

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Burnout

1. Pengertian *Burnout*

Setiap individu memiliki kemungkinan untuk berada pada titik terendahnya atau titik lemahnya karena suatu hal yang melelahkan. Kelelahan secara fisik maupun psikologis itulah yang disebut dengan *burnout*. Istilah tersebut muncul pada tahun 1969 yang diperkenalkan oleh seorang tokoh bernama Bradley, namun tokoh yang berjasa sebagai penemu dan penggagas istilah *burnout* adalah seorang psikolog klinis di New York yang bernama Herbert Freudenberger. Didalam bukunya yang terbit pada tahun 1974, Freudenberger menggambarkan *burnout* pada manusia sama halnya dengan suatu bangunan, pada awalnya berdiri dengan tegak dan kokoh dengan berbagai kegiatan yang dilakukan didalamnya, namun ketika mengalami kebakaran hanya terlihat kerangka luarnya saja. Sama halnya dengan manusia ketika mendapat hantaman akan mengalami kelelahan yang terlihat utuh diluarnya namun di dalamnya kosong dan mengalami masalah. Setelah itu istilah *burnout* mulai berkembang sebagai fenomena pada kejiwaan seseorang (Imaniar & Sularso, 2016).

Menurut Ema (2004) *burnout* merupakan suatu kondisi yang disebabkan karena adanya suatu keadaan kerja yang tidak mendukung karena tidak sesuai dengan harapan dan kebutuhan, sehingga mengakibatkan hilangnya energi yang terperas habis dalam psikis maupun fisik seseorang.

Maslach dan Leiter (2000), juga menjelaskan bahwa *burnout* ialah sindrom psikologis kelelahan, sinisme, dan ketidakefisienan di tempat kerja. Hal ini merupakan suatu pengalaman stres pada individu yang ditambahkan oleh adanya hubungan sosial yang kompleks, sehingga melibatkan konsep diri dan orang lain pada suatu pekerjaan. Pada stres ini bukanlah seperti stres pada umumnya, karena mengkaitkan ketiga komponen tersebut.

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli, dapat disimpulkan bahwa *burnout* merupakan gejala psikologi dalam lingkup pekerjaan yang ditandai oleh adanya *exhaustion* (kelelahan), *cynicism* (sinisme), *ineffectiveness* (ketidakefektifan).

2. Aspek – Aspek *Burnout*

Maslach dan Leiter (2000) menyatakan bahwa terdapat tiga dimensi yang merupakan aspek dari *burnout* :

a. *Exhaustion* (Kelelahan)

Exhaustion adalah reaksi pertama terhadap stres dari tuntutan pekerjaan atau perubahan besar. Dalam dimensi ini seseorang merasakan kelelahan yang mengacu pada perasaan menjadi terlalu berat dan kehabisan sumber daya emosional dan fisik. Pekerja merasa dikuras dan tanpa sumber pengisian ulang. Mereka kekurangan energi untuk menghadapi hari lain atau orang lain yang membutuhkan. Komponen kelelahan mewakili dimensi stres individu dasar.

b. *Cynicism* (Sinisme)

Sinisme mengacu pada respons negatif seperti bermusuhan atau bersikap dingin dan berjarak terhadap pekerjaan dan orang-orang disekitarnya sehingga sering kali kehilangan idealisme. Biasanya berkembang sebagai respons terhadap kelelahan emosional yang berlebihan dan pada awalnya sinisme merupakan upaya untuk melindungi diri dari kelelahan dan kekecewaan. Tetapi risikonya adalah dapat menghancurkan kesejahteraan dan kapasitas seseorang untuk bekerja secara efektif.

c. *Ineffectiveness* (Ketidakefektifan)

Ketidakefisienan mengacu pada penurunan perasaan kompetensi dan produktivitas di tempat kerja. Individu akan merasa segala pekerjaannya terasa sangat berat dan tidak akan dapat melakukan pekerjaannya dengan baik. Orang – orang demikian akan mudah merasa putus asa karena menganggap semua upaya sia-sia dan tidak dapat membuat suatu kemajuan.

