
Konsep Diri Dan Tingkat *Burnout* Pada Karyawan Yang Bekerja Di Instansi Pelayanan Masyarakat

Rina Amelia

Zulkarnain

Program Studi Psikologi
Fakultas Kedokteran
Universitas Sumatera Utara

Abstract

The aim of this study is to investigate the relationship between Self concept and Burnout. The study was a field research with data collected through Scale of Self Concept and Scale of Burnout. The subject were employees of one public service in Medan. The number of subject was 85. The result show that there was a negative correlation between self concept and burnout ($r_{xy} = -0.583, p < 0.01$). Self Concept contributes 34% to Burnout. In addition, the finding also shows there was a significant difference in burnout based on worked period ($F = 3.431, p < 0.05$). Employees who have worked period of 11-20 years, shows more significant tendency to burnout than employees who have worked period of 2-10 years and 21-28 years.

Keywords : Self Concept, Burnout.

Pendahuluan

Salah satu persoalan yang muncul karena tekanan akibat meningkatnya tuntutan kerja dan persaingan yang keras di tempat kerja ialah stres. Stres merupakan salah satu bentuk gangguan jiwa yang banyak dialami oleh anggota masyarakat angkatan kerja. Stres dapat berupa ketegangan mental yang mengganggu kondisi emosional, proses berfikir dan kondisi fisik seseorang.

Data mengenai stres kerja di Indonesia belum begitu banyak diketahui. Prawitasari (dalam Farhati & Rosyid, 1996) memperkirakan bahwa stres kerja di Indonesia akan terus meningkat sejalan dengan perkembangan zaman. Stres yang dialami individu dapat terjadi dalam jangka waktu yang berbeda-beda.

Permasalahan akan muncul bilamana stres terjadi di dalam jangka waktu yang lama dengan intensitas yang cukup tinggi. Sebagai akibatnya individu akan mengalami kelelahan fisik maupun mental. Keadaan ini disebut *burnout*, yaitu kelelahan fisik, mental, dan emosional yang terjadi karena stres yang diderita dalam jangka waktu cukup lama, didalam situasi yang menuntut keterlibatan emosional yang tinggi (Leatz & Stolar, 1993).

Berdasarkan survey dari CareerBuilder.com bahwa 68 persen dari pekerja dilaporkan merasakan *burnout* di tempat kerjanya (Lorenz, 2004). Beberapa penelitian membuktikan bahwa stres dan *burnout* adalah berbeda. *Burnout* lebih dari pada

stres. Individu yang tidak pernah mengharapkan apa-apa dari pekerjaannya tetapi ketika harus membayar lebih untuk pekerjaannya dapat mengalami stres kerja, tapi belum tentu *burnout*. *Burnout* merupakan suatu kondisi yang mempengaruhi individu yang termotivasi dengan idealisasi yang tinggi (Stanley, 2004).

Burnout pada dasarnya bukan suatu gejala dari stres kerja, tetapi merupakan hasil dari stres kerja yang tidak dapat dikendalikan dan merupakan suatu keadaan yang serius (Stanley, 2004). Jadi, *burnout* merupakan suatu respon terhadap kondisi kerja yang stres. Beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa pekerja *human service* mengalami *burnout* dalam merespon terhadap stres kerja (Berry, 1998).

Seperti yang dikemukakan oleh Pines dan Aronson (dalam Farhati & Rosyid 1996) yang menyatakan bahwa *burnout* adalah suatu bentuk ketegangan atau tekanan psikis yang berhubungan dengan stres kronik, dialami seseorang dari hari ke hari, ditandai dengan kelelahan fisik, mental dan emosional.

