

**KONDISI KERJA NEGATIF DENGAN KELELAHAN
BERKELANJUTAN (*BURNOUT*) PADA PENJAGA SHELTER**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu Psikologi**

Disusun Oleh :

Wira Nugraha

09710046

**PRODI PSIKOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2013

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wira Nugraha

NIM : 09710046

Jurusan : Psikologi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora Sunan Kalijaga Yogyakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi saya ini adalah asli hasil karya atau penelitian saya sendiri dan bukan plagiasi dari hasil karya orang lain.

Apabila dikemudian hari dalam skripsi saya ini ditemukan plagiasi dari karya orang lain, maka saya bersedia ditindak sesuai dengan aturan yang berlaku di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Yogyakarta, 22-6- 2013

Yang menyatakan

Wira Nugraha
NIM : 09710046

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Persetujuan Skripsi
Saudara Wira Nugraha
Lamp : 1 Eksemplar

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, meneliti dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi dari saudara:

Nama : Wira Nugraha
NIM : 09710046
Jurusan : Psikologi
Judul : Kondisi Kerja Negatif Dengan Kelelahan Berkelanjutan
(*Burnout*) Pada Penjaga Shelter

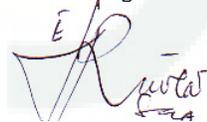
Sudah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata 1 (satu) dalam jurusan Psikologi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut diatas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan banyak terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 22 Juli 2013

Pembimbing



Erika Setyanti Kusumaputri, M. Si
NIP. 197505142005012004



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 Fax. 519571
YOGYAKARTA 55281



PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : UIN.02/DSH/PP.00.9/ /2013

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : KONDISI KERJA NEGATIF DENGAN KELELAHAN
BERKELANJUTAN (BURNOUT) PADA PENJAGA
SHELTER

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Wira Nugraha

NIM : 09710046

Telah dimunaqsyahkan pada : Selasa, tanggal: 25 Juni 2013
dengan nilai : 82.26/B+

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga

PANITIA UJIAN MUNAQSYAH :

Ketua Sidang

Erika Setyanu Kusumaputri, M.Si
NIP. 19680220 200801 1 008

Penguji I

Miftahun Ni'mah Suseno, M.Psi
NIP.197703132009122001

Penguji II

Benny Herlena, M.Si
NIP. 19751124 200604 1 002



Yogyakarta,
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
DEKAN
Prof. Dr. Dudung Abdurahman, M.Hum
NIP. 19630306 198903 1 010

MOTTO

“KEHIDUPAN ini ibarat jalan satu arah. Seberapa banyak pun perubahan rute yang Anda tempuh, tidak satu pun akan membawa Anda kembali. Begitu Anda mengetahui dan menerima hal itu, kehidupan akan tampak jauh lebih sederhana.”

-Isabel Moore

“Ketika kita memandang permasalahan dan beban itu berasal dari diri kita, justru pada saat itu sebenarnya kitalah yang sedang bermasalah.” Sedangkan pepatah Cina mengatakan, “Daripada mengutuki kegelapan lebih baik ambil sebatang lilin dan nyalakan.” (Stephen Covey)

Teringat akan yang diungkapkan KH Abdullah Gymnastiar (Aa Gym) tentang konsep 3M-nya untuk mengubah diri dalam kehidupan dunia, yaitu Mulai dari yang kecil, Mulai dari diri sendiri, dan Mulai dari sekarang juga...

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucap syukur kepada Allah SWT atas berkah, rahmat, serta hidayah-Nya, dengan segenap tulus dan ikhlas ku persembahkan karya sederhanaku ini kepada :

Ayah dan ibuku, sumber inspirasi dan motivasiku selama ini. Semoga sebuah karya sederhana ini bisa menjadi bukti dedikasiku kepada kedua orang tuaku.

Almamaterku, Progam Studi Psikologi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Semoga progam studi dan fakultas ini terus tumbuh dan berkembang menjadi progam studi berkualitas dan dapat melahirkan generasi penerus bangsa yang dapat memberikan sumbangsihnya terhadap pembangunan bangsa ini khususnya melalui dunia Psikologi.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ الْمَلِكُ الْحَقُّ الْمُبِينُ وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُولُهُ صَادِقُ الْوَعْدِ الْأَمِينُ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ أَمَا بَعْدُ

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan pertolongan-Nya. Shalawat dan salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah menuntun manusia menuju kebahagiaan hidup di dunia dan akhirat.

Setelah melalui proses yang panjang akhirnya penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul “Kondisi Kerja Negatif Dengan Kelelahan Berkelanjutan (*Burnout*) Pada Penjaga Shelter”. Sebagai tugas akhir dalam menempuh jenjang pendidikan S-1, untuk mendapatkan gelar Sarjana Psikologi di Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu, baik secara *materiil* maupun *spirituil*, yaitu kepada:

1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ketua program studi psikologi Universitas Islam Negeri Sunan kalijaga, Bapak Zidni Immawan Muslimin, M.Si, terima kasih atas bimbingan bapak selama ini yang telah bersedia menjadi pembimbing saya selama delapan semester ini, semoga ilmu yang saya peroleh selama ini dapat bermanfaat.
3. Ibu Erika Setyanti Kusuma Putri, M.Si, selaku pembimbing skripsi. Terimakasih atas waktu serta ilmu yang telah ibu berikan selama penulis menyusun skripsi ini. Ibu selalu memberikan masukan yang positif kepada

penulis selama proses penyusunan skripsi ini, semoga ilmu yang saya peroleh ini dapat saya aplikasikan dengan baik dan bermanfaat bagi orang lain.

4. Ibu Miftahun Ni'mah Suseno, MA dan bapak Benny Herlena S.Psi, M.Si selaku dosen penguji I dan II, terima kasih atas berbagai arahan baik berupa saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Segenap Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Terima kasih atas ilmu dan pengalaman yang tak henti-hentinya penulis dapatkan dari bapak dan ibu semua.
6. Ayah dan ibuku yang tersayang, sumber inspirasiku selama ini, terima kasih atas semua doa, dukungan, dan pengorbanan yang telah kalian berikan selama ini. Kepada kakakku Widhana Putra terima kasih atas doa dan dukungannya. Semoga apa yang telah peroleh penulis selama ini bisa bermanfaat baik di dunia maupun di akhirat kelak.
7. Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika UPTD Trans Jogja yang telah memberikan izin dan kesempatan bagi peneliti untuk melaksanakan penelitian ini, serta para petugas penjaga shelter (halte) Trans Jogja atas bantuan dan partisipasinya dalam penelitian ini.
8. Mbak Meksi, mbak Eta, dan mas Agung, kakak-kakakku yang ada di jogja yang telah mengajarkan bagaimana belajar hidup di Jogja ini. Terima kasih atas semua doa dan dukungan yang telah kalian berikan, penulis banyak belajar dari kalian semua.
9. Ibu Sunarso, ibu kostku selama empat tahun di jogja ini. Terima kasih kasih banyak atas doa dan dukungan ibu selama ini, dan terima kasih ibu sudah sabar menghadapi penulis selama empat tahun kost di tempat ibu, bagaimanapun kost Inomi adalah rumah kedua bagi saya.
10. Teman-teman Kost Inomi, Hilman, Kikik, Ryan, Mas Oop, Mas Adi, Bery, Faruk, Wahid, Reza, Lisyah, Sifa, Bakhtiar, Fikri, Kukuh, Zakaria, Fauzi, Fuad, Lian, Latip, Vian, Fuad, Bagus, Alan, Fakhri, Ferdian, Sulis, Ali, Agita, Aditya, Rimo, Alvi, Lisma, Novica, Uun, Tri, makasih atas doa dan dukungannya selama ini, semoga kita tetap menjadi suatu keluarga besar Inomi.

11. Drara Novia D. A., salah satu sahabat terbaikku di jogja ini, walaupun takdir berkata lain tapi terima kasih banyak atas doa, dukungan, dan waktunya selama ini, penulis banyak belajar dari Via selama ini. Sekali lagi terima kasih dan sukses selalu untuk Via.
12. Teman-teman Psikologi angkatan 2009, terima kasih teman-teman atas doa dan dukungannya selama empat tahun ini, banyak hal yang telah kita lalui bersama semoga kita semua tetap menjadi keluarga Psikologi 2009 dan sukses untuk teman-teman semua.