Aspek – aspek tersebut tidak jauh berbeda dengan pendapat yang disampaikan oleh Pines dan Aronso (1989) yang menyatakan bahwa aspek – aspek *burnout* yaitu :

a. Kelelahan fisik

Kelelahan ini bersifat fisik dan energi fisik. Pada kelelahan fisik ditandaisakit pada bagian tubuh seperti sakit punggung, tegang pada otot leher dan bahu, rasa ngilu dan letih yang parah, sakit kepala, sering

demam dan flu, susah tidur, dan perubahan pola makan. Sedangkan untuk kelelahan energi fisik ditandai oleh penurunan energi menjadi rendah dan adanya kelelahan yang secara terus menerus hingga tenggelamnya energi tersebut.

b. Kelelahan emosi

Kelelahan yang berhubungan dengan perasaan dari diri yang dicirikan seperti sinisme dan mudah tersinggung pada orang lain, mudah marah dan mudah sedih, merasa gelisah, tertekan dan tidak berdaya, selain itu mudah merasa bosan.

c. Kelelahan mental

Ditandai dengan perilaku yang berhubungan dengan harga diri seperti konsep diri yang rendah, merasa tidak berharga, putus asa dan kurang motivasi hidup. Hal tersebut juga berdampak di dalam lingkungannya seperti selalu bersifat negatif terhadap orang lain dan lebih sering tidak peduli atau acuh pada lingkungannya. Selain itu mudah merasa tidak mampu dan tidak puas dalam menghadapi pekerjaannya.

Namun berbeda oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Ulfiana (2013) yang menyatakan hanya terdapat dua aspek *burnout* yaitu, kelelahan emosi dan pencapaian pribadi yang rendah. Hal tersebut dinyatakan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengasikkan konfigurasi negatif pada aspek depersonalisasi yang sering dikemukakan oleh para ahli psikologi. Aspek tersebut menunjukkan nilai negatif karena budaya Indonesia yang masih sangat erat dengan nilai-nilai agama.

Berdasarkan beberapa pendapat yang disampaikan beberapa tokoh tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat aspek – aspek *burnout* yang meliputi *exhaustion* (kelelahan) yang terdiri dari kelelahan fisik dan emosi, kemudian aspek ketidakefektifan atau berkurangnya harga diri. Dan yang terakhir aspek sinisme atau depersonalisasi, namun dalam konteks Indonesia aspek ini tidak termasuk dalam aspek *burnout*.

3. Faktor yang Mempengaruhi *Burnout*

Secara garis besar beberapa tokoh menggolongkan 2 faktor yang mempengaruhi *burnout* yaitu faktor internal atau individual dan faktor eksternal atau situasional, yang akan dijabarkan berikut ini :

a. Faktor Internal atau Individual

1) Demografi

a) Jenis Kelamin

Dari 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 (dalam Schaufeli dkk., 1993) 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.

b) Usia

Maslach dan Jackson (1981) maupun Schaufeli dan Buunk (1996) menemukan pekerja yang berusia muda lebih tinggi mengalami *burnout* daripada pekerja yang berusia tua. 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.

c) Tingkat Pendidikan

Menurut Maslach dan Jackson (1981) menyebutkan bahwa tingkat pendidikan juga turut berperan dalam sindrom *burnout*. Hal ini didasari oleh kenyataan bahwa stres yang terkait dengan masalah pekerjaan seringkali dialami oleh pekerja dengan pendidikan yang rendah. Profesional yang berlatar belakang pendidikan tinggi cenderung rentan terhadap *burnout* jika dibandingkan dengan mereka yang tidak berpendidikan tinggi (Schaufeli dkk., 1993). 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.