Maslach (dalam Schaufeli & Buunk, 1996) memberikan gambaran adanya tiga dimensi *burnout*, yaitu: a) kelelahan emosional yang ditandai dengan perasaan frustrasi, putus asa, sedih, tidak berdaya, tertekan, dan ia merasa terjebak. Ditambah mudah tersinggung dan marah tanpa alasan yang jelas; b) depersonalisasi, ditandai dengan menjauhnya individu dari lingkungan sosial, apatis, tidak peduli terhadap lingkungan dan orang-orang disekitarnya; c) rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri, yaitu individu tidak pernah merasa puas dengan hasil karyanya sendiri, merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi diri sendiri maupun orang lain.

Penelitian yang dilakukan oleh Freudenberger dan Richelson (dalam Farhati & Rosyid, 1996) menemukan bahwa hampir semua penderita *burnout* pada mulanya adalah orang-orang yang bersemangat, energik, optimistik, dan memiliki prinsip yang kuat, serta mau bekerja keras untuk meraih prestasi. Mereka tidak mengenal istilah gagal.

Golembiewsky, Hilles dan Daiy (1987) menyatakan akibat dari *burnout* dapat muncul

dalam bentuk berkurangnya kepuasan kerja, meningkatnya stres kerja, partisipasi menurun, ketelitian berkurang, memburuknya *performance*, produktifitas rendah, dan meningkatnya gangguan fisik dan mental pada diri karyawan. Bila hal ini terjadi pada karyawan tentu saja akan mempengaruhi *performance* perusahaan.

Ada 2 hal utama yang memungkinkan seseorang mengalami *burnout*. Jackson, Schuler dan Schwab (1986) mengatakan bahwa *burnout* terjadi karena adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang dialami seseorang ditempat kerja. Kesenjangan harapan dan kenyataan yang dimaksud adalah harapan tentang prestasi yang seharusnya dicapai dan unjuk kerja yang dimiliki. Kesenjangan lainnya terjadi bila organisasi tempat bekerja seseorang tidak sesuai dengan harapan atau tata nilai pribadinya.

Berdasarkan perspektif teori belajar, *burnout* merupakan hasil dari pengharapan yang salah terhadap *reinforcement*, *outcome*, dan *efficacy* (Schaufeli & Buunk, 1996). Dalam hal ini pekerja meletakkan standar keberhasilan pribadi yang terlalu tinggi yang sulit dicapai berdasarkan kemampuan yang dimilikinya.

Tingginya standar keberhasilan pribadi berkaitan dengan konsep diri. Konsep diri merupakan hal yang penting artinya bagi kehidupan individu karena pemahaman mengenai konsep diri akan menentukan dan mengarahkan perilaku dalam berbagai situasi serta menentukan keberhasilan individu dalam hubungannya dengan masyarakat (Shavelson dalam Meilaratri & Zuikarnain, 2004)

Menurut Cahoun dan Acoella (1995) konsep diri adalah pandangan pribadi individu terhadap dirinya yang meliputi tiga dimensi, yaitu pengetahuan tentang diri, pengharapan mengenai diri dan penilaian tentang diri sendiri.

Dimensi pertama dari konsep diri adalah apa yang individu ketahui tentang diri sendiri. Dalam benak individu ada satu daftar jujukan yang menggambarkan tentang dirinya: usia, jenis kelamin, kebangsaan, suku, pekerjaan, dan lain sebagainya. Dimensi kedua dari konsep diri adalah pengharapan mengenai diri. Pada saat individu mempunyai satu set pandangan lain yaitu tentang kemungkinan

individu menjadi apa dimasa mendatang. Pendeknya, individu mempunyai pengharapan bagi dirinya sendiri. Dimensi ketiga konsep diri adalah penilaian terhadap diri sendiri. Individu berkedudukan sebagai penilai tentang dirinya sendiri setiap hari, mengukur apakah individu bertentangan dengan pengharapannya bagi diri sendiri dan standar individu bagi dirinya sendiri (Calhoun & Acocella, 1995).