Kepada semua pihak tersebut, semoga amal baik yang telah diberikan dapat diterima disisi Allah SWT dan mendapat limpahan rahmat dari-Nya, *Amin*.

Penulis menyadari bahwa tidak ada kesempurnaan yang melebihi kuasanya, karena kesempurnaan ini hanyalah milik-Nya dan atas ijin-Nya begitupun dengan skripsi ini. Penulis hanya manusia biasa yang hanya bisa berusaha dan ber'doa dengan segenap kemampuan guna menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Akan tetapi, penulis menyadari bahwa masih banyak kesalahan dan kekeliruan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif untuk perbaikan selanjutnya.

Yogyakarta, 20 Juni 2013

Penyusun,

Wira Nugraha

NIM: 09710046

KONDISI KERJA NEGATIF DENGAN KELELAHAN BERKELANJUTAN (*BURNOUT*) PADA PENJAGA SHELTER

**Wira Nugraha
09710046**

INTISARI

Kelelahan berkelanjutan (*burnout*) merupakan salah satu dari gejala keadaan stres yang dialami oleh individu dalam jangka waktu yang lama dan dengan intensitas tekanan yang cukup tinggi, ditandai dengan kelelahan secara emosional, dipersonalisasi, serta penurunan pencapaian prestasi diri yang mengakibatkan individu merasa terpisah dari lingkungannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kondisi kerja negatif dengan kelelahan berkelanjutan (*burnout*) pada penjaga shelter. Variabel bebas yang dipakai dalam penelitian ini adalah kondisi kerja negatif, dan variabel tergantungnya adalah kelelahan berkelanjutan (*burnout*).

Populasi dalam penelitian ini adalah penjaga shelter Trans Jogja dengan karakteristik shelter yang memiliki tingkat kunjungan calon penumpang yang tinggi, dimana dalam penelitian ini diambil 30 shelter dengan jumlah 68 penjaga yang digunakan dalam sampel penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala Kelelahan berkelanjutan (*burnout*) dan skala Kondisi Kerja Negatif dan semua data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis statistik *SPSS 16.0. for windows*.

Data kuantitatif dianalisis dengan menggunakan teknik analisis *product moment*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara variabel kondisi kerja negatif dengan kelelahan berkelanjutan (*burnout*) pada penjaga shelter. Hasil dari analisis data diperoleh koefisien korelasi dengan r sebesar 0,547 dengan $p = 0.000$ ($p < 0.05$). Artinya ada hubungan yang signifikan antara pengaruh kondisi kerja negatif dengan gejala kelelahan berkelanjutan (*burnout*) pada penjaga shelter, dimana semakin tinggi pengaruh kondisi kerja negatif yang ada maka semakin tinggi gejala kelelahan berkelanjutan (*burnout*) yang muncul pada penjaga shelter, sebaliknya semakin rendah pengaruh kondisi kerja negatif yang ada maka semakin rendah pula gejala kelelahan berkelanjutan (*burnout*) pada penjaga shelter.

Kata Kunci : Kelelahan berkelanjutan (*burnout*), Kondisi Kerja Negatif, Penjaga Shelter.

NEGATIVE WORKING CONDITIONS WITH BURNOUT ON SHELTERGUARDS

**Wira Nugraha
09710046**

ABSTRACT

Burnout is one of the symptoms of stress experienced by the individual in the long term and highly pressure, which is characterized by emotional exhaustion, depersonalization, and decreasing of self achievement that result in form of feeling detached by individual from their environment.

This study aims to determine correlation between negative working conditions and burnout to shelter guards. The independent variable used in this study is a negative working conditions, and the dependent variable is burnout.

The population in this study is the shelter guards of TransJogja with shelter characteristics having a high passenger traffic, in which were taken 30 shelters with the number of 68 guards were being participated as the study sample. Data collection methods in this study using a scale of Burnout and a scale of Negative Working Conditions and all of data were analyzed using statistical analysis through SPSS 16.0 for windows.

Quantitative data were analyzed using product moment. The result indicates that there is a significant positive correlation between Negative Working Conditions with Burnout for shelter guards. Result of the data analysis shows correlation coefficient with 0.547 of r_{and} with 0.000 ($p < 0,05$) of p . This means that there is a significant correlation between the negative working conditions with symptoms of burnout to shelter guards, in which if the higher negative effect of working conditions exists, then the higher burnout symptoms appears to shelter guards. Conversely, if the lower influence of negative working conditions exists influenced to the lower the symptoms of burnout to shelter guards.

Keywords: Burnout, Negative Working Conditions, Shelter Guard.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	15
C. Tujuan Penelitian	15
D. Manfaat Penelitian	16
E. Keaslian Penelitian.....	16
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	24
A. Kelelahan Berkelanjutan (<i>Burnout</i>)	24
1. Pengertian Kelelahan Berkelanjutan (<i>Burnout</i>)	24
2. Dimensi Kelelahan Berkelanjutan (<i>Burnout</i>).....	26
3. Faktor-Faktor Kelelahan Berkelanjutan (<i>Burnout</i>)	30
B. Kondisi Kerja Negatif	33
1. Pengertian Kondisi Kerja Negatif.....	33
2. Aspek-aspek Dalam Kondisi Kerja Negatif.....	35
C. Hubungan antara Kondisi Kerja Negatif dengan Kelelahan Berkelanjutan (<i>Burnout</i>)	39
D. Hipotesis.....	44
BAB III. METODE PENELITIAN	45
A. Identifikasi Variabel Penelitian.....	45

B. Definisi Operasional	45
1. Kelelahan Berkelanjutan (<i>Burnout</i>)	45
2. Kondisi Kerja Negatif	45
C. Populasi dan Sampel Penelitian	46
1. Populasi Penelitian	46
2. Sampel Penelitian	46
D. Metode dan Alat Pengumpulan Data	47
1. Skala Kelelahan Berkelanjutan (<i>Burnout</i>)	47
2. Skala Kondisi Kerja Negatif	48
E. Validitas, Seleksi aitem, dan Reliabilitas Alat Ukur	49
F. Metode Analisis Data	51
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
A. Orientasi Kacah	53
B. Persiapan Penelitian	54
1. Proses Perizinan	54
2. Pelaksanaan Tryout	55
3. Hasil Tryout	56
4. Seleksi Aitem	57
5. Uji Reliabilitas	60
C. Pelaksanaan Penelitian	61
D. Analisa Data	65
1. Uji Normalitas	65
2. Uji Linieritas	66
3. Kategorisasi Skor Subjek	67
4. Uji Hipotesis	71
E. Pembahasan	71
BAB V. PENUTUP	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kerangka Penelitian	44
Tabel 2. <i>Blue Print</i> Kelelahan Berkelanjutan (<i>Burnout</i>).....	50
Tabel 3. <i>Blue Print</i> Kondisi Kerja Negatif.....	51
Tabel 4. Daftar Shelter yang Digunakan Dalam Tryout	55
Tabel 5. Distribusi Aitem Skala Kelelahan Berkelanjutan (<i>Burnout</i>).....	57
Tabel 6. Distribusi Aitem Skala Kelelahan Berkelanjutan (<i>Burnout</i>) Setelah Tryout.....	58
Tabel 7. Distribusi Aitem Skala Kondisi Kerja Negatif	59
Tabel 8. Distribusi Aitem Skala Kondisi Kerja Negatif Setelah Tryout.....	60
Tabel 9. Reliabilitas Skala Setelah Try Out.....	61
Tabel 10. Daftar Nama Populasi Shelter.....	63
Tabel 11. Perbandingan Jenis Kelamin	64
Tabel 12. Rentang Usia Subjek Penelitian.....	64
Tabel 13. Masa Kerja Subjek Penelitian.....	64
Tabel 14. Deskripsi Statistik Skor Skala Kelelahan Berkelanjutan (<i>Burnout</i>) dan Kondisi Kerja Negatif	67
Tabel 15. Kategori Skor Kelelahan Berkelanjutan (<i>Burnout</i>).....	69
Tabel 16. Kategori Skor Kondisi Kerja Negatif	70