d) Status Perkawinan

Annual Review of Psychology (dalam Nurjayadi, 2004) melaporkan bahwa individu yang belum menikah (khususnya laki-laki) dilaporkan lebih rentan terhadap sindrom *burnout* dibandingkan individu yang sudah menikah. Namun perlu penjelasan lebih lanjut untuk status perkawinan. Mereka yang sudah menikah bisa saja memiliki resiko untuk mengalami *burnout* jika perkawinannya

kurang harmonis atau mempunyai pasangan yang tidak dapat memberikan dorongan sosial (Nurjayadi, 2004). Status perkawinan juga berpengaruh terhadap timbulnya *burnout*. Profesional yang berstatus lajang lebih banyak yang mengalami *burnout* daripada yang telah menikah (Farber, 1991). 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: Pertama, seseorang yang telah berkeluarga pada umumnya cenderung berusia lebih tua, stabil, dan matang secara psikologis; Kedua, keterlibatan dengan keluarga dan anak dapat mempersiapkan mental seseorang dalam menghadapi masalah pribadi dan konflik emosional; Ketiga, kasih sayang dan dukungan sosial dari keluarga dapat membantu seseorang dalam mengatasi tuntutan emosional dalam pekerjaan, dan; Keempat, seseorang yang telah berkeluarga memiliki pandangan yang lebih realistis (Schaufeli dkk., 1993).

e) Etnis

Terhadap latar belakang etnis, hasil penelitian Maslach (dalam Schaufeli dkk., 1993) 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. Oleh karenanya, 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*.

2) Kepribadian

a) Konsep diri rendah

Maslach (dalam Schaufeli dkk., 1993) 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). Studi tentang *burnout* menunjukkan bahwa individu dengan konsep diri yang tinggi terhadap stres dan lebih mungkin untuk mempertahankan rasa prestasi pribadi saat belajar di bawah tekanan. Seseorang sering merasa bahwa rasa harga diri dan rasa memiliki terpengaruh ketika mereka menjadi kecewa dan putus asa. (Gold dan Roth, 1993).

b) Perilaku Tipe A

Friedman dan Rosenman (dalam Cherniss, 1980) menyebutkan bahwa individu yang memiliki perilaku tipe A cenderung menunjukkan kerja keras, kompetitif dan gaya hidup yang penuh dengan tekanan waktu. Individu dengan perilaku tipe A lebih memungkinkan untuk mengalami *burnout* daripada individu yang lainnya.

c) Individu yang Introvert

Individu yang introvert akan mengalami ketegangan emosional yang lebih besar saat menghadapi konflik, mereka cenderung menarik diri dari kerja dan hal ini akan menghambat efektivitas penyelesaian konflik (Kahn dalam Cherniss, 1980). Menurut Kahn (dalam Cherniss, 1980) 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. Kemampuan yang rendah dalam mengendalikan emosi juga merupakan salah satu

karakteristik kepribadian yang dapat menimbulkan *burnout*. Maslach (dalam Schaufeli dkk., 1993) 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.

d) *Locus of Control Eksternal*

Rotter (dalam Cherniss, 1980) menjelaskan bahwa individu dengan locus of control eksternal meyakini bahwa keberhasilan dan kegagalan yang dialami disebabkan oleh kekuatan dari luar diri. Mereka meyakini bahwa dirinya tidak berdaya terhadap situasi menekan 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.

e) Individu yang Fleksibel

Kahn (dalam Cherniss 1980) menemukan bahwa individu yang fleksibel rentan terhadap konflik peran karena mereka kesulitan untuk mengatakan tidak terhadap peran yang datang dengan tuntutan ekstra yang dapat mempengaruhi munculnya *burnout*.

f) Perfeksionis

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*.

b. Faktor Eksternal

1. Faktor Pekerjaan

a) *Role Conflict and Role Ambiguity* (Peran Konflik dan peran Ambiguitas)

