

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. *BURNOUT***

##### **1. Pengertian *Burnout***

*Burnout* Syndrome (BOS) atau lebih dikenal dengan kondisi tubuh yang benar-benar lelah secara fisik dan mental. *Burnout* Syndrome pertama kali dijelaskan pada tahun 1970an, gejala ini dapat muncul tanpa ada gangguan psikologis sebelumnya dan awal dirasakannya seorang individu ialah munculnya perasaan emosional berupa stress dan tidak dapat melakukan sesuatu terkait dengan pekerjaan yang dijalannya (Saleh, 2020).

Maslach, (2003) menjelaskan *burnout* merupakan sindrom kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan prestasi pribadi yang dapat terjadi diantara individu yang bekerja atau sejenisnya. *Burnout* adalah respons terhadap ketegangan emosional kronis karena berurusan secara ekstensif dengan manusia lain, terutama ketika mereka bermasalah atau mengalami masalah. Jadi, *burnout* bisa dianggap salah satu jenis stres kerja. Meskipun memiliki beberapa efek merusak yang sama seperti respons stres lainnya, yang unik tentang *burnout* adalah stres muncul dari interaksi sosial antara penolong dan penerima.

Greenberg dan Baron (2003), gejala *burnout* pada individu yang bekerja dapat diakibatkan oleh stres kerja yang secara berkepanjangan. Stres tersebut terjadi dikarenakan penilaian dan pemikiran sehingga berdampak negatif bagi individu tersebut. Individu yang mengalami kelelahan atau *burnout* dapat merusak perilaku dan berdampak buruk bagi orang lain, organisasi ataupun individu itu sendiri. *Burnout* yang dialami dapat pekerja dapat mempengaruhi efisiensi dan efektivitas dalam kegiatan organisasi.

Bhanugopan & Alan (2006) mengatakan pekerja yang terkena *burnout* (kelelahan kerja) mengalami kelelahan emosional, kehilangan komitmen, kelelahan mental, serta mengalami penurunan motivasi seiring dengan berjalannya waktu (Chairina, 2019).

*Burnout* dilihat dari definisi yang telah dikemukakan dapat disimpulkan sebagai kelelahan fisik maupun mental dialami oleh individu sehingga mempengaruhi emosi, menurunnya prestasi kerja hingga dapat mengakibatkan terjadinya depersonalisasi pada individu yang mengalami *burnout*.

## 2. Faktor Resiko Penyebab *Burnout*

Sebuah analisis literature penelitian dalam buku seri ‘ Stress: Concepts, Cognition, Emotion, And Behavior (*Burnout*), oleh Maslach and Leiter (Saleh 2020) telah mengelompokkan faktor risiko untuk *burnout* yang dapat diidentifikasi melalui enam domain. Adapun 6 domain tersebut yakni sebagai berikut:

- a. *Beban kerja (Workload)*. Baik studi kualitatif dan kuantitatif, beban kerja berlebih diketahui berkontribusi terhadap munculnya *burnout*, disebabkan karena pekerja menghabiskan kapasitas untuk memenuhi tuntutan pekerjaan. Beban kerja jenis ini merupakan kondisi pekerjaan yang kronis, hanya terdapat sedikit kesempatan untuk beristirahat, memulihkan, dan mengembalikan keseimbangan. Sebaliknya, beban kerja yang berkelanjutan namun mudah diatur, mampu memberi kesempatan atau menyempurnakan keterampilan yang ada dan juga menjadi lebih efektif di lingkungan baru.
- b. *Kontrol (Eurocontrol)*. Penelitian telah mengidentifikasi hubungan yang jelas antara kurangnya kontrol dengan tingkat stres serta kelelahan yang tinggi. Namun, ketika karyawan memiliki kapasitas untuk memberi keputusan yang mempengaruhi pekerjaan mereka dan berdampak langsung pada pekerjaan, latihan otonomi profesional dan mendapatkan kesempatan untuk mengakses penambahan sumber daya yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan yang efektif, mereka akan lebih cenderung bekerja dengan semangat tinggi dan merasakan ikatan kuat dengan perusahaannya.
- c. *Reward*. Pengakuan dan penghargaan yang tidak tercukupi (baik keuangan, kelembagaan, atau sosial) meningkatkan kerentanan pekerja terhadap kelelahan atau *burnout*. hal ini dikaitkan dengan munculnya perasaan ketidakefisienan oleh para pekerja. Sebaliknya, konsistensi dalam dimensi penghargaan antara orang dan yang dikerjakannya berarti terdapat penghargaan dan segi material dan peluang untuk kepuasan kerja intrinsik.
- d. *Community*. Komunitas diyakini memiliki hubungan yang saling terkait dengan pekerjaan yang dilaksanakan orang lain. Bila hubungan ini dicirikan oleh kurangnya dukungan dan kepercayaan, serta adanya konflik yang belum terselesaikan maka, ada risiko kelelahan yang lebih besar. Bagairnanapun, ketika dikaitkan dengan pekerjaan yang dilakukan dengan baik akan memperoleh kesepakatan dukungan sosial, mendapatkan efektifitas dalam bekerja, dan mereka lebih cenderung