Maslach (dalam Sutjipto, 2001) mengatakan bahwa individu yang memiliki konsep diri rendah atau negatif lebih 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 menimbulkan beban kerja berlebihan yang berdampak pada terkurasnya sumber diri. Penilaian diri yang negatif ini menyebabkan mereka lebih menitikberatkan perhatian pada kegagalan dalam setiap hal sehingga menyebabkan perasaan tidak berdaya dan apatis.

Menurut Calhoun dan Acocella (1995) ada dua jenis konsep diri negatif. *Satu*, pandangan seseorang tentang dirinya sendiri benar-benar tidak teratur: individu tidak memiliki perasaan kestabilan dan keutuhan diri. Individu benar-benar tidak tahu siapa dirinya, apa kekuatan dan kelemahannya, atau apa yang dihargai dalam hidupnya. *Kedua*, pandangan terhadap diri yang terlalu stabil dan terlalu teratur, dengan kata lain, kaku. Mungkin karena didikan dengan sangat keras, individu tersebut menciptakan citra-diri yang tidak mengizinkan adanya penyimpangan dari seperangkat hukum besi yang dalam pikirannya merupakan cara hidup yang tepat.

Dalam kaitannya dengan evaluasi diri, konsep diri yang negatif menurut defenisinya meliputi penilaian yang negatif terhadap diri. Dalam kaitannya dengan harapan orang dengan konsep diri negatif, bahwa mereka percaya kalau dirinya tidak dapat mencapai suatu apapun yang berharga, orang tersebut merancang pengharapannya sedemikian rupa

sehingga dalam kenyataan ia tidak mencapai suatu apapun yang berharga (Calhoun & Acocella, 1995).

Dasar dari konsep diri yang positif bukanlah kebanggaan yang besar tentang diri tetapi lebih berupa penerimaan diri. Kualitas ini lebih mungkin mengarah pada kerendahan hati dan kedermawanan daripada keangkuan dan egois. Tidak seperti konsep diri negatif yang terlalu kaku atau terlalu longgar, konsep diri positif bersifat stabil dan bervariasi. Jadi, orang dengan konsep diri positif dapat memahami dan menerima sejumlah fakta yang sangat bermacam-macam tentang dirinya (Calhoun & Acocella, 1995).

Konsep diri yang positif itu cukup luas untuk menampung seluruh pengalaman mental seseorang, evaluasi tentang dirinya sendiri menjadi positif. Individu dapat menerima dirinya sendiri secara apa adanya dan diajuga dapat menerima orang lain. Mengenai pengharapan, individu dengan konsep diri positif merancang tujuan-tujuan yang sesuai dan realistis (Calhoun & Acocella, 1995).

Apabila setiap karyawan dalam suatu organisasi atau suatu perusahaan merasakan bahwa prinsip dan nilai-nilai yang mendasari tindakan dan perilaku perusahaan sesuai dengan pandangan hidupnya, tidak menyimpang dari prinsip pribadinya, maka karyawan tersebut akan bekerja dengan baik. Apalagi jika mereka memahami maksud, tujuan dan ruang lingkup kegiatan perusahaan serta mereka merasakan bahwa pandangan hidupnya atau cita-citanya akan mendapat tempat yang sesuai di perusahaan tempat mereka bekerja maka mereka akan selalu terdorong untuk bekerja lebih baik, karena menyadari apa yang bermanfaat bagi perusahaan juga bermanfaat bagi dirinya (Atmosoeperto dalam Melinda & Zulkamain, 2004).

Dinas Pencegah dan Pemadam Kebakaran (DP2K) Kota Medan merupakan suatu instansi yang bergerak dalam bidang pelayanan masyarakat yang memiliki tujuan utamanya adalah melaksanakan kegiatan pencegahan dan penanggulangan/pemadaman kebakaran dan bencana alam (Pemko Medan, 2005).