Individu memiliki rasa konflik ketika peran dan tuntutan yang tidak pantas, tidak kompatibel, dan tidak konsisten dibebankan pada mereka. Ketika dua atau lebih perilaku peran yang tidak konsisten ini dialami oleh seorang individu, maka akibatnya adalah konflik peran. Ketika individu tersebut tidak dapat mendamaikan inkonsistensi antara perilaku peran yang diharapkan, mereka mengalami konflik. Sedangkan ambiguitas peran adalah ketika seseorang tidak memiliki informasi yang konsisten mengenai tujuan mereka, tanggung jawab, hak, kewajiban dan bagaimana mereka dapat melaksanakannya dengan baik (Gold dan Roth, 1993). Kahn (dalam Cherniss, 1980) menemukan bahwa konflik peran dan ambiguitas peran merupakan

dua faktor dalam lingkup pekerjaan yang memberi kontribusi terhadap stres, ketegangan dan sikap emosional yang dihubungkan dengan *burnout*. Cherniss (1980) menjelaskan bahwa peran yang berlebihan ikut memberi kontribusi dengan bertambahnya stres dan *burnout*, karena itu akan berpengaruh kuat pada coping. Kahn (dalam Cherniss, 1980) mengemukakan bahwa adanya konflik peran merupakan faktor yang potensial terhadap timbulnya *burnout*. Konflik peran ini muncul karena adanya tuntutan yang tidak sejalan atau bertentangan.

b) Beban Kerja

Kerja yang berlebihan adalah salah satu faktor dari pekerjaan yang berdampak pada timbulnya *burnout* (Schaufeli dkk., 1993). Beban kerja yang berlebihan bisa meliputi jam kerja, jumlah individu yang harus dilayani (kelas 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 (Schaufeli dkk., 1993). Dalam perspektif organisasi beban kerja berarti produktivitas, sedangkan dalam perspektif individu beban kerja berarti beban waktu dan tenaga. Setiap orang dituntut untuk melakukan banyak hal dengan waktu dan biaya yang terbatas. Akibatnya setiap pekerja mendapat beban yang seringkali melebihi kapasitas kemampuannya. Kondisi seperti ini menghabiskan banyak energi yang akhirnya menimbulkan kelelahan baik secara fisik maupun mental (Maslach dan Leiter, 1997).

c) Kurangnya Kontrol

Banyaknya tugas yang harus dilakukan membuat seseorang sulit menentukan prioritas, mana tugas yang dilaksanakan lebih dahulu karena seringkali banyak tugas yang harus menjadi prioritas karena tingkat kepentingan yang sama tingginya atau karena sama tingkat urgensinya. Ketika seseorang tidak dapat melakukan kontrol terhadap beberapa aspek penting dalam pekerjaan maka semakin kecil peluang untuk dapat mengidentifikasi ataupun mengantisipasi masalah-masalah yang akan timbul. Akibatnya orang menjadi lebih mudah mengalami *exhaustion* dan *cynicism* (Maslach dan Leiter, 1997).

2. Faktor Organisasi

a) Dukungan

Dukungan sosial, yaitu tersedianya sumber yang dapat dipanggil ketika dibutuhkan untuk memberi dukungan, sehingga orang tersebut cenderung lebih percaya diri dan sehat karena yakin ada orang lain yang membantunya saat kesulitan. Dukungan keluarga, keluarga mempunyai andil besar untuk meringankan beban yang dialami meskipun hanya dalam bentuk dukungan emosional, yaitu perilaku memberi perhatian dan mendengarkan dengan simpatik. Dukungan teman sekerja, teman sekerja yang suportif memungkinkan karyawan menanggulangi tekanan pekerjaan. Kekompakan suatu kelompok, beberapa ahli mengatakan bahwa hubungan yang baik antara beberapa anggota kelompok kerja merupakan faktor penting dalam kesejahteraan dan kesehatan organisasi. Dukungan sosial dari rekan kerja turut berpotensi dalam menyebabkan *burnout* (Caputo, Cherniss, Pines, Aronson dan Maslach dalam Sutjipto, 2001). 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 (Schaufeli dkk., 1993). 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, mencurigai dan saling bermusuhan.