untuk mendapat pengalaman bekerja dengan semangat tinggi dan merasakan ikatan kuat dengan perusahaannya.

- e. *Fairness*. Keadilan adalah sejauh mana keputusan dalam pekerjaan dianggap adil dan setara. Orang-orang menggunakan kualitas prosedur, dan perlakuan mereka sendiri selama proses pengambilan keputusan sebagai indeks dalam komunitas mereka. Sinisme, karnarahan, dan permusuhan kemungkinan akan muncul ketika orang merasa mereka tidak diperlakukan dengan hormat disebabkan dan suatu perlakuan.
- f. *Value*. Nilai merupakan cita-cita dan motivasi yang pada awalnya membuat seseorang tertarik akan suatu pekerjaan dan kemudian mereka termotivasi mengaitkan pekerjaan dan tempat kerja yang baik sehingga pekerjaan yang mereka tekuni akan menghasilkan uang atau kemajuan. Bila ada konflik di tempat kerja, dan kemudian menimbulkan nilai antara individu dan organisasi, pekerja akan menemukan dirinya sebagai suatu trade-off antara pekerjaan yang ingin mereka lakukan dan pekerjaan yang harus di lakukan, dan ini bisa menyebabkan *Burnout* yang lebih besar.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa faktor resiko yang dapat menyebabkan terjadinya *burnout* terdiri dari beban kerja, kontrol, *reward*, *community*, *fairness* dan *value*.

### 3. Aspek *Burnout*

Maslach & Goldberg (1998) lebih khusus lagi, *burnout* didefinisikan sebagai sindrom psikologis yang terdiri dari tiga aspek yakni kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan prestasi pribadi.

#### a. Kelelahan Emosional

Kelelahan emosional mengacu pada perasaan emosional yang berlebihan dan terkurasnya sumber daya emosional seseorang. Sumber utama dari kelelahan ini adalah beban kerja yang berlebihan dan konflik pribadi di tempat kerja. Orang merasa terkuras dan habis, tanpa sumber pengisian apa pun. Mereka kekurangan energi untuk menghadapi hari lain atau orang lain yang membutuhkan. Komponen ekspresi emosional mewakili dimensi stres dasar dari kelelahan.

#### b. Depersonalisasi

Depersonalisasi mengacu pada respons negatif, tidak berperasaan, atau terlalu jauh terhadap orang lain, yang sering kali mencakup hilangnya idealisme. Ini biasanya berkembang sebagai respons terhadap kelelahan emosional yang berlebihan, dan pada awalnya melindungi diri - penyangga emosional dari "perhatian yang terlepas". Tetapi risikonya

adalah bahwa detasemen bisa berubah menjadi dehumanisasi. Komponen depersonalisasi mewakili dimensi interpersonal dari kelelahan.

c. *Reduced personal accomplishment*

*Reduced personal accomplishment* (penurunan prestasi pribadi) mengacu pada penurunan perasaan kompetensi dan produktivitas di tempat kerja. Rasa kemanjuran diri yang rendah ini telah dikaitkan dengan depresi dan ketidakmampuan untuk mengatasi tuntutan pekerjaan, dan itu dapat diperburuk oleh kurangnya dukungan sosial dan kesempatan untuk berkembang secara profesional. Anggota staf mengalami rasa tidak mampu yang semakin besar tentang kemampuan mereka untuk membantu klien, dan ini dapat mengakibatkan keputusan kegagalan yang dibuat sendiri. Komponen pencapaian pribadi mewakili dimensi evaluasi diri dari kelelahan (Maslach & Goldberg, 1998)