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Surat Perizinan
- a. Surat Perizinan Sekretaris Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta
 - b. Surat Izin Pengambilan Data Dinas Perhubungan
 - c. Surat Bukti Penelitian Dinas Perhubungan
- Lampiran II : Try Out
- a. Hasil Profesional Judgement
 - b. Booklate Skala Try OutKelelahan Berkelanjutan (*Burnout*) dan Kondisi KerjaNegatif
 - c. Print Out Tabulasi Data Try Out Aitem SkalaKelelahan Berkelanjutan (*Burnout*) dan Kondisi Kerja Negatif
 - d. Hasil Analisis Uji Reliabilitas Skala Kelelahan Berkelanjutan (*Burnout*)
 - e. Hasil Analisis Uji Reliabilitas Skala Kondisi Kerja Negatif
- Lampiran III : Pengambilan Data
- a. Booklate Skala Kelelahan Berkelanjutan (*Burnout*) dan Kondisi Kerja Negatif
 - b. Print Out Tabulasi Data Aitem SkalaKelelahan Berkelanjutan (*Burnout*) dan Kondisi Kerja Negatif
 - c. Hasil Deskriptif Statistik
 - d. Hasil Analisis Uji Normalitas
 - e. Hasil Analisis Uji Linieritas
 - f. Hasil Analisis Uji Hipotesis

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Idealnya aktivitas seorang pekerja tidak dapat dikatakan hanya sekedar aktivitas mengatur kertas, menulis, menunggu pelanggan, atau mengoperasikan suatu peralatan saja, tetapi setiap pekerjaan juga menuntut individu tersebut untuk berinteraksi dengan rekan kerja dan atasan-atasan, mengikuti peraturan dan kebijaksanaan organisasional, memenuhi standar-standar kerja yang ada, atau bahkan menerima kondisi-kondisi kerja yang sering sekali kurang ideal, dan lain sebagainya. Sebaliknya pekerjaan akan menjadi menarik bagi pekerja apabila pekerjaan tersebut dapat memberikan pelatihan, variasi, kemerdekaan, dan kondisi yang memuaskan bagi mereka, dengan kata lain sebagian besar individu lebih menyukai pekerjaan yang menantang dan membangkitkan semangat dari pada pekerjaan yang dapat diprediksi dan cenderung monoton.

Kondisi yang ditemui setiap harinya ini tentu tidak akan lepas dari tekanan-tekanan pada pekerjaan yang mereka jalani, terutama tekanan mental yang mereka jalani setiap harinya. Tekanan seperti perubahan karir, termasuk perubahan organisasi, jumlah gaji, promosi jabatan, rekrutmen tenaga kerja atau jumlah pengangguran yang ada, dan perubahan sosial yang ada dapat memberikan tekanan jiwa pada setiap individu dan membuat mereka kebingungan, khawatir, kecemasan, bahkan hingga mengalami stres.

Salah satu konsekuensi yang diperoleh dari situasi kerja seperti diatas adalah munculnya gejala kelelahan berkelanjutan (*burnout*). Kelelahan

berkelanjutan (*burnout*) merupakan salah satu konsep yang baru mengacu pada tanggapan dari setiap individu di tempat kerja. Kelelahan berkelanjutan (*burnout*) sendiri adalah hasil dari stres yang terus-menerus dan tidak dapat dihindari terutama pada pekerja di bidang pelayanan sosial.

Abrahan (Taheri, dkk., 2012) menjelaskan kelelahan berkelanjutan (*burnout*) sebagai kelelahan secara fisik, mental, dan emosional serta jenis penurunan keterampilan dan kompetensi secara personal. Kelelahan berkelanjutan (*burnout*) sering dikaitkan dengan dengan karir individu yang dapat membahayakan kesehatan mental individu kecuali dengan cara menyelesaikannya. Sindrom kelelahan berkelanjutan (*burnout*) ini sendiri melibatkan tiga gejala utama, yaitu kelelahan secara emosional, depersonalisasi, dan bahkan rasa ketidak berdayaan untuk melakukan rutinitas. Bahkan kelelahan berkelanjutan (*burnout*) dapat mengganggu kualitas kerja serta pelayanan yang diberikan oleh individu tersebut. Kelelahan berkelanjutan (*burnout*) juga dapat mengakibatkan individu akan meninggalkan pekerjaan mereka, serta tidak hanya penurunan moral tetapi juga penurunan tanggung jawab pada individu. Selain itu kelelahan berkelanjutan (*burnout*) yang berhubungan langsung dengan individu memiliki dampak seperti keletihan pada individu, kesulitan tidur, penyakit, peningkatan penggunaan narkoba dan alkohol, serta masalah keluarga. Orang yang mengalami kelelahan berkelanjutan (*burnout*) juga akan merasa kelelahan dan keletihan yang ditunjukkan dengan gangguan kognitif, emosional, dan perilaku.

Pada sebuah koran harian Kompas mengemukakan sebuah studi yang dimuat dalam jurnal *Psychosomatic Medicine* yang melibatkan 8.838 orang berusia 19 hingga 67 tahun. Mereka diperiksa kesehatannya dan diawasi selama 3,4 tahun. Tingkat kelelahan dalam bekerja dan Penyakit Jantung Koroner diukur setiap kali ada pemeriksaan kesehatan dalam periode penelitian. Selama periode tersebut ditemukan 93 kasus Penyakit Jantung baru dan kelelahan berkelanjutan (*burnout*) dihubungkan dengan peningkatan risiko Penyakit Jantung Koroner sebanyak 40 persen. Yang lebih mengejutkan adalah ada seperlima orang yang menderita kelelahan berkelanjutan (*burnout*) mengalami hampir 80 persen peningkatan Penyakit Jantung Koroner. Kendati demikian, para peneliti tidak menyatakan bahwa dengan menurunkan kadar kelelahan berkelanjutan (*burnout*) akan juga menurunkan risiko Penyakit Jantung Koroner, namun mereka menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara keduanya (Kompas.com).

Istilah kelelahan berkelanjutan (*burnout*) ini sendiri pertama kali diutarakan dan diperkenalkan kepada masyarakat oleh Herbert Freudenberger (Faber, 1991). Freudenberger adalah seorang ahli psikologis klinis pada lembaga pelayanan sosial di New York yang menangani remaja bermasalah. Ia mengamati perubahan perilaku para sukarelawan setelah bertahun-tahun bekerja. Hasil pengamatannya, ia melaporkan dalam sebuah jurnal psikologi profesional (Faber, 1991) yang disebut sebagai sindrom kelelahan berkelanjutan (*burnout*). Menurutnya, para relawan tersebut mengalami kelelahan mental, kehilangan komitmen, dan penurunan motivasi seiring dengan berjalannya waktu. Selanjutnya, Freudenberger memberikan ilustrasi tentang apa yang dirasakan

seseorang yang mengalami sindrom tersebut seperti gedung yang terbakar habis (*burned-out*). Suatu gedung yang pada mulanya berdiri megah dengan berbagai aktivitas di dalamnya, setelah terbakar yang tampak hanyalah kerangka luarnya saja. Demikian pula dengan seseorang yang terkena kelelahan berkelanjutan (*burnout*), dari luar segalanya masih nampak utuh, namun di dalamnya kosong dan penuh masalah seperti gedung yang terbakar tadi.

Freudenberger menggunakan istilah yang pada awalnya digunakan pada tahun 1960-an untuk merujuk pada efek-efek penyalahgunaan obat-obat terlarang yang kronis (Freudenberger & Richelson dalam Farber, 1991). Deskripsi awal Freudenberger mengenai seseorang yang menderita karena sindrom kelelahan berkelanjutan (*burnout*) sebenarnya diawali pada dengan menggambarkan dirinya sendiri yang bekerja sebagai pelayanan kemanusiaan (*human service*) yang salah satunya menjadi guru, maka kita akan terbentuk secara keseluruhan oleh atmosfer layanan pembelajaran secara intens dengan membiarkan keterlibatan pribadi kita dan sumber emosi kita sampai pada akhirnya kita menemukan diri kita dalam keadaan kelelahan.

Gambaran tersebut menjelaskan, bahwa terdapat pemahaman awal mengenai kelelahan berkelanjutan (*burnout*) adalah suatu bentuk kelelahan yang disebabkan karena seseorang bekerja terlalu rutin, 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/objek kerja yang amat membutuhkan, hingga hubungan antara individu dengan atasan.

Freudenberger (Farber, 1991), menunjukkan bahwa dengan adanya tekanan-tekanan ini, maka dapat menimbulkan rasa bersalah, yang pada gilirannya mendorong mereka untuk menambah energi dengan lebih besar. Ketika realitas yang ada tidak mendukung idealisme mereka, maka mereka tetap berupaya mencapai idealisme tersebut sampai akhirnya sumber diri mereka terkuras, sehingga mereka mengalami kelelahan atau frustrasi yang disebabkan terhalangnya pencapaian harapan.