Dalam pelaksanaan tugasnya terkadang para pegawai DP2K sering mengalami hal-hal yang tidak menyenangkan, seperti ketika sedikit saja terlambat datang ke lokasi kejadian sering para pegawai DP2K ini mendapat sambutan yang buruk dari masyarakat misalnya dilempari dengan batu dan dicaci maki oleh masyarakat. Padahal keterlambatan mereka mungkin dikarenakan lalu lintas yang padat dan jauhnya lokasi kejadian dari kantor DP2K (Pemko Medan, 2005).

Sebagai suatu instansi yang bergerak di bidang pelayanan masyarakat, parapekerjanya rentan mengalami *burnout*. Jika tidak ada kejadian kebakaran, sering para pegawai DP2K ini merasa bingung harus melakukan pekerjaan yang sesuai dengan *job description* mereka, sehingga mereka melakukan beberapa aktivitas yang tidak sesuai dengan tugas mereka.

Jackson, dkk. (1986) mengatakan *burnout* muncul sebagai akibat dari tingginya tuntutan pekerjaan dan perlakuan tidak manusiawi yang diterima seseorang yang banyak terlibat sebagai *service provider*.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, peneliti merasa tertarik untuk mengetahui sejauh mana pengaruh konsep diri terhadap *burnout* pada Dinas Pencegah dan Pemadam Kebakaran (DP2K) Kota Medan.

Tinjauan Pustaka

Maslach, Leatz dan Stolar (dalam Asiad & Soetjipto, 2000), menyatakan bahwa *burnout* pada seseorang ditandai oleh empat kondisi, yaitu (1) kelelahan fisik (*physical exhaustion*), (2) kelelahan emosional (*emotional exhaustion*), (3) kelelahan mental (*mental exhaustion*), dan (4) rendahnya perasaan mampu mencapai sesuatu yang berarti dalam hidup (*low of personal accomplishment*).

Pines dan Aronson (dalam Sutjipto, 2001) mengemukakan 3 dimensi dari *burnout* adalah:

1. Kelelahan fisik
2. Kelelahan emosional
3. Kelelahan mental

ad 1. Kelelahan fisik

Kelelahan fisik yaitu suatu kelelahan yang bersifat fisik dan energi fisik. Sakit fisik dicirikan seperti sakit kepala, demam, sakit punggung (rasa ngilu), rentan terhadap penyakit, tegang pada otot leher dan bahu, sering terkena flu, susah tidur, mual-mual, gelisah, dan perubahan kebiasaan makan. Energi fisik dicirikan seperti energi yang rendah, rasa letih yang kronis, dan lernas.

ad 2. Kelelahan emosi

Kelelahan emosi yaitu suatu kelelahan pada individu yang berhubungan dengan perasaan pribadi yang ditandai dengan rasa tidak berdaya dan depresi. Kelelahan emosi ini dicirikan antara lain rasa bosan, mudah tersinggung, sinisme, perasaan tidak menolong, ratapan yang tiada henti, tidak dapat dikontrol (suka marah), gelisah, tidak peduli terhadap tujuan, tidak peduli dengan orang lain, merasa tidak memiliki apa-apa untuk diberikan, sia-sia, putus asa, sedih, tertekan dan tidak berdaya.

ad 3. Kelelahan mental

Kelelahan mental yaitu suatu kondisi kelelahan pada individu yang berhubungan dengan rendahnya penghargaan diri dan depersonalisasi. Kelelahan mental ini dicirikan antara lain merasa tidak berharga, rasa benci, rasa gagal, tidak peka, sinis, kurang simpati dengan orang lain, mempunyai sikap negatif terhadap orang lain, cenderung masa bodoh dengan dirinya, pekerjaannya dan kehidupannya, acuh tak acuh, pilih kasih, selalu menyalahkan, kurang bertoleransi terhadap orang yang ditolong, ketidakpuasan terhadap pekerjaan, konsep diri yang rendah, merasa tidak cakap, merasa tidak kompeten, dan tidak puas dengan jalan hidup.