Greenberg & Baron (2008) mengungkapkan *burnout* dengan empat indikator yang dikompromikan atas korban fisik atau kelelahan fisik, emosi atau kelelahan emosional, dan mengatasi kelelahan mental atau mental, serta rendahnya penghargaan diri atau prestasi pribadi yang rendah.

a. *Physical Exhaustion/ Kelelahan Fisik*

Adanya kekurangan energi pada seseorang yang merasa sangat sakit dalam kurun waktu yang panjang dan keluhan fisik seperti sakit kepala, mual, susah tidur, dan mengalami perubahan pada nafsu makan yang diekspresikan dengan kurang bergairah dalam bekerja, lebih banyak melakukan kesalahan, merasa sakit padahal tidak terdapat kelainan pada fisiknya.

b. Kelelahan emosional

Merupakan suatu indikator dan kondisi *burnout* yang berwujud perasaan sebagai hasil dan excessive psychoemotional demands yang ditandai hilangnya perasaan dan perhatian, kepercayaan, minat dan semangat (Pines & Aronson, 1989). Orang yang mengalami kelelahan emosional atau emotional exhaustion ini akan merasa hidupnya kosong, lelah dan tidak dapat lagi mengatasi tuntutan pekerjaannya.

c. *Diminished personal accomplishment*

Merupakan indikator dan kurangnya aktualisasi diri, rendahnya motivasi kerja dan penurunan rasa percaya diri. Seringkali kondisi ini terlihat pada kecendrungan dengan rendahnya prestasi yang dicapainya (Cordes & Dougherty, 1993; dan Maslach, 2001).

d. Depersonalization

Tendensi kemanusiaan terhadap sesama yang merupakan pengembangan dan sikap sinis terhadap karier dan kinerjanya sendiri (Cordes & Dougherty, 1993; dan Maslach, 2001). Seseorang yang mengalami masalah depersonalisasi merasa tidak ada satupun aktivitas yang dilakukannya bernilai atau berarti. Sikap ini ditunjukkan melalui perilaku masa bodoh, bersikap sinis, tidak berperasaan dan tidak memperhatikan kepentingan orang lain.

*American Thoracic Society* (2016) mengklasifikasikan *burnout syndrome* terdiri atas tiga dimensi yakni :

- a. *Exhaustion* (kelelahan) atau munculnya sikap mencurahkan waktu dan usaha yang berlebihan untuk suatu tugas atau proyek yang tidak dianggap bermanfaat yang pada akhirnya dapat memunculkan perasaan lelah berkepanjangan.
- b. *Depersonalization* (depersonalisasi) merupakan suatu perasaan yang dimiliki seseorang secara terus-menerus atau berulang kali yang menganggap disekitarnya adalah tidak nyata. Terkadang mereka berperilaku sinis kepada rekan kerjanya dan hilangnya sikap empati jika terjadi hal yang tidak di inginkan.
- c. *Reduced personal accomplishment* merupakan suatu kecenderungan yang menjadikan pribadi negatif atau penurunan sikap perasaan puas atas pekerjaan yang dilaksanakannya hingga merasa rendahnya kompetisi diri yang dimiliki (Saleh, 2020).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa adapun dimensi atau aspek dari *burnout* terdiri kelelahan fisik, kelelahan emosional, depersonalisasi, *reduced personal accomplishment*, dan *diminished personal accomplishment*.