b) Konflik

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, Pines, Aronson, dan Maslach dalam Sutjipto, 2002). Kondisi atasan yang tidak responsif akan mendukung terjadinya situasi yang menimbulkan ketidakberdayaan, yaitu bawahan akan merasa bahwa segala upayanya dalam bekerja tidak akan bermakna.

c) Terganggunya sistem komunitas dalam pekerjaan

Iklim kerja yang bersifat kompetitif, individual, dan mengutamakan prestasi dapat menimbulkan perasaan tidak nyaman karena hubungan sosial menjadi paragental dan keterpisahan dari lingkungan sosial sebenarnya menimbulkan suatu perasaan tidak aman bagi seseorang yang pada akhirnya

mudah memicu konflik. Penyelesaian konflik sering kali menguras banyak energi dan mudah menggiring seseorang ke arah kejenuhan *burnout* (Gold dan Roth, 1993).

d) *Isolation* (Isolasi)

Saat dimana individu sebagai pemula disuatu profesi dengan keyakinan mereka sekarang akan menjadi milik kelompok tersebut. Namun kenyataannya kondisi tersebut membuat individu rentan mendapatkan kritik. Sehingga kurangnya dukungan sosial menghasilkan perasaan kesepian dan isolasi. Dimana individu merasa perasaan tidak ditangani, kekecewaan adalah perkembangan alami yang akhirnya mengarah ke *burnout* (Gold dan Roth, 1993).

B. Rasa Bersyukur

1. Pengertian Rasa Bersyukur

Bersyukur dalam bahasa artinya mengakui kebijakan, dengan cara menerima dan dapat berterimakasih pada pihak yang membuat kebijakannya. Sedangkan bersyukur dalam terminologi adalah seseorang yang beriman, selalu taat dalam menjalankan ibadah, dan selalu memberikan sanjungan maupun pujian atas segala yang terjadi, dan hal tersebut didasarkan semata – mata untuk memperlihatkan rasa terimakasih atas nikmat yang diberikan. Selain itu arti bersyukur adalah seorang individu yang memanfaatkan keadaan atas nikmat yang didapatkan dari Allah untuk suatu kebaikan (Emqi, 2018).

Rasa bersyukur merupakan keadaan bahagia dan rasa terimakasih terhadap sesuatu yang didapatkan dari pemberian secara langsung dan nyata diberikan atau dari suatu momen indah yang terjadi secara alamiah yang diberikan oleh sang pencipta. Artinya rasa bersyukur menyiratkan segala hal walaupun hanya sedikit namun dapat dimaknai secara positif dengan perasaan bahagia dan damai (Peterson & Seligman, 2004)

Menurut Emmons & Mc.Colough (2004) syukur atau berterimakasih adalah pengalaman seseorang ketika menerima sesuatu yang berharga, Ini merupakan bentuk ungkapan perasaan ketika seseorang berbuat baik atau memberi pertolongan kepada orang lain. Syukur didefinisikan sebagai bentuk terimakasih dan respon kesenangan ketika menerima hadiah atau pemberian yang berharga dan nyata serta mampu memunculkan perasaan bahagia.

Sedangkan menurut Listiyandini, Nathania, Syahniar, Sonia, dan Nadya (2015) perasaan bersyukur ialah suatu dorongan untuk melakukan hal yang dirasakan sebagai apresiasi dan rasa terimakasih atas kebahagiaan yang didapatkan selama hidup baik dari Tuhan, sesama makhluk, maupun oleh alam semesta.

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli, dapat disimpulkan bahwa rasa bersyukur merupakan respon positif individu berupa perasaan penerimaan, rasa bahagia, maupun rasa berterimakasih atas sesuatu yang diterimanya.