Maslach dan Jackson (Golernblewsky, dkk., 1987) memberikan gambaran adanya tiga dimensi *burnout*, yaitu: a) kelelahan emosional yang ditandai dengan perasaan frustrasi, putus asa, sedih, tidak berdaya, tertekan, dan ia merasa terjebak. Ditambah mudah tersinggung, dan marah tanpa alasan yang jelas. b) depersonalisasi, ditandai dengan

menjauhnya individu dari lingkungan sosial, apatis, tidak peduli terhadap lingkungan dan orang-orang disekitarnya. c) rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri, yaitu individu tidak pernah merasa puas dengan hasil karyanya sendiri, merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi diri sendiri, maupun orang lain.

Girding, Everly, & Dusek (1996) menjelaskan tiga tahapan dari *burnout*, yaitu: *Stress Arousal*, *Energy Conservation* dan *Exhaustion*.

ad 1. *Stress Arousal*

Stress arousal terdiri dari respon fisiologis dan psikologis. Termasuk di dalamnya yaitu *irritability*, kecemasan yang menetap, periode dimana tekanan darah menjadi tinggi, *insomnia*, dan kelupaan. Dan juga mungkin mengalami ritme jantung yang tidak biasanya, masalah dalam konsentrasi, masalah sakit kepala/sakit perut dan gejala *gastrointestinal* yang akut. Dengan adanya dua gejala dari berbagai gejala diatas bisa dikatakan individu berada di tahap satu.

ad 2. *Energy Conservation*

Energy conservation muncul sebagai kompensasi dari stress. Jika strategi yang dilakukan gagal dalam mengatasi masalah pada tahap satu maka konsekuensi yang mungkin muncul adalah sering terlambat datang kerja, seringnya tidak hadir, kelelahan yang berkepanjangan, menghindari dari lingkungan sosial seperti keluarga dan teman, meningkatnya sinisme, meningkatnya penggunaan substansi (nikotin, kafein, alkohol, dan obat-obatan terlarang), dan apatis. Dengan adanya dua gejala dari berbagai gejala diatas bisa dikatakan individu berada di tahap dua.

ad 3. *Exhaustion*

Pada tahap ini kebanyakan individu akhirnya merasa bahwa ada sesuatu yang salah pada dirinya. Gejalanya meliputi; kesedihan dan depresi yang kronis, masalah perut dan buang air besar yang kronis, kelelahan mental yang kronis, kelelahan fisik yang kronis, sakit kepala dan *migrain* yang

kronis, hasrat untuk melarikan diri dari lingkungan dan bahkan ada pemikiran untuk bunuh diri. Dengan adanya dua gejala dari berbagai gejala di atas bisa dikatakan individu berada di tahap tiga.

Individu yang mengalami gejala *burnout* diidentifikasi oleh Freudenberg dan Richelson (dalam Farhati & Rosyid 1996) seperti : 1) kelelahan yang disertai keletihan. Individu sulit menerima kondisi ini karena mereka merasa bahwa selama ini tidak pernah merasa lelah walaupun aktivitas yang dilakukan sangat padat. 2) lari dari kenyataan. Ini merupakan alat yang digunakan individu untuk menangkai penderitaan yang dialami. Pada saat individu merasa kecewa melihat kenyataan yang tidak sesuai dengan harapan, mereka menjadi tidak peduli terhadap permasalahan yang ada. 3) Kebosanan dan Sinisme. Mereka mulai mempertanyakan makna kegiatan yang dilakukan dan mulai merasa bosan dengan kegiatan tersebut. 4) Tidak sabaran dan mudah tersinggung. Hal ini terjadi karena selama ini individu dapat melakukan segala hal dengan cepat. Ketika mengalami kelelahan, kemampuan mereka dalam menyelesaikan sesuatu hal mulai berkurang, sehingga mereka menjadi tidak sabaran dan mudah tersinggung. 5) Merasa tidak dihargai. Usaha yang semakin keras namun tidak disertai dengan energi yang cukup, serta hasil yang diperoleh tidak memuaskan, menyebabkan mereka merasa tidak dihargai oleh orang lain. 6) keluhan psikosomatis. Individu cenderung mengeluh sakit kepala, ketegangan otot punggung dan gangguan fisik lainnya. 7) penyangkalan terhadap kenyataan yang dihadapi. Penyangkalan terhadap kegagalan yang dialami dan penyangkalan terhadap ketakutan yang dirasakannya.