## B. *SUBJECTIVE WELL-BEING*

### 1. *Pengertian Subjective Well-Being*

Diener, Oishi, & Lucas, (2009) *subjective well-being* didefinisikan sebagai evaluasi kognitif dan afektif seseorang atas kehidupannya secara keseluruhan. Evaluasi ini mencakup reaksi emosional terhadap peristiwa serta penilaian kognitif tentang kepuasan dan pemenuhan. Dengan demikian, *subjective well-being* adalah konsep yang luas yang mencakup mengalami emosi dan suasana hati yang menyenangkan, emosi dan suasana hati yang negatif, dan kepuasan hidup yang tinggi. Well-being menurut perspektif psikologi, dikemukakan oleh Diener (1984), dengan istilah *subjective well-being* atau kesejahteraan subjektif. Kesejahteraan subjektif memiliki komponen lain selain mencakup penilaian kognitif tentang kehidupan seseorang, secara keseluruhan, sebagai *satisfying*. Beberapa peneliti menyebutnya sebagai kepuasan hidup, dan sebagian besar melihatnya sebagai fitur penting dalam keseluruhan struktur *subjective well-being* (Diener, Napa-Scollon, Oishi, Dzokoto, & Sub, 2000, dalam Eid & Larsen, 2008). Diener mengemukakan seseorang dikatakan memiliki *subjective well-being* yang tinggi jika individu sering mengalami kepuasan hidup dan kegembiraan dan jarang mengalami emosi yang tidak menyenangkan seperti kesedihan atau kemarahan. *Subjective well-being* dilihat sebagai produk dari keseluruhan penilaian kehidupan yang menyeimbangkan yang baik dan yang buruk (Eid & Larsen, 2008).

Jahoda, & Ryff (1989) menjelaskan kesejahteraan subjektif telah bergerak ke arah serangkaian ukuran fungsi positif yang lebih luas. Fungsi positif menurut Ryff terdiri dari enam dimensi kesejahteraan psikologis: penerimaan diri, hubungan positif dengan orang lain, pertumbuhan pribadi, tujuan hidup, penguasaan lingkungan, dan otonomi (Snyder & Lopez, 2001).

Myers (2000) mengemukakan bahwa kesejahteraan subjektif (SWB) adalah konstruksi psikologis yang tidak peduli dengan apa yang orang miliki atau apa yang terjadi pada mereka tetapi dengan bagaimana mereka memikirkan dan merasakan tentang apa yang mereka miliki dan apa yang terjadi pada mereka. Studi tentang kesejahteraan subjektif membuat perbedaan antara kondisi obyektif kehidupan seseorang dan evaluasi subjektif dan perasaan orang tersebut tentang hidupnya. Banyak orang yang relatif kaya dan sehat sengsara, dan banyak orang yang relatif miskin atau tidak sehat menjalani kehidupan yang bermakna dan gembira. Rata-rata SWB lebih besar di beberapa negara yang relatif miskin dibandingkan di beberapa negara yang relatif kaya (Maddux, 2017).

Carr (2004) memberikan definisi yang sama antara kebahagiaan dan *subjective well-being*, yakni sebuah keadaan psikologis positif yang dikarakteristikan dengan tingginya tingkat kepuasan terhadap hidup, tingginya tingkat emosi positif dan rendahnya tingkat emosi negatif.

Sligman & Csizentmihalyi (2000) menjelaskan *subjective well-being* juga dikatakan sebagai bahasa ilmiah dari konstruktive yang abstrak seperti kebahagiaan dan telah dihubungkan dengan salah satu komponen pada lapangan psikologi positif yang perlu diteliti lebih lanjut (dalam Hastuti., dkk, 2020).

Berdasarkan uraian tentang *subjective well-being* di atas, maka dapat disimpulkan sebagai kesejahteraan yang bersifat subjektif dan individu mengalami kepuasan baik kepuasan secara kognitif ataupun kepuasan secara afektif atas hidupnya.

## **2. Faktor yang Mempengaruhi *Subjective well-being***

*Subjective well-being* pada individu dapat dipengaruhi oleh faktor internal ataupun faktor eksternal individu antarlain:

### **a. Kepribadian**

Kepribadian adalah salah satu prediktor terkuat dan konsisten dalam mempengaruhi *subjective well-being* (Diener, 1999). Costa dan McCrae (1980) mengemukakan bahwa tipe kepribadian ekstrovert dan tipe kepribadian neurotisme dapat mempengaruhi *subjective well-being*.