Saat istilah kelelahan berkelanjutan (*burnout*) mulai populer, beberapa peneliti berpendapat bahwa kelelahan berkelanjutan (*burnout*) adalah bagian dari jenis stres dan ada juga peneliti lainnya menganggap sebagai sejumlah komponen (Luthans, 2006). Untuk perbedaan antara stres dan kelelahan berkelanjutan (*burnout*) sendiri adalah, stres adalah normal dan sehat, namun saat kemampuan menghadapi stres mulai menurun memungkinkan individu tersebut mengalami kelelahan berkelanjutan (*burnout*). Jhon Izzo mantan profesional SDM di bidang pekerjaan dalam Luthans (2006) menyatakan bahwa kelelahan berkelanjutan (*burnout*) dapat menjadi konsekuensi yang disebabkan oleh hilangnya tujuan dasar dan pemenuhan pekerjaan seseorang. Sebuah penelitian menunjukkan bahwa kelelahan berkelanjutan (*burnout*) bukanlah hasil dari masalah individu seperti kerusakan karakter atau perilaku buruk yang dapat dirubah melalui organisasi dengan mudah. Namun kenyataannya menurut Maslach dalam Luthans (2006) meyakini kelelahan berkelanjutan (*burnout*) bukan berasal dari masalah orang itu

sendiri, tetapi masalah lingkungan sosial dimana individu tersebut bekerja. Kelelahan berkelanjutan (*burnout*) dapat membuat karyawan merasa terisolasi dan kehilangan kontrol yang menyebabkan perbedaan perilaku ketika berhadapan dengan pekerjaan atau rekan kerja mereka.

Penelitian tentang kelelahan berkelanjutan (*burnout*) sendiri sebenarnya telah berlangsung lama dan telah menghasilkan berbagai ragam pengertian. Kelelahan berkelanjutan (*burnout*) sendiri secara konseptual menurut Maslach dan Jackson (Ema, 2004) merupakan suatu sindrom psikologis yang terdiri dari tiga dimensi, yaitu kelelahan emosional (*emotional exhaustion*), depersonalisasi (*depersonalization*), dan penurunan pencapaian prestasi diri (*reduced personal accomplishment*). Kelelahan emosional adalah suatu perasaan yang mengalami kekurangan dalam sumber daya emosionalnya, sehingga dianggap sebagai komponen dasar stres pada individu, dipersonalisasi sendiri mengacu sikap sinis yang negatif atau tanggapan yang tidak terkontrol terhadap orang lain di tempat kerja, sedangkan penurunan prestasi diri ditunjukkan dengan kecenderungan mengevaluasi diri secara negatif berkaitan dengan kompetensi dan produktivitas sehingga dapat menurunkan rasa efikasi diri dalam diri individu tersebut.

Perkembangan mulai terjadi dalam konsep terhadap kelelahan berkelanjutan (*burnout*), dimana menurut Maslach, dkk. (Zreda, 2005) terjadi modifikasi konsep terhadap dipersonalisasi yang dapat diganti sebagai perilaku acuh-tak acuh (*sinisme*) yaitu perilaku acuh-tak acuh atau sikap yang menjauh terhadap pekerjaannya dan orang-orang disekitarnya, sehingga kehilangan minat pada individu itu sendiri dan perasaan kehilangan akan makna terhadap

pekerjaannya. Akhirnya kurangnya efektivitas personal mengacu pada perasaan kurangnya kompetensi yang dirasakan, kesuksesan, dan prestasi individu maupun dari organisasi.

Penggunaan tiga dimensi kelelahan berkelanjutan (*burnout*) ini merupakan dasar dalam studi lapangan yang dilakukan, ketiganya dianggap telah mewakili proses yang terjadi pada gejala kelelahan berkelanjutan (*burnout*), dimana kelelahan emosional telah menunjukkan dampak-dampak yang muncul pada saat terjadinya gejala kelelahan berkelanjutan (*burnout*) baik kelelahan emosional maupun kelelahan fisik pada individu. Sedangkan depersonalisasi merupakan sikap maupun reaksi yang ditunjukkan oleh individu yang mengalami gejala kelelahan berkelanjutan (*burnout*) yang pada akhirnya mengarah kepada penurunan pencapaian prestasi diri pada individu tersebut.

Urgensi mengapa penelitian ini perlu dilakukan ialah kelelahan berkelanjutan (*burnout*) masih merupakan fenomena yang masih kurang difahami oleh sebagian kalangan mengenai dampak serta akibat yang diberikan. Saat ini kelelahan berkelanjutan (*burnout*) menjadi masalah yang krusial dalam dunia kerja, karena seringkali dapat menghambat kinerja para karyawan yang pada akhirnya akan merugikan individu maupun perusahaan tempat bekerja.

Gejala kelelahan berkelanjutan (*burnout*) yang sering kali muncul dalam dunia kerja dikarenakan lebih kepada rutinitas dan tekanan yang tinggi dalam kesehariannya (Cooper, dkk., 2001). Oleh sebab itu banyak perusahaan khususnya bagi perusahaan yang berkecimpung dalam pelayanan masyarakat mencoba mencari cara untuk menanggulangi gejala kelelahan berkelanjutan (*burnout*) yang

ada di tempat kerja (Diaz, 2009). Reaksi penanggulangan yang dilakukan ini lebih disebabkan kelelahan berkelanjutan (*burnout*) merupakan gejala yang lebih banyak ditemukan pada bidang pekerjaan sosial dibandingkan pada bidang pekerjaan lainnya (Sarafino dalam Ema 2004). Cherniss (dalam Ema, 2004) menyatakan bahwa tingginya resiko terjadinya kelelahan berkelanjutan (*burnout*) pada bidang pelayanan sosial disebabkan karena karakteristik khusus dari bidang pekerjaan ini. Pekerja dalam bidang sosial memiliki keterlibatan langsung dengan objek kerjanya atau kliennya.

Diharapkan dengan penelitian yang dilakukan ini dapat memberikan pengetahuan bagi semua kalangan khususnya para pekerja yang berkaitan langsung dengan pelayanan masyarakat. Selain itu Mohan (Diaz, 2009) menjelaskan bahwa kelelahan berkelanjutan (*burnout*) yang terjadi pada individu pekerja dapat memberikan dampak pada aktivitas lain dalam kehidupan individu tersebut. Hal itu ditandai dengan kurangnya perhatian dengan sekitar, menurunnya kemampuan persepsi dan berfikir, menurunnya motivasi terhadap kegiatan lain, hingga menurunnya kegiatan secara fisik dan mental di luar jam kerja. Selain itu kelelahan berkelanjutan (*burnout*) juga telah dihubungkan dengan beberapa hasil negatif yang diperoleh oleh organisasi, termasuk absensi yang meningkat, komitmen organisasi yang rendah, dan beberapa melaporkan telah terjadinya kekerasan (Zreda, 2005).

Bedasarkan penelitian awal yang diperoleh sebelumnya (Cooper, dkk., 2001; Diaz, 2009; Zreda, 2005) menunjukkan proses gejala kelelahan berkelanjutan (*burnout*) sangat mungkin terjadi pada pekerja pelayanan

masyarakat, seperti perawat, guru, dan pekerja layanan umum lainnya yang memungkinkan untuk pekerja melakukan kontak secara langsung dengan objek kerjanya, dimana karakteristik pada pekerjaan inilah yang menjadi rujukan bagi peneliti untuk menggunakan subjek yang berasal dari salah satu bidang layanan masyarakat yaitu penjaga shelter Trans Jogja.