Burnout merupakan suatu kondisi dari reaksi terhadap harapan dan tujuan yang tidak realistis terhadap perubahan yang diinginkan. Kondisi ini mempengaruhi individu yang termotivasi dengan idealisasi yang tinggi (Stanley, 2004). Tingginya standar keberhasilan pribadi berkaitan dengan konsep diri.

Berdasarkan tabel 1 di atas diperoleh mean empirik skala konsep diri ($X_E = 130.84$) dengan SD empirik 10.76, dan mean hipotetik sebesar ($X_n = 110$) dengan SD hipotetik 22. Hal ini menunjukkan bahwa subjek penelitian memiliki konsep diri yang lebih positif dibandingkan pada umumnya.

Tabel 2
Deskripsi Data Penelitian *Burnout*

Variabel	Skor Empirik					Skor hipotetik				
	N	Min	Max	Mean	SD	Min	Max	Mean	SD	
<i>Burnout</i>	85	58	102	74.74	7.45	38	152	95	19	

Berdasarkan tabel 2 di atas diperoleh mean empirik skala *burnout* sebesar ($X_E = 74.74$) dengan SD empirik 7.45 dan mean hipotetik sebesar ($X_n = 95$) dengan SD hipotetik 19. Hasil perbandingan antara skor mean empirik dengan mean hipotetik menunjukkan bahwa karyawan memiliki tingkat *burnout* yang lebih rendah dibandingkan pada umumnya.

b. Gambaran *Burnout* ditinjau dari masa kerja

Untuk melihat gambaran *burnout* berdasarkan masa kerja dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3
Gambaran *Burnout* Berdasarkan Masa Kerja

Masa Kerja	N	Mean	Std.Deviasi
2 sd 10 tahun	43	73.1860	5.76217
11 sd 20 tahun	22	78.1364	9.33144
21 sd 28 tahun	20	74.3500	7.56220

Tabel 4.
Gambaran *Burnout* Berdasarkan Masa Kerja

	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	360.653	2	180.327	3.431	.037
Within Groups	4309.653	82	52.557		
Total	4670.306	84			

Berdasarkan tabel 4 uji Anova maka diperoleh nilai $F = 3.431$ dengan $p < 0.05$ yang

berarti ada perbedaan tingkat *burnout* ditinjau dari masa kerja. Hal ini mengindikasikan bahwa masa kerja memiliki pengaruh terhadap *burnout*.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan negatif antara konsep diri dengan tingkat *burnout*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin positif konsep diri seseorang, maka semakin rendah tingkat *burnout* yang dialami oleh seseorang. Maslach (dalam Sutjipto, 2001) mengatakan bahwa individu yang memiliki konsep diri rendah atau negatif lebih rentan terhadap *burnout*. *Burnout* merupakan hasil dari sebuah reaksi terhadap harapan dan tujuan yang tidak realistis terhadap perubahan yang diinginkan, pekerjaan yang mempunyai tuntutan emosional yang relatif konstan dengan orang lain, dan tujuan jangka panjang yang sulit dicapai. 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 mereka lebih menitikberatkan perhatian pada kegagalan dalam setiap hal sehingga menyebabkan perasaan tidak berdaya dan apatis.