2. Aspek – Aspek Bersyukur

Terdapat empat aspek individu yang memiliki rasa bersyukur menurut Watkins dkk. (2003) yaitu:

a. *Sense of abundance* (Memiliki rasa berlimpah)

Kondisi seseorang merasakan bahwa hidupnya selalu melimpah. Sehingga individu yang bersyukur selalu merasa cukup dan tidak kekurangan. Individu yang cenderung bersyukur tinggi akan merasa cukup puas atas segala yang dimiliki dalam hidupnya. Orang tersebut tidak merasa kekurangan sesuatu. Mereka merasa yang mereka miliki sudah cukup dan merasa dirinya telah menerima lebih dari apa yang berhak diterimanya.

b. *Sense appreciation for others* (Memiliki rasa untuk menghargai orang lain)

Seseorang yang memiliki rasa syukur akan selalu mengapresiasi dan sangat menghargai kontribusi dari orang lain untuk dirinya. Individu akan mengarahkan bentuk penghargaan diri terhadap individu lain sebagai bentuk respon pada kontribusi yang sudah diberikan orang lain tersebut. Selain itu, individu yang bersyukur harus menyadari bahwa memberikan apresiasi merupakan hal yang penting.

c. *Simple appreciation* (Memiliki apresiasi sederhana)

Seorang individu yang bersyukur akan lebih menghargai suatu kesenangan atau kegembiraan walaupun hanya pada hal-hal sederhana. Hal ini merupakan bentuk penghargaan dalam diri terkait dengan pengalaman-pengalaman maupun hal-hal yang telah dilakukan walaupun sifatnya sangat sederhana, karena dengan hal itu dapat memberikan

manfaat secara psikologis maupun memberikan manfaat subjektif dalam kehidupan sehari-hari.

Selain itu Fitzgerald (1998) juga mengatakan bahwa bersyukur terdiri dari tiga aspek, yaitu:

- a. Perasaan apresiasi yang hangat terhadap seseorang atau sesuatu
- b. Keinginan atau kehendak baik (*goodwill*) yang ditujukan kepada seseorang atau sesuatu
- c. Kecenderungan untuk bertindak positif berdasarkan rasa apresiasi dan kehendak baik yang dimilikinya.

Berdasarkan pemaparan dari beberapa tokoh mengenai aspek dari bersyukur maka dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga aspek yaitu memiliki rasa berlimpah atau bercukupan, memiliki apresiasi yang baik kepada orang lain, dan memiliki apresiasi yang baik dan positif pada diri sendiri.

3. Faktor yang Mempengaruhi Bersyukur

Mc-Cullough, Emmons, dan Tsang (2002) menjelaskan beberapa faktor yang menyebabkan seseorang merasa bersyukur :

- a. *Emotionality*

Faktor yang didasarkan pada perasaan seseorang dalam menilai kepuasan dalam kehidupannya.

- b. *Prosociality*

Rasa bersyukur yang disebabkan karena adanya penerimaan di dalam lingkungan sosial seorang individu.

c. *Religiousness*

Faktor rasa syukur yang disebabkan atas dasar keimanan dan keagamaan pada seseorang.

4. Efek Psikologis Kebiasaan Bersyukur

McCullough, Emmons, dan Tsang (2002) menuturkan orang yang terbiasa bersyukur mengalami beberapa efek psikologis sebagai berikut :

- a. Kecenderungan bersyukur membuat seseorang lebih mudah untuk mencapai *subjective well being* yang lebih tinggi. Kondisi tersebut disebabkan seorang individu lebih mudah merasa dicintai, diterima, dan dihargai. Orang yang memiliki kecenderungan bersyukur juga memiliki pandangan bahwa hidup adalah suatu anugrah dan dirinya tidak meremehkan apa yang dia miliki dan yang dia peroleh. Orang yang memiliki kecenderungan bersyukur yang tinggi cenderung lebih ekstrovert dan terhindar dari emosi negatif seperti depresi, kecemasan, dan cemburu. Kondisi tersebut didukung oleh studi Algoe, dkk (2008) bahwa seseorang yang merasa bahwa dirinya telah dibantu atau diberi hadiah oleh orang lain, akan lebih termotivasi untuk mengembangkan dan merawat hubungan yang baik dengan orang tersebut daripada orang yang tidak mensyukuri kontribusi oranglain.
- b. Kecenderungan bersyukur memiliki hubungan dengan kepekaan terhadap orang lain. Kondisi tersebut disebabkan emosibersyukurmemicu seseorang untuk berbuat baik kepada orang yang telah memperhatikan kesejahteraannya. Kecenderungan bersyukur membuat seseorang