Pandangan awal dari peneliti menemukan kondisi ideal pada pekerjaan sebagai penjaga shelter berdasarkan acuan pekerjaan ini dimana secara deskripsi pekerjaan dari penjaga shelter ini dibagi menjadi dua, yang pertama sebagai petugas penjual tiket yang bertugas melayani penjualan kartu Trans Jogja kepada para calon penumpang hingga memberikan informasi yang diperlukan oleh masyarakat mengenai Trans Jogja dan kedua sebagai petugas keamanan/penjaga malam yang bertugas menjaga keamanan, ketertiban, dan kebersihan shelter serta bertanggung jawab terhadap pelayanan masyarakat. Kedua jam kerja petugas ini dibagi menjadi dua pergeseran (*shift*) kerja yaitu dimulai dari jam 05.30 WIB - 13.30 WIB dan pergeseran (*shift*) jam kerja kedua dimulai dari jam 13.30 WIB – 21.30 WIB. Petugas shelter ini memiliki 20 hari kerja dalam satu bulan dengan perincian dua hari kerja dan satu hari libur secara bergantian.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan ditemukan pekerjaan sebagai penjaga shelter dapat juga berpotensi menimbulkan gejala kelelahan berkelanjutan (*burnout*) pada individu pekerjaannya, hal ini terlihat dari karakteristik pekerjaan ini yang menuntut keterlibatan kerja secara langsung dengan objek kerja/klien serta mengharuskan petugas shelter untuk berinteraksi langsung dengan para calon penumpang yang berada di dalam shelter.

Keterlibatan kerja secara langsung inilah yang memungkinkan para pekerja ini rentan mengalami kelelahan secara emosi dikarenakan dalam prosesnya para penjaga ini bertugas tidak saja untuk melayani dan berinteraksi langsung dengan objek kerja mereka selama kurang lebih delapan jam setiap hari kerja, namun juga dituntut kesabarannya dalam menghadapi setiap masalah yang muncul dan menjawab setiap tuntutan dari para calon penumpang yang terkadang tidak sesuai dengan situasi yang ada seperti keterlambatan kedatangan bis, rute perjalanan yang tidak sesuai, dan lain sebagainya. Tidak jarang juga masalah yang muncul dengan petugas pramugara bis yang terkadang terjadi akibat pembagian tugas yang tidak dilaksanakan dengan baik seperti seperti pelaporan jumlah penumpang yang tidak dilaporkan kepada petugas shelter maupun bis yang datang tidak mau menunggu penumpang yang terlambat masuk. Beberapa hal inilah yang terkadang menjadi perselisihan antar petugas shelter dengan petugas pramugara bis.

Selanjutnya jenis pekerjaan yang sedikit monoton dan memerlukan pergerakan sama setiap harinya tentu secara tidak langsung akan mudah mempengaruhi kepuasan dalam bekerja pada penjaga shelter tersebut, dan apabila para penjaga shelter ini gagal bekerja secara baik tentu akan sangat rentan terkena kondisi stres pada pekerjaannya, hal ini disebabkan individu tersebut tentu akan berusaha keras untuk memperoleh situasi yang nyaman dan termotivasi saat bekerja dan pada gilirannya mendorong mereka untuk menambah energi dengan lebih besar. Ketika atmosfer pekerjaan ini secara intens dirasakan tentu akan mengakibatkan keterlibatan pribadi individu dan sumber emosi didalamnya

hingga sampai akhirnya sumber diri mereka terkuras, sehingga mereka mengalami kelelahan atau frustrasi yang disebabkan terhalangnya pencapaian harapan.

Selanjutnya berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan ditemukan beberapa kondisi kerja yang kurang mendukung seperti kondisi shelter yang kurang nyaman akibat penuh sesak oleh penumpang maupun kondisi suhu didalam shelter yang panas dan polusi udara dan suara dari jalan raya tentu akan membuat individu mengalami kelelahan baik secara mental maupun fisik dan dapat berdampak pada hubungan sosial dari individu tersebut yang cenderung menarik diri hingga berakibat menurunnya produktivitas pekerja. Dengan permasalahan yang berlangsung terus menerus sangat mungkin para petugas shelter ini akan mengalami gejala kelelahan berkelanjutan (*burnout*) di dalam dirinya.

Setelah pembahasan mengenai tingginya resiko terjadinya kelelahan berkelanjutan (*burnout*) pada bidang layanan sosial, juga terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi timbulnya kelelahan berkelanjutan (*burnout*). Salah satu faktor tersebut ialah kondisi kerja (Navarro, dkk, 2010; Zreda, 2005). Kondisi kerja sendiri adalah kondisi di tempat kerja dimana karyawan melakukan tugas pekerjaannya (Luthans, 2006). Bahkan menurut Navarro, dkk. (2010) kondisi kerja ini sendiri dapat menimbulkan kelelahan ketika berubah menjadi kondisi kerja negatif dimana terdapat beberapa aspek yang di dalamnya seperti kurangnya sumber daya, berlebihan (*overload*), peran yang ambigu, konflik peran, dan keyakinan berlebih (*overqualification*). Peranan kondisi kerja terhadap resiko munculnya gejala kelelahan berkelanjutan (*burnout*) dapat dimediasi oleh efek berlebihan (*overload*) kerja yang dirasakan oleh individu serta ambiguitas peran

yang secara signifikan dapat mempengaruhi munculnya efek negatif stres kerja yang kemudian timbul kelelahan emosional sebagai salah satu dimensi dari kelelahan berkelanjutan (*burnout*) (Navarro, dkk, 2010).

Bedasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan tampak beberapa kondisi pada penjaga shelter yang dapat mengakibatkan kondisi kerja negatif yang ada pada mereka, seperti jumlah pengunjung shelter yang besar sehingga mengakibatkan para petugas kewalahan dalam melayani calon penumpang yang ada, jumlah sumber daya yang terbatas seperti pembagian jumlah petugas yang tidak merata di setiap shelter yang ada dimana terdapat shelter yang berisi satu petugas saja, hingga ada perasaan ingin memiliki status yang berbeda dari pegawai kontrak menjadi Pegawai Negeri Sipil (PNS) sehingga terkadang membuat para pekerja pesimis terhadap masa depan mereka.

Bahkan menurut Zreda (2005) dalam sebuah literturnya mengenai kelelahan berkelanjutan (*burnout*) menunjukkan berlebihan (*overload*) dalam pekerjaan baik secara kualitatif dan kuantitatif, konflik peran dan ambiguitas peran, kurangnya kontrol dalam bekerja serta kurangnya dukungan sosial adalah beberapa tekanan yang dapat menimbulkan gejala kelelahan berkelanjutan (*burnout*) pada individu selain pertimbangan mengenai umpan balik yang mereka terima dalam pekerjaan. Permasalahan ini telah menekankan bahwa kondisi kerja yang merugikan dalam sebuah organisasi lebih signifikan dalam pengaruh terhadap kelelahan berkelanjutan (*burnout*) dari pada faktor kepribadian pada individu (Zreda, 2005).

Tidak hanya sampai disana saja, peranan sumber daya yang merupakan salah satu karakteristik kondisi kerja juga dapat mempengaruhi gejala kelelahan berkelanjutan (*burnout*) pada individu, karena sumberdaya pekerjaan tidak hanya diperlukan untuk menangani tuntutan pekerjaan itu sendiri tetapi juga bagi individu sendiri dalam mempengaruhi munculnya gejala kelelahan berkelanjutan (*burnout*) yang ada (Hakanen, 2006).

Permasalahan mengenai kurangnya sumber daya pada kondisi kerja ini juga telah dilakukan oleh Williams *et al* dalam Tokuda, dkk. (2009) pada sebuah Rumah Sakit. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kondisi kerja yang buruk berhubungan langsung dengan kelelahan berkelanjutan (*burnout*) pada kalangan dokter, terutama pada kondisi bekerja terlalu berat dan kontrol kerja yang buruk sangat terkait dengan ketidakpuasan pada kondisi kerja para dokter seperti kurangnya sumber daya yang ada. Namun terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi gejala kelelahan berkelanjutan (*burnout*) pada kalangan dokter seperti hubungan interaksi dengan pasien, kepatuhan pasien terhadap proses medis yang dijalani akan dapat menimbulkan kelelahan berkelanjutan (*burnout*) dikalangan dokter. Sehingga dalam hal ini kelelahan berkelanjutan (*burnout*) pada kalangan dokter tidak hanya dipengaruhi oleh kondisi kerja negatif melainkan juga diikuti oleh ketidak puasan dengan kondisi yang ada khususnya berkaitan dengan hubungan antara pasien dan dokter.