Menurut Brooks dan Emmert (dalam Rakhmat, 2001) ada empat tanda orang yang memiliki konsep diri negatif. *Pertama*, ia peka pada kritik. Individu ini sangat tidak tahan kritik yang diterimanya, dan mudah marah atau naik pitam. Bagi individu ini, koreksi sering kali dipersepsi sebagai usaha untuk menjatuhkan harga dirinya. *Kedua*, responsif sekali terhadap pujian. Walaupun ia mungkin berpura-pura menghindari pujian, ia tidak dapat menyembunyikan antusiasmenya pada waktu menerima pujian. *Ketiga*, mereka tidak pandal dan tidak sanggup mengungkapkan penghargaan atau pengakuan pada kelebihan orang lain. *Keempat*, individu yang konsep

dirinya negatif, cenderung merasa tidak disenangi orang lain. Ia merasa tidak diperhatikan. Karena itulah ia bereaksi pada orang lain sebagai musuh, sehingga tidak dapat melahirkan kehangatan dan keakraban persahabatan. Ia tidak akan pernah mempersalahkan dirinya, tetapi akan menganggap dirinya sebagai korban dari sistem sosial yang tidak beres. *Kelima*, bersikap pesimis terhadap kompetisi seperti terungkap dalam keenggannya untuk bersaing dengan orang lain dalam membuat prestasi. Ia menganggap tidak akan berdaya melawan persaingan yang merugikan dirinya.

Sebaliknya, menurut Brooks dan Emmert (dalam Rakhmat, 2001) orang yang memiliki konsep diri positif ditandai dengan lima hal, yaitu yakin akan kemampuan mengatasi masalah, merasa setara dengan orang lain, menerima pujian tanpa rasa malu, menyadari bahwa setiap orang mempunyai berbagai perasaan, keinginan dan perilaku yang tidak seluruhnya disetujui masyarakat, serta mampu memperbaiki dirinya karena ia sanggup mengungkapkan aspek-aspek kepribadian yang tidak disenanginya dan berusaha mengubahnya.

Selanjutnya dari analisa tambahan dapat diperoleh data bahwa ada perbedaan tingkat *burnout* ditinjau dari masa kerja. Dalam penelitian terdapat perbedaan tingkat *burnout* pada karyawan yang memiliki masa kerja 11 sampai 20 tahun. Terjadinya *burnout* pada saat pertengahan masa kerja ini disebabkan karyawan pada masa awal memasuki pekerjaan merasa terlalu bersemangat dan meletakkan harapan yang tinggi terhadap pekerjaannya yang kemudian harapan tersebut tidak dapat mereka peroleh. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Freudenberger dan Richelson (dalam Farhati & Rosyid, 1996) menemukan bahwa hampir semua penderita *burnout* pada mulanya adalah orang-orang yang bersemangat, energik, optimistik, dan memiliki prinsip yang kuat,

serta mau bekerja keras untuk meraih prestasi. Ia juga mengatakan bahwa seseorang memiliki sikap antusias dengan tujuan yang hendak dicapai pada awal kerja. Individu merasa terpanggil untuk bekerja, sehingga mereka memiliki idealisme yang tinggi. Namun stres yang dialami secara kronik menyebabkan mereka mengalami perubahan motivasi dan pada akhirnya mereka mengalami *burnout*.

Menurut Pines dan Aronson (dalam Sutjipto, 2001), *burnout* yang dialami oleh individu yang bekerja di sektor pelayanan sosial dalam waktu yang cukup lama. Individu menghadapi tuntutan dari klien, tingkat keberhasilan dari pekerjaan yang rendah dan kurangnya penghargaan terhadap kinerja pemberi layanan. Sehingga pada akhirnya dalam jangka panjang individu akan mengalami kelelahan karena ia berusaha memberikan sesuatu secara maksimal, namun memperoleh apresiasi yang minimal.

Selain itu, Schaufeli dan Janczur (1994), menyatakan bahwa bukan hanya tuntutan pekerjaan yang tinggi yang mempengaruhi tingkat *burnout*, akan tetapi juga miskinnya hal-hal yang menarik dan menantang. Pekerjaan yang tidak variatif serta pekerjaan yang tidak memberikan informasi tentang baik tidaknya usaha yang dilakukan individu merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat *burnout* yang dialami oleh pemegang pekerjaan.