cenderung memiliki empati, bersedia memaafkan, dan memberikan dukungan atau pertolongan kepada orang lain.

- c. Seseorang dengan kecenderungan bersyukur yang tinggi memiliki orientasi untuk menyadari bahwa terdapat kekuatan yang bukan berasal dari manusia (Tuhan, semesta). Orang tersebut juga mengakui bahwa kekuatan tersebut mempengaruhi kesejahteraan dirinya.

C. Hubungan antara Rasa Bersyukur dengan Burnout

Perawat menjadi salah satu faktor terpenting dalam sebuah rumah sakit. Terlebih perawat harus selalu berhadapan langsung dengan pasien. Perawat dituntut untuk selalu dapat bekerja secara ramah terhadap para pasien, walaupun setiap pasien memiliki keunikannya sendiri – sendiri namun perawat harus mampu menghadapi dengan baik dan tenang. Tidak sedikit pasien yang menuntut macam – macam untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik. Belum lagi jumlah pasien yang membengkak terlebih pada bidang kesehatan rumah sakit, mengharuskan perawat untuk dapat bekerja lebih keras.

Keadaan pasien yang terus meningkat dengan jumlah sumber daya manusia yang tidak sebanding tersebut menjadi salah satu faktor terjadinya kelelahan kerja atau *burnout*. Sesuai dengan pendapat Maslach, Leiter, dan Jackson (1997), yang mengatakan bahwa salah satu faktor terjadinya *burnout* yaitu *work overload* yang artinya bahwa individu yang terlalu banyak mendapatkan beban pekerjaan hingga kehabisan banyak energi, dapat menimbulkan keletihan secara fisik atau mental yang disebut sebagai *burnout*.

Apabila keadaan tersebut tetap dibiarkan terjadi pada para perawat, maka tidak hanya perawat yang akan merasakan dampaknya, namun pasien maupun nama baik rumah sakit akan menerima dampak tersebut. Sehingga harus adanya *coping* terhadap para perawat yang mengalami keadaan demikian. Solusi yang dapat dilakukan yaitu dengan bersyukur. Bersyukur merupakan cara terdekat yang dapat dilakukan oleh perawat. Salah satu faktor yang menyebabkan kebersyukuran adalah *prosociality*, faktor ini menyatakan bahwa lingkungan sosial seseorang dapat berpengaruh terhadap tingkat kebersyukuran suatu individu. Dengan keadaan lingkungan kerja perawat yang dipenuhi oleh para pasien yang pada dasarnya kurang beruntung karena sakit, maka perawat diharapkan dapat lebih meningkatkan rasa bersyukur dengan keadaannya, walaupun banyaknya tekanan pekerjaan yang diberikan. Mc Millen (dalam Krause, 2006) juga mengatakan bahwa dengan melihat dan merasakan penderitaan sebagai sesuatu yang positif, maka seseorang akan bisa meningkatkan kemampuan *coping* barunya baik secara sadar maupun tidak, sehingga dapat memicu timbulnya pemaknaan terhadap diri yang akan membawa hidup seseorang ke arah yang lebih positif.