Headey dan Wearing (1989) dan Magnus, Diener, Fujita, dan Pavot (1993) di dalam kedua penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa extraversion dan neuroticism mempengaruhi individu untuk mengalami peristiwa kehidupan yang positif dan negatif. Beberapa peristiwa yang berkaitan dengan *subjective well-being* tidak hanya dijelaskan oleh variable kepribadian saja. walaupun demikian, kepribadian yang dimiliki oleh individu dapat menciptakan situasi yang mampu meningkatkan atau menurunkan *subjective well-being* secara keseluruhan (Diener, 1999).

### **b. Tujuan**

Cantor serta Sanderson (Diener, 1999) menekankan pentingnya mempunyai tujuan. Komitmen pada serangkaian tujuan memberikan arti dalam kehidupan setiap hari. Komitmen terhadap tujuan dapat membantu orang menanggulangi bermacam permasalahan dalam kehidupan tiap hari serta karenanya melindungi kesejahteraan individu serta sosial pada saat- saat susah. Cantor dan Sanderson menyatakan

bahwa jenis tujuan yang dipilih seseorang mempengaruhi efek tujuan pada *subjective well-being*: "Well-being (kesejahteraan) harus ditingkatkan ketika individu mampu mengejar tujuan pribadinya yang berbeda dengan cara yang secara intrinsik dihargai dan dipilih secara otonom, di tingkat kelayakan, dan difasilitasi dalam konteks kehidupan sehari-hari mereka". Dengan demikian, sumber daya tersebut dapat memfasilitasi well-being (kesejahteraan) secara tidak langsung individu dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

c. Adaptasi & Coping

Helson (1947) mendefinisikan adaptasi sebagai respon yang berkurang terhadap stimulus yang berulang (Diener, 1999). Terdapat bukti bahwa adaptasi individu terhadap suatu peristiwa merupakan salah satu faktor dalam memahami *subjective well-being* (Loewenstein & Frederick, in press). Adaptasi dapat terjadi, bagaimanapun, ketika individu belajar bagaimana mengatasi kehilangan dan menyesuaikan tujuan mereka. Adaptasi harus dibedakan dari coping, yang menitikberatkan pada peran aktif individu. Strategi penanggulangan tertentu secara konsisten terkait dengan *subjective well-being* yang lebih tinggi. Misalnya, Folkman (1997) menemukan bahwa keyakinan spiritual, memberikan peristiwa dengan makna positif, penilaian ulang positif, dan penanganan yang berfokus pada masalah. McCrae dan Costa (1986) menemukan bahwa perilaku coping tertentu dianggap sebagai respon coping yang efektif oleh responden, misalnya, tindakan rasional, mencari bantuan, menarik kekuatan dari kesulitan, dan keyakinan. Individu menemukan bahwa mereka yang *subjective well-being* yang lebih tinggi (Diener, 1999).

d. Demografis

Campbell, Converse, dan Rodgers (1976) menemukan bahwa faktor demografis (misalnya, usia, jenis kelamin, pendapatan, ras, pendidikan, dan status perkawinan) menyumbang kurang dari 20% varians di SWB. W. Wood *dkk.* (1989) menemukan bahwa rata-rata wanita mempunyai tingkat pengaruh positif yang lebih tinggi dan memiliki tingkat *subjective well-being* yang sangat tinggi (Diener et al., 1999).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa adapun faktor yang mempengaruhi *subjective well-being* adalah kepribadian individu, tujuan, adaptasi dan coping dan faktor demografis.

### 3. Aspek *Subjective well-being*

Diener mengemukakan aspek dari *subjective well being* terdiri dari dua aspek yakni aspek kognitif dan aspek afektif.

#### a. Aspek Kognitif

Aspek kognitif meliputi kepuasan hidup, biasanya didefinisikan sebagai evaluasi kognitif dari kepositifan hidup seseorang secara keseluruhan (Diener, 1994).

#### b. Aspek Afektif

Aspek afektif ini meliputi dua bagian yakni afek negatif dan aspek positif. Tingkat efek positif yang lebih tinggi sejalan dengan energi yang tinggi, konsentrasi penuh, dan keterlibatan yang menyenangkan, sedangkan tingkat pengaruh positif yang lebih rendah mengikuti kesedihan dan kelesuan (Watson *dkk*, 1988). Tingkat pengaruh negatif yang lebih tinggi terkait dengan suasana hati negatif seperti kemarahan, rasa bersalah, dan ketakutan: tingkat pengaruh negatif yang lebih rendah berhubungan dengan ketenangan (Watson *dkk.*, 1988).