Berdasarkan penelitian yang juga dilakukan oleh Sihotang (2004) pada karyawan PT. PERTAMINA UP III Plaju, Palembang, memperlihatkan terdapat beberapa faktor lain selain kondisi kerja yang dapat mempengaruhi munculnya

gejala kelelahan berkelanjutan (*burnout*) dimana dalam penelitian ini diperoleh hasil 93,66% kelelahan berkelanjutan (*burnout*) yang dialami oleh karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain faktor eksternal meliputi kurangnya kesempatan untuk promosi, imbalan yang tidak sesuai, kurangnya dukungan sosial dari atasan, tuntutan pekerjaan, pekerjaan yang monoton dan beberapa faktor internal seperti usia, harga diri, dan karakteristik kepribadian. Sedangkan sisanya 6,34% dipengaruhi oleh persepsi terhadap lingkungan psikologis tempat kerja mereka. Sehingga dalam hal ini masih banyak faktor yang dapat mempengaruhi munculnya gejala kelelahan berkelanjutan (*burnout*) pada pekerja selain faktor kondisi kerja negatif yang ada.

Kelebihan beban kerja pada kondisi kerja negatif mungkin merupakan indikasi yang paling jelas dari ketidaksesuaian antara pribadi dan pekerjaan. Individu harus melakukan banyak pekerjaan dengan sedikit sumber daya ada. Hal ini adalah bukan masalah dari memenuhi tantangan baru tapi akan jauh melampaui batas kemampuan manusia. Keterbatasan jumlah sumber daya juga lebih banyak mengakibatkan orang harus mendapatkan jumlah yang sama dari pekerjaan yang dilakukan dalam waktu terbatas. Tekanan akan meningkat ketika individu mengambil pekerjaan kedua atau pekerjaan sampingan dalam upaya untuk memenuhi tekanan keuangan dan menjaga pilihan pekerjaan mereka terbuka. Kelebihan beban kerja dapat meningkat dengan tempo kerja meningkat. Semakin cepat laju beban kerja akan mempengaruhi kualitas yang dimiliki, mengganggu hubungan antar rekan kerja, membunuh inovasi, hingga membawa individu pada kelelahan berkelanjutan (*burnout*) (Maslach & Leitner, 1997).

Rentannya pengaruh kondisi kerja negatif terhadap munculnya gejala kelelahan berkelanjutan (*burnout*) pada seseorang menjadi pembahasan dalam penelitian ini karena pembahasan pengaruh kondisi kerja negatif terhadap gejala kelelahan berkelanjutan (*burnout*) dilakukan dengan cara menghubungkan karakteristik kondisi kerja negatif yang ada dalam penelitian ini seperti kurangnya sumber daya, berlebihan, peran yang ambigu, konflik peran, dan keyakinan berlebih dengan dimensi kelelahan berkelanjutan (*burnout*) secara umum, misal hubungan antara kurangnya sumber daya yang ada dengan salah satu dimensi kelelahan berkelanjutan (*burnout*) ataupun hubungan antara berlebihan pada karyawan terhadap salah satu dimensi kelelahan berkelanjutan (*burnout*). Dalam hal ini, ada tidaknya hubungan antara kondisi kerja negatif terhadap dimensi kelelahan berkelanjutan (*burnout*) secara spesifik akan dibahas dalam penelitian ini.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan antara kondisi kerja negatif dengan kelelahan berkelanjutan (*burnout*) pada penjaga shelter.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengungkap secara empiris hubungan antara kondisi kerja negatif dengan kelelahan berkelanjutan (*burnout*) pada penjaga shelter.

D. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

a. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan khususnya bidang Psikologi Industri dan Organisasi dan bagi peneliti lain diharapkan dapat dipakai sebagai pedoman di dalam penelitian lebih lanjut terutama untuk mengkaji variabel variabel lain yang berkaitan dengan tingkat kelelahan berkelanjutan (*burnout*) pada karyawan di dalam sebuah organisasi perusahaan.

b. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat memberi masukan kepada setiap organisasi yang khususnya instansi yang berkecimpung dalam pelayanan masyarakat saat ini dan juga kepada para karyawan mengenai beberapa hal yang berhubungan dengan gejala-gejala kelelahan berkelanjutan (*burnout*) yang sering terjadi pada karyawan di bidang kemanusiaan, atau bekerja dibidang pelayanan terhadap masyarakat. Karena hal tersebut akan berdampak negatif bagi karyawan itu sendiri maupun organisasi tempat ia bekerja, seperti absensi yang meningkat, komitmen organisasi yang rendah, hingga tindak kekerasan di tempat kerja.

E. Keaslian Penelitian

Variabel tergantung pada penelitian ini sebelumnya sudah pernah dilakukan penelitian oleh Imelda Novelina Sihotang (2004) dengan judul penelitian, “*Burnout* Pada Karyawan Ditinjau Dari Persepsi Terhadap Lingkungan

Kerja Psikologis dan Jenis Kelamin”. Subjek pada penelitian ini mengambil sampel sejumlah 80 orang karyawan PT. Pertamina UP III Plaju, Palembang. Teori kelelahan berkelanjutan (*burnout*) yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari Kreitner dan Kinicki (1992) dan untuk teori persepsi terhadap lingkungan kerja menggunakan teori dari Gibson dan Ivancevich (1990). Sedangkan untuk pengambilan data peneliti menggunakan metode distribusi skala, yaitu skala kelelahan berkelanjutan (*burnout*) dan skala persepsi lingkungan kerja. Indikator dari skala kelelahan berkelanjutan (*burnout*) sendiri antara lain, dimensi kelelahan fisik, dimensi kelelahan emosional, dimensi kelelahan mental, dimensi rendahnya penghargaan terhadap diri, dan dimensi dipersonalisasi. Untuk hasil penelitian ini adalah terdapat hubungan negatif antara persepsi karyawan terhadap lingkungan kerja psikologis dengan kelelahan berkelanjutan (*burnout*) dan berdasarkan perbedaan tingkat kelelahan berkelanjutan (*burnout*) serta berdasarkan jenis kelamin, karyawan wanita mengalami kelelahan berkelanjutan (*burnout*) yang lebih tinggi dibandingkan karyawan pria.

Selanjutnya variabel kelelahan berkelanjutan (*burnout*) juga pernah menjadi bahan penelitian yang dilakukan oleh Anrilla Ema (2004) dengan judul penelitian, “Peranan Dimensi-Dimensi Birokrasi Terhadap *Burnout* Pada Perawat Rumah Sakit Di Jakarta”. Subjek yang diambil pada penelitian ini adalah 143 orang perawat pada sebuah Rumah Sakit di Jakarta. Teori dalam penelitian ini menggunakan teori kelelahan berkelanjutan (*burnout*) dari Maslach (1980) dan dimensi-dimensi birokrasi dari Herniss (1980). Metode yang digunakan dalam pengambilan data, peneliti menggunakan metode distribusi skala dengan

menggunakan skala *Maslach Burnout Inventory* (MBI) yang memiliki tiga dimensi yaitu: kelelahan emosional, dipersonalisasi, dan *reduced personal accomplishment*. Sedangkan skala dimensi-dimensi birokrasi yang digunakan berasal dari teori Hall (1968). Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah pada hasil penelitian yang telah dilakukan membuktikan bahwa dimensi-dimensi birokrasi, yaitu spesialisasi kerja, kualifikasi teknis, dan struktur hirarki secara bersama-sama memiliki peranan yang signifikan terhadap terjadinya kelelahan emosional, dipersonalisasi, dan penurunan pencapaian prestasi diri (*reduced personal accomplishment*) pada perawat di rumah sakit.

Penelitian berikutnya dilakukan oleh Dorota Zolnierczyk-Zreda (2005) dengan judul “*An Intervention to Reduce Work Related Burnout in Teachers*”. Penelitian ini menggunakan teori kelelahan berkelanjutan (*burnout*) dari Maslach dan Jackson (1981), dimana peneliti juga memilih quasi eksperimen sebagai metode penelitian yang dilakukan kepada 59 guru yang dilakukan secara acak dalam pemilihan kelompok eksperimen maupun kelompok kontrol. Program yang diberikan dalam memberikan intervensi pada kelompok eksperimen ini ialah dengan mengadakan manajemen lokal karya kepada guru-guru selama enam jam dan berlangsung dua hari secara berturut. Hasil dari penelitian eksperimen ini sendiri menunjukkan bahwa mengelola lingkungan kerja pada setiap guru akan membantu para guru dalam mempersepsikan stres yang terdapat dalam pekerjaan mereka, dan secara langsung akan mengurangi kelelahan secara emosional dan keluhan gejala kelelahan berkelanjutan (*burnout*) yang dirasakan.