Makna bersyukur yang ada pada diri individu memiliki peranan dalam menentukan *burnout* pada para perawat. Seperti yang dijelaskan dari salah satu aspek bersyukur yaitu *sense of abundance* yang menyatakan bahwa individu yang cenderung bersyukur tinggi akan selalu merasa cukup puas dan tidak merasa kekurangan pada segala keadaan. Walaupun dalam suatu keadaan di mana harapan tidak sesuai dengan kenyataan yang merupakan salah satu penyebab

munculnya kondisi *burnout*, namun dengan rasa bersyukur yang telah tertanam dalam kepribadian suatu individu, maka rasa penerimaan akan muncul ketika menghadapi suatu kondisi tersebut.

Selain itu dengan bersyukur, tidak akan muncul salah satu aspek *burnout* yaitu *ineffectiveness* yang menjelaskan bahwa individu yang mengalami *burnout* akan merasa putus asa, tidak berharga, tidak memiliki motivasi, dan merasa tidak mampu. Dikarenakan individu yang memiliki rasa syukur yang tinggi akan lebih menghargai suatu hal walaupun hanya pada sesuatu yang sederhana sebagai bentuk dari penghargaan dalam diri individu tersebut, sebagaimana telah dijelaskan Watkins dkk (2003) dalam aspek – aspek bersyukur.

Beberapa peneliti juga membuktikan manfaat yang dapat diambil dari kebersyukuran, seperti yang dijelaskan oleh Bahrampour dan Yazdkhasti (2014) yang menyatakan bahwa adanya penurunan indikator depresi, stres, kecemasan, hingga kepuasan hidup yang merupakan salah satu ciri dari aspek *burnout* yaitu *Ineffectiveness*. Didalam aspek tersebut dijelaskan bahwa individu yang terkena *burnout* akan mengalami kecemasan pada dirinya karena merasa tidak dapat melakukan suatu hal secara baik sehingga didalam hidupnya merasakan ketidakpuasan atas kegagalan yang dirasakan.

Seseorang yang bersyukur memiliki kontrol yang lebih tinggi terhadap lingkungannya dan perkembangan personal (*personal growth*) (McCullough, Tsang & Emmons, 2004). Hal tersebut sangat penting untuk menurunkan *burnout* yang dapat terjadi pada perawat. Kontrol diri sangat berpengaruh terhadap munculnya *burnout* pada para perawat karena merupakan salah satu faktor dari

burnout. Ketika seseorang tidak dapat melakukan kontrol terhadap beberapa aspek penting dalam pekerjaan maka semakin kecil peluang untuk dapat mengidentifikasi ataupun mengantisipasi masalah-masalah yang akan timbul. Namun, pada individu yang bersyukur akan mengatasi permasalahan-permasalahan yang dihadapi dengan sebuah penerimaan sehingga individu tersebut dapat lebih mengontrol dirinya untuk melakukan *coping* yang positif (McCullough, Tsang & Emmons, 2004).

Efek lain dari rasa bersyukur yang disampaikan oleh McCullough, Tsang & Emmons, 2004 yaitu individu yang memiliki kecenderungan bersyukur tinggi cenderung lebih ekstrovert dan mudah untuk mencari dukungan sosial dari orang lain. Hal tersebut berbanding terbalik dengan individu yang mengalami *burnout* di mana beberapa faktor yang dapat menyebabkannya adalah individu yang introvert dan kurang adanya dukungan dari lingkungan. Individu yang mengalami *burnout* juga akan mengambil jarak kepada orang-orang disekitarnya, hal tersebut tidak sesuai dengan individu yang dapat memaknai rasa bersyukur karena individu tersebut sangat menghargai orang-orang disekitarnya sebagai bentuk dari rasa terimakasih terhadap apa yang telah didapatkannya.

Hipotesis Penelitian

Berdasarkan fenomena yang ada dan telah didasarkan pada teori-teori yang sesuai sehingga menghasilkan suatu kerangka berpikir yang telah dipaparkan sebelumnya, maka peneliti mengajukan hipotesis yaitu, “Terdapat hubungan negatif antara rasa bersyukur dengan *burnout* pada perawat RSUD Dr. Moewardi”