Aspek-aspek *subjective well-being* menurut Jayawickreme, Forgeard & Seligman (2012) antara lain emosi positif yaitu perasaan positif yang diperoleh dari hasil pengalaman masa lalu dan harapan di masa yang akan datang, keterlibatan yaitu ikut serta dan menikmati tugas yang diberikan, relasi sosial, kebermaknaan yaitu kesadaran tentang kekuatan dan bakat yang dimiliki, dan pencapaian yaitu penilaian atau prestasi seseorang terhadap keberhasilan dalam memenuhi keinginan atau kebutuhannya

Menurut Ryff dan Singer (2008) menyebutkan bahwa aspek-aspek dari *subjective well-being* meliputi penerimaan diri, yang berarti memahami keadaan dan situasi yang sedang dihadapi sehingga individu dapat memberikan tanggapan secara efektif dari kemungkinan permasalahan yang dihadapi. Hubungan positif dengan sesama, autonomi, penguasaan lingkungan, tujuan dalam hidup, dan pertumbuhan pribadi.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa adapun dimensi atau aspek dari *subjective well-being* berdasarkan dari beberapa tokoh yaitu kognitif, afek positif, afek negatif dan penerimaan diri tiap individu.

## C. KEPRIBADIAN *HARDINESS*

### 1. Pengertian Kepribadian *Hardiness*

Konsep *hardiness* pertama kali dikemukakan oleh Kobasa. *Hardiness* digunakan untuk menguji hubungan antara stres dan kesehatan. Konsep ini kemudian dikembangkan dengan merujuk pada karakteristik kepribadian individu yang mempunyai daya tahan terhadap stres. Kobasa menjelaskan bahwa individu yang mengalami stres tinggi tetapi tetap sehat, memiliki karakteristik kepribadian berbeda dengan individu sakit. Dengan kata lain, individu yang memiliki *hardiness* tinggi tetap dapat mengatasi dan memiliki ketangguhan untuk menghadapi permasalahan yang menyebabkan stres (Mahmudah 2009, dalam Mulawarna & Antika 2020). Menurut Kobasa, bahwa *hardiness* adalah sifat karakteristik kepribadian yang berfungsi sebagai sumber daya resistensi dalam menghadapi peristiwa kehidupan yang penuh tekanan. Disposisi kepribadian dari *hardiness* adalah komitmen, kontrol, dan tantangan. Orang yang tangguh atau dengan kepribadian *hardiness* dilindungi dari situasi kehidupan yang penuh tekanan karena mereka terlibat dalam respons afektif, kognitif, dan perilaku tertentu (Kobasa, 1979)

Ford-Gilboe dan Cohen (2000), kepribadian *hardiness* merupakan cara transformasional individu dalam menghadapi masalah akan melibatkan perubahan peristiwa kehidupan yang membuat stres itu sendiri atau memikirkannya secara optimis akan penyelesaiannya. Individu dengan kepribadian *hardiness* akan meningkatkan kesehatan pribadi, sebagai konsekuensi dari keyakinan tentang perilaku kesehatannya sendiri.

Santrock (2002) mendefinisikan *hardiness* merupakan gaya kepribadian yang dikarakteristikan sebagai suatu komitmen daripada perasaan akan keterasingan, pengendalian, kontrol, dan persepsi terhadap permasalahan akan dipandang sebagai tantangan daripada sebagai ancaman.

Schultz & Schultz (2006), menjelaskan *hardiness* sangat penting dimiliki oleh individu untuk mengelola stres yang dialami oleh pekerja. Individu dengan kepribadian *hardiness* tinggi lebih tahan terhadap stres, lebih berkomitmen pada pekerjaan, percaya dapat mengontrol kejadian yang muncul di kehidupan, dan memandang perubahan sebagai tantangan.