Penelitian mengenai kelelahan berkelanjutan (*burnout*) juga dilakukan oleh Eka Danta Jaya G. Dan Ihsan Rahmat (2005) yang berjudul “*Burnout Ditinjau dari Locus of Control Internal dan Locus of Control Eksternal*”. Metode yang digunakan pada penelitian ini ialah metode kuantitatif inferial komparatif dengan pengambilan data langsung kepada subjek penelitian yang dianggap memiliki fenomena yang sesuai (*ex post facto*). Subjek penelitian yang dilakukan diambil dari karyawan Biro Rektor USU Medan dengan sampel sebanyak 60 karyawan. Skala yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini adalah skala kelelahan berkelanjutan (*burnout*) dari teori Maslach yang terdiri dari tiga dimensi kelelahan (*exhaustion*), depersonalisasi (*cynicism*), dan *Low Personal Accomplishment* dan skala locus of control yang berasal dari teori Julian Rotter (1966). Hasil yang diperoleh pada penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa ada perbedaan kelelahan berkelanjutan (*burnout*) ditinjau dari *Locus of Control Internal* dan *Locus of Control Eksternal*, dimana subjek dengan *Locus of Control Eksternal* lebih rentan terkena kelelahan berkelanjutan (*burnout*) dibandingkan subjek dengan *Locus of Control Internal*.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Stephen B. Schepman dan Michael A. Zarate (2008) dengan judul, “*The Relationship between Burnout, Negative Affectivity and Organizational Citizenship Behavior for Human Service Employees*”. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 32 karyawan pekerja sosial tunawisma pada Snohomish Country di Washington. Sedangkan untuk instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Maslach Burnout Inventory* (MBI) dengan tiga sub skala berupa kelelahan emosional,

depersonalisasi, dan prestasi diri. Hasil penelitian ini sendiri menunjukkan korelasi negatif antara perilaku OCB dengan kegiatan negatif korelasi yang serupa juga ditemukan antara perilaku OCB dengan gejala negatif.

Penelitian mengenai kelelahan berkelanjutan (*burnout*) juga dilakukan oleh Ramon Diaz dan Anita Zulkaida (2009) dengan judul “Hubungan antara *Burnout* dengan Motivasi Berprestasi Akademis pada Mahasiswa yang Bekerja”. Metode penelitian yang digunakan ialah metode distribusi skala dengan populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 107 mahasiswa S1. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini sendiri ialah skala Kelelahan berkelanjutan (*burnout*) dan skala Motivasi berprestasi dari teori Mc Clelland (1953). Hasil dari penelitian ini sendiri ialah adanya hubungan negatif yang signifikan antara kelelahan berkelanjutan (*burnout*) dengan motivasi berprestasi akademis, dimana semakin tinggi kelelahan berkelanjutan (*burnout*) yang dialami subjek maka semakin rendah motivasi berprestasi akademis, dan sebaliknya semakin rendah kelelahan berkelanjutan (*burnout*) pada subjek maka semakin tinggi motivasi berprestasi.

Penelitian lain selanjutnya yang menggunakan variabel kelelahan berkelanjutan (*burnout*) sebagai variabel dalam penelitian ialah penelitian yang dilakukan oleh Yasuharu Tokuda, dkk. (2009) yang berjudul, “*The Interrelationships between Working Conditions, Job Satisfaction, Burnout and Mental Health among Hospital Physicians in Japan: a Path Analysis*”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode survei dimana peneliti mengirimkan angket kepada subjek dengan menggunakan email. Teori kelelahan

berkelanjutan (*burnout*) yang dipakai dalam penelitian ini berasal dari teori Maslach (1980), sedangkan teori yang lain menggunakan teori kepuasan kerja dari Williams (2002), dan teori kesehatan mental dari Goldberg (1972). Adapun instrument yang digunakan terkait kelelahan berkelanjutan (*burnout*) pada penelitian ini menggunakan skala *Maslach Burnout Inventory* (MBI) yang sebelumnya telah diadaptasi ke bahasa Jepang, untuk dimensi-dimensi yang digunakan pada skala ini tetap mengaju pada dimensi sebelumnya yaitu: kelelahan emosional, depersonalisasi, dan prestasi diri, instrument selanjutnya peneliti menggunakan skala kepuasan kerja yg telah dimodifikasi oleh peneliti. Hasil pada penelitian ini menunjukkan kelelahan berkelanjutan (*burnout*) dan kesehatan mental berkaitan langsung dengan rendahnya kontrol kerja dan waktu istirahat yang singkat yang diperoleh oleh para dokter di salah satu Rumah Sakit di Jepang.

Penelitian selanjutnya yang memakai kelelahan berkelanjutan (*burnout*) sebagai variabel tergantung adalah penelitian yang dilakukan oleh Maria Luisa Avargues Navarro, dkk. (2010) yang berjudul “*Working Conditions, Burnout and Stress Symptoms in University Professors: Validating a Structural Model of the Mediating Effect of Perceived Personal Competence*”. Dalam penelitian ini peneliti menguji sampel sebanyak 193 profesor Universitas Sevilla dengan menggunakan skala dari Maslach dan Jackson (1986) yaitu *Maslach Burnout Inventory* (MBI). Sedangkan untuk indikator-indikator yang digunakan pada skala ini antara lain yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi dan penurunan prestasi diri. Untuk hasil dari penelitian ini adalah hubungan antara gejala stres

yang dihasilkan oleh faktor kondisi pekerjaan dan dimensi kelelahan berkelanjutan (*burnout*) tidak dimediasi oleh kompetensi pribadi.

Terakhir penelitian yang menggunakan variabel kelelahan berkelanjutan (*burnout*) sebagai salah satu variabel dalam penelitiannya adalah penelitian dari Mahdiehsadat Taheri, Elham Forouzandeh, Leila Zamani, dan Zahra Seddighi (2012) dengan judul “*Comparison of Burnout and Job Stress Betwen Physical Education Employees and Industrial Workers*”. Metode yang digunakan ialah metode diskriptif-komparatif dimana stres kerja dan kelelahan berkelanjutan (*burnout*) dibandingkan antara dua kelompok subjek. Peserta yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 110 pegawai yang terdiri dari 50 pegawai kantor kesehatan dan 60 karyawan pabrik di daerah Isfahan, Iran. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner job stres yang terdiri dari 20 aitem skala lingkert dan skala kelelahan berkelanjutan (*burnout*) dengan menggunakan Skala *Maslach-Jakson Burnout Inventory* (1985). Hasil dari penelitian ini sendiri membuktikan bahwa karyawan pada kantor pendidikan jasmani lebih rentan terkena gejala kelelahan berkelanjutan (*burnout*) dibandingkan pekerja industri.

Letak perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya adalah sebagai berikut :

1. Penggunaan variabel dalam penelitian menggunakan dua macam variabel, yaitu satu variabel tergantung dan satu variabel bebas. Variabel tergantung yang digunakan dalam penelitian ini ialah kelelahan berkelanjutan (*burnout*) dengan variabel bebas berupa kondisi kerja negatif.

2. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori kelelahan berkelanjutan (*burnout*) yang berasal dari Maslach (1982) dan teori kondisi kerja negatif yang berasal dari Navarro dkk, (2010).
3. Untuk metode pengambilan data yang digunakan, peneliti menggunakan metode distribusi skala dalam memperoleh data penelitian.
4. Selanjutnya alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala kelelahan berkelanjutan (*burnout*) yang disusun oleh peneliti sendiri berdasarkan teori *Maslach Burnout Inventory* (MBI) dari Maslach dan Jackson (1986), skala yang kedua peneliti menggunakan skala kondisi kerja negatif yang disusun sendiri oleh peneliti dengan mengacu pada teori kondisi kerja negatif dari Navarro dkk. (2010). Untuk menguji validitas kedua skala ini peneliti menggunakan validitas isi (*content*) dengan melakukan *profesional judgment* pada setiap aitem yang disusun.
5. Terakhir populasi subjek pada penelitian ini adalah para petugas penjaga shelter Trans Jogja. Pemilihan subjek yang berasal dari petugas penjaga shelter Trans Jogja ini berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya yang sebagian besar menggunakan subjek yang berasal dari pekerjaan perawat maupun guru/dosen, namun pemilihan subjek ini juga tidak lepas dari karakteristik pekerjaan subjek yaitu memiliki keterlibatan langsung dengan objek kerja mereka sehingga hal ini sangat memungkinkan untuk dilakukannya penelitian mengenai gejala kelelahan berkelanjutan (*burnout*) yang ada.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan, maka dapat diambil kesimpulan yaitu:

Ada hubungan positif yang signifikan antara pengaruh kondisi kerja negatif dengan gejala kelelahan berkelanjutan (*burnout*) pada penjaga shelter. Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis dari peneliti bahwa, semakin tinggi pengaruh kondisi kerja negatif maka semakin tinggi gejala kelelahan berkelanjutan (*burnout*) yang muncul pada penjaga shelter. Sebaliknya, semakin tinggi pengaruh kondisi kerja positif yang ada maka semakin rendah gejala kelelahan berkelanjutan (*burnout*) yang muncul. Sedangkan untuk besar sumbangan efektif yang diberikan oleh kondisi kerja negatif terhadap tingkat gejala kelelahan berkelanjutan (*burnout*) pada penjaga shelter adalah sebesar 29,9%.