Peranan konsep diri terhadap tingkat *burnout* telah terbukti dari hasil penelitian ini. Maka karyawan dapat menjadikan konsep diri sebagai dasar dan tolak ukur dalam meminimalisasi tingkat *burnout*. Adapun saran yang dapat diberikan yaitu agar pegawai selalu meningkatkan dan memperbaiki konsep dirinya dengan cara lebih mengenal lagi siapa dirinya, meletakkan harapan-harapan yang sesuai dengan kemampuan yang ada padanya serta selalu menghargai dirinya sendiri. Sehingga dengan demikian *burnout* dapat dihindari.

Daftar Pustaka

- Asi'ad, M. & Soetjipto, H.P. (2000). Hubungan Antara Beberapa Aspek Budaya Perusahaan Dengan Tingkat Burnout Pada Karyawan Bagian Pelayanan Publik. *Jurnal Psikologi*, No. 2.
- Berry, L.M. (1998). *Psychology at work: an Introduction to Industrial & Organizational Psychology (2nd edition)*. Singapore: McGraw Hill Company.
- Calhoun, J.F. & Acocella, J.R. (1995). *Psikologi Tentang Penyesuaian dan Hubungan Kemanusiaan (edisi ke-3)*. Semarang: IKIP Semarang Press.
- Farhati, F. & Rosyid, H.F. (1996). Karakteristik Pekerjaan, Dukungan Sosial, dan Tingkat Burnout Pada Non Human Service Corporation. *Jurnal Psikologi*, No.1.
- Girdino, D.A., Everly, G.S., & Dusek, D.E. (1996). *Controlling stress and tension*. New York : Allyn & Bacon, Needham Heights.
- Golembiewsky, R.T., Hilles, R., & Daly, R., (1987). Some Effect of Multiple OD Intervention on Burnout and Work Site Feature. *The Journal of Applied Behavioral Science*, Vol. 23, No. 3.
- Jackson, S.E., Schuler, R.S., & Schwab, R.L., (1986). Toward Understanding of Burnout Phenomenon. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 77, No. 40.
- Leatz, C.A., & Stolar, M. W., (1993). When Work Gets To Be To Much. *World Executive Digest*. Vol. 14 No. 11.
- Lorenz, K. (2004). *Job Burnout: symptoms and remedies*. <http://www.CareerBuilder.com>.
- Meilaratri, B. & Zulkarnain. (2004). Konsep Diri dan Kecenderungan Pengambilan Keputusan dalam Membeli Pakaian pada Remaja Wanita. *Insight*, Vol. 2, No. 1.
- Melinda, T. & Zulkarnain. (2004). Budaya Perusahaan dan Persepsi Pengembangan Karir pada Karyawan yang Bekerja di Perusahaan Telekomunikasi. *Jurnal Psikologi*, No.1.
- Pemko Medan (2005). *Dinas Pencegah dan Pemadam Kebakaran Kota Medan*. http://pemkomedan.go.id/dis_ppk.htm.
- Rakhmat, J. (2001). *Psikologikomunikasi(ed. Revisi)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Schaufeli, M.M & Buunk, B.B. (1996). *Handbook Of Work And Health Psychology*. New York: John Wiley & Sons Ltd.
- Schaufeli, W.B., & Janczur, B. (1994). Burnout Among Nurses : A Polish Dutch Comparison. *Journal of Cross Cultural Psychology*. Vol. 25, No. 7.
- Stanley, T.L., (2004). Burnout: a manager's Worst Nightmare. *SuperVision*. Burlington: Vol. 65.
- Sutjipto. (2001). *Apakah Anda Mengalami Burnout*. Jakarta : <http://www.depdiknas.go.id/jurnal.htm>.