Lecci individu dengan *hardiness* menunjukkan beberapa karakteristik seperti senang bekerja keras, senang membuat suatu keputusan kemudian melaksanakannya, dan memiliki ketangguhan pribadi untuk berkompetisi. Peran ketangguhan pribadi (*hardiness*) adalah memengaruhi perilaku dan kognisi individu dalam mengerjakan suatu tugas atau pekerjaan tertentu. *Hardiness* mengarahkan perilaku dan usaha individu ketika menghadapi

kesulitan dalam menyelesaikan tugas sehingga mencapai hasil yang diinginkan. Pada akhirnya, *hardiness* membantu individu agar tidak mudah menyerah dalam menghadapi permasalahan. (Mahmudah 2009, Mulawarna & Antika 2020).

Kepribadian *Hardiness* berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan sebagai ketangguhan yang dimiliki oleh individu sehingga individu tidak mudah menyerah dan memiliki daya tahan dalam menghadapi suatu tekanan untuk mencapai hasil yang diinginkannya.

## 2. Aspek Kepribadian *Hardiness*

Individu dengan kepribadian *hardiness* mengalami peristiwa hidup sama seperti orang lain. Namun, individu dengan kepribadian *hardiness* tidak menilai peristiwa tersebut sebagai situasi stres dan optimis tentang kemampuan mereka dalam menghadapi peristiwa tersebut. Dengan demikian, sifat tahan banting tampaknya mengubah dua elemen evaluasi, mengurangi penilaian ancaman dan meningkatkan harapan konfrontasi yang berhasil dengan ancaman (Florian, Miculincer & Taubman, 1995). Kobasa (1979) percaya bahwa kepribadian *hardiness* mencerminkan respons individu terhadap peristiwa kehidupan baik secara pribadi maupun profesional dan mempertimbangkan tiga aspek yaitu komitmen, kontrol, dan tantangan.

### a. Komitmen

Individu dengan *hardiness* memiliki perasaan yang lebih baik dalam pekerjaan mereka dan merasa bahwa mereka dapat memiliki kendali lebih besar atas hidup mereka dan percaya bahwa mereka mungkin berdampak pada kemungkinan kejadian dan konsekuensi yang tidak diinginkan. Selain itu, perubahan positif atau negatif dalam kehidupan diambil sebagai peluang potensial untuk tumbuh dan belajar (Col, Bruch & Vogel, 2006, Moradi dkk, 2013). Komitmen merupakan dedikasi pada diri sendiri, pekerjaan, dan keluarga yang membuat individu merasa memiliki. Komitmen melibatkan penanaman nilai dan tujuan hidup seseorang untuk pertumbuhan potensi manusia dan merupakan cerminan langsung dari kemauan seseorang (Kobasa, Seaward 2013).

### b. Kontrol

Individu yang memiliki rasa kendali yang kuat atas peristiwa memiliki dampak yang signifikan dan positif pada peristiwa kehidupan mereka. Individu dengan *hardiness* percaya bahwa inisiatif dan akal dapat membantu individu menemukan solusi untuk masalah pribadi atau profesional untuk mengubah situasi stres menjadi kesempatan untuk

mempelajari pelajaran baru (Maddi & khoshaba, 2001). Mereka lebih menekankan pada tanggung jawab mereka sendiri daripada kegagalan orang lain dalam memecahkan masalah (Kobasa, Maddi & Kahn, 1982). Kontrol berarti rasa kontrol pribadi, rasa mengakui peristiwa jika terjadi daripada perasaan tidak berdaya. Pengendalian diri, atau pemberdayaan, membantu seseorang mengatasi faktor dan elemen dalam lingkungannya sehingga seseorang tidak merasa menjadi korban (Kobsa, Seaward 2013).

c. Tantangan

Individu yang terlibat dalam tantangan (kebalikan dari bahaya atau ketakutan) percaya bahwa peristiwa positif atau negatif dalam hidup adalah kesempatan untuk meningkatkan semangat dan meningkatkan kesehatan dan ini mengarah pada pertumbuhan pribadi dan profesional yang berkelanjutan. Kemampuan untuk melihat perubahan dan bahkan masalah sebagai peluang untuk berkembang, bukan sebagai ancaman bagi keberadaan seseorang. Tantangan, dalam benak Kobasa, melambangkan rasa lapar hati yang menjadi inspirasi, tantangan juga bisa dipandang sebagai rasa petualangan (Kobsa, Seaward 2013).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa adapun dimensi dari kepribadian *hardiness* meliputi komitmen individu terhadap pekerjaan, kontrol dalam melaksanakan pekerjaan serta memiliki tantangan pada saat melakukan pekerjaan.