B. Saran

Bedasarkan dari hasil penelitian, pembahasan, hingga penarikan kesimpulan yang telah dilakukan sebelumnya, maka peneliti mengajukan saran-saran antara lain sebagai berikut :

a. Dinas Perhubungan

Untuk dinas yang menaungi para pekerja shelter ini untuk lebih memperhatikan kondisi kerja karyawan, dimana diperlukannya pembagian tugas (*job discription*) yang jelas antara petugas shelter yang ada, pembagian yang merata pada jumlah tenaga petugas pada setiap shelter yang ada juga

perlu diperhatikan agar tidak terjadi penumpukan kerja (*overload*) pada petugas shelter, pemberian evaluasi kinerja yang jelas kepada para petugas shelter juga sangat penting untuk petugas shelter agar mereka mengetahui tingkat prestasi maupun perkembangan kinerja mereka, serta perbaikan fasilitas shelter yang ada guna menunggang pekerjaan para petugas shelter. Dengan kondisi kerja yang kondusif dapat menghindari timbulnya gejala kelelahan berkelanjutan (*burnout*) pada petugas shelter yang ada.

b. Penjaga Shelter

Ada beberapa cara yang dapat dilakukan oleh para petugas shelter untuk dapat mencegah terjadinya kelelahan berkelanjutan (*burnout*) bagi para petugas shelter, diantara adalah tetap menjaga kondisi kerja yang positif dalam bekerja, seperti menyesuaikan pembagian tugas yang sesuai dengan deskripsi pekerjaan (*job discription*) masing-masing sehingga akan terhindar dari beban kerja yang berlebih pada setiap individu pekerja, mampu bekerja sama dengan rekan kerja sehingga mampu menghindar dari bertumpuknya tugas yang ada, dan terakhir mampu memotivasi diri dalam bekerja.

c. Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti mengenai permasalahan kelelahan berkelanjutan (*burnout*) ditinjau dari segi pengaruh kondisi kerja negatif, maka perlu sebaiknya untuk lebih memperdalam dalam dasar teori pada kondisi kerja negatif. Hal ini lebih disebabkan masih sedikitnya penelitian mengenai permasalahan kondisi kerja negatif yang ada, sehingga kita perlu mempelajarinya lebih mendalam dan dengan semakin kita

memahami mengenai teori kondisi kerja negatif akan mempermudah peneliti selanjutnya dalam pelaksanaan penelitian baik dari pelaksanaan *pleriminary* hingga pembuatan aitem pada skala yang akan dipakai.

Untuk pengembangan teori yang ada pada penelitian ini juga dapat dilakukan dengan mempertimbangkan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi timbulnya kelelahan berkelanjutan (*burnout*), seperti faktor eksternal maupun internal yang ada, pengembangan juga dapat dilakukan dengan mengganti subjek, lokasi ataupun jenis pekerjaan yang ada di sekitar.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (2012). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cooper, C. L., Dewe, P. J. & O'Driscoll, M. P. (2001). *Organizational stress: A review and critique of theory research and applications*. California: Sage Publication Inc.
- De Silva, P. V., Hewage, C. G., & Fonseca, P. (2009). Burnout : an Emerging Occupational Health Problem. *Galle Medical Journal*, 14(1), 52-55.
- Diaz, R. & Anita, Z. (2009). Hubungan Antara *Burnout* Dengan Motivasi Berprestasi Akademis pada Mahasiswa yang Bekerja. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 14(1), 93-100.
- Ema, A. (2004). Peranan Dimensi-Dimensi Birokrasi Terhadap *Burnout* pada Perawat Rumah Sakit di Jakarta. *Jurnal Psyche*, 1(1), 33-46.
- Farber, A. B. (1991). *Crisis In Education: Stress and Burnout In The American Teacher*. San Fransisco: Jossey-Bass Publisher.
- Fernandez, R. M., Rafael San Martin, C., & Maria J. M. C. (2008). Dimensiones básicas en el diseño del trabajo: nuevos aportes a la flexibilidad funcional. *Psicothema*, 20(4), 773-779.
- Grebner, Simone, Norbert, K. S., Luca, L. F., Stephan, G., Wolfgang, K., & Achim E. (2003). Working Conditions, Well-Being, and Job-Related Attitudes Among Call Centre Agents. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(4), 341-365.
- Hakanen, Jari, J., Arnold, B. B., & Wilmar, B. Schaufeli. (2006). *Burnout* and Work Engagement Among Teachers. *Journal of School Psychology*, 43, 495-513.
- Heuaven, E., & Bakker, A. B. (2003). Emotional Dissonance and *Burnout* Among Cabin Attendants. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12(1), 81-100.
- Hou, L., & Li, Y. (2005). Review of research on teachers *burnout* in Taiwan. *Journal of Anyang Teacher College*, 1, 74-77.
- Jaya, E. D., & Ihsan R. (2005). *Burnout* Ditinjau dari Locus of Control Internal dan Eksternal. *Majalah Kedokteran Nusantara*, 38, 213-218.
- Kompas Media. 2013. Stres Dalam Bekerja Picu Penyakit Jantung. <http://www.kompas.com>.

- Kreitner, R., Knicki, A. (1992). *Organizational Behaviour* (2nded.). Boston: Richard, D. Irwin, Inc.
- Navarro, L. M. A., Mercedes B. M., & Ana M. L. J., (2010). Working Conditions, *Burnout* and Stress Symtoms in University Professors: Validating a Structural Model of the Mediating Effect of Perceived Personal Competence. *The Spanish Journal of Psychology*, 13(1), 284-296.
- Lee, R. T. & Ashforth, B. E. (1996). A Media Analytic Examination of the Correlates of the Dimension of Job *Burnout*. *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123-133.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi* (Organizational Behavior 10th edition). Yogyakarta: Andi Offset.
- Maslach, C., Leitner, M. P. (1997). *How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It*. San Francisco : Jossey-Bass.
- Maslach, C., Schaufeli, B. W., & Michael, L. P. (2001). Job *Burnout*. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Robbins, P. S., (2008). *Perilaku Organisasi* (Edisi kesepuluh). Jakarta : Penerbit Salemba Empat.
- Sihotang, I. N. (2004). *Burnout* pada Karyawan Ditinjau Dari Persepsi Terhadap Lingkungan Kerja Psikologis dan Jenis Kelamin. *Jurnal Psyche*, 1(1), 9-17.
- Suseno, Miftahun N. (2012). *Pedoman Praktikum Statistika* (Revisi I). Yogyakarta. Laboratorium Psikologi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Taheri, M., Elham F., Leila Z., & Zahra S. (2012). Comparison of *Burnout* and Job Stress Between Physical Education Employees and Industrial Workers. *Scholars Research Library*, 3(3), 1242-1246.
- Tokuda, Y., Keiko, H., Makiko, O., Seiji, B., Haruo, Y., & Shunzo, K. (2009). The Interrelationships Between Working Conditions, Job Satisfaction, *Burnout*, and Mental Health Among Hospital Physicians in Japan: a Path anlysis. *Industrial Health*, 47, 166-172.
- Tuckey, R. M., Maureen, F. D., & Arnold, B. B. (2012). Empowering Leaders Optimize Conditions for Engagement: A Multilevel Study. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 15-27.

Winarsunu, T. (2008). *Psikologi Keselamatan Kerja*. Malang: UMM Press.

Zreda, & Dorota, Z. (2005). An Intervention to Reduce Work-Related *Burnout* in Teachers. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics (JOSE)*, 11(4), 423-430.

