kritis sebelum memberikan responnya secara emosional, mampu mengambil keputusan tanpa rasa cemas dan bereaksi lebih tepat terhadap situasi kerja, kemampuan untuk merasakan kehangatan dalam melakukan hubungan interpersonal, kemampuan menolak godaan untuk menikmati kesenangan yang dapat memboroskan waktu atau godaan untuk mengalihkan perhatian dari pekerjaan sehingga dapat mempertahankan minatnya dalam pekerjaan, dan realitis, kesemuanya dapat menghambat terjadinya *burnout*.

•

D. Hipotesis

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah: ada hubungan negatif antara tingkat kematangan emosi dengan *burnout*. Semakin tinggi kemasakan emosi seseorang maka akan semakin rendah terjadinya *burnout* pada karyawan, sebaliknya

semakin rendah tingkat kemasakan emosi seseorang maka makin rentan terjadinya *burnout* pada karyawan.