### 3. Faktor yang Mempengaruhi Kepribadian *hardiness*

Garnezy mengidentifikasi tiga hal yang mempengaruhi perkembangan kepribadian *hardiness* (Bissonette, 1998), yaitu disposisional, karakteristik keluarga dan dukungan eksternal.

a. Faktor Disposisional

Faktor disposisional dapat dilihat dari beberapa segi seperti dari kemampuan intelektual. Selain itu juga dapat dilihat berdasarkan kemampuan otonomi yakni kemandirian individu memenuhi kebutuhan pribadinya dan menyelesaikan tugas-tugasnya. Individu aktif dalam membuat keputusan-keputusan sendiri dalam hidupnya. Individu memiliki banyak teman dan hubungan baik dengan rekan kerja yang membuktikan individu tidak memiliki kendala dalam kemampuan sosialnya.

b. Faktor Karakteristik Keluarga

Faktor ini ditandai dengan kehangatan dalam keluarga, kohesi antar anggota keluarga, struktur dalam keluarga, dukungan emosional dari

anggota keluarga, attachment dan ikatan yang erat antar anggota keluarga.

c. Dukungan eksternal

Dukungan eksternal merupakan faktor yang terakhir yang mempengaruhi perkembangan kepribadian hardiness, faktor ini dilihat dari pengalaman sekolah yang baik, hubungan yang baik dengan teman dan hubungan yang baik dengan orang dewasa lainnya.

#### D. KERANGKA BERPIKIR

Pandemi Covid-19 merupakan tantangan salah satunya bagi tenaga kesehatan. Penyebaran virus yang begitu cepat membuat banyak masyarakat terinfeksi virus Covid-19. Bahaya yang ditimbulkan oleh Covid-19 dapat menimbulkan komplikasi bagi individu yang memiliki riwayat penyakit kronis dan bahkan dapat menyebabkan kematian. Dengan demikian, pemberian pelayanan dalam menghadapi pasien yang terinfeksi Covid-19 juga berbeda dengan biasanya. Para tenaga medis haruslah menggunakan APD (Alat Pelindung Diri) saat memberikan pelayanan dan selalu menjaga kebersihan diri. Beban kerja yang lebih dari biasanya, penggunaan APD yang kurang nyaman, terlebih lagi apabila tenaga kesehatan juga mengalami permasalahan diluar pekerjaan merupakan tantangan bagi para tenaga kesehatan. Hal ini jika terjadi terus menerus tanpa adanya solusi dari permasalahan yang dialami oleh tenaga medis dapat mengakibatkan kelelahan kerja atau *burnout* dikalangan tenaga kesehatan.

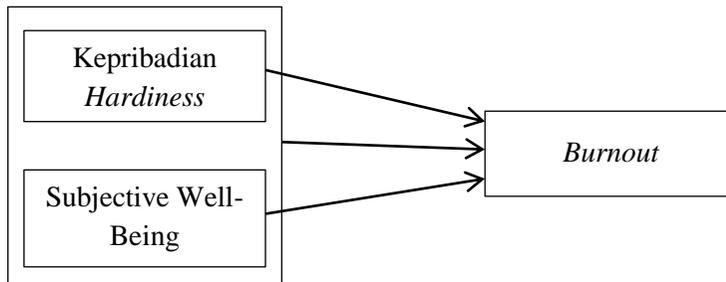
*Burnout* adalah suatu kondisi yang ditandai dengan kelelahan emosional, depersonalisasi dan hilangnya rasa pencapaian pribadi (Maslach 1998). *Burnout* ditandai dengan keruntuhan fisik, mental dan emosional yang digabungkan dengan sikap negatif terhadap pekerjaan dan kurangnya perhatian pada klien (Skaalvik, & Skalvik, 2010). *Burnout* berasal dari stres dan meninggalkan banyak konsekuensi dalam organisasi, keluarga dan kehidupan sosial, pribadi dan masyarakat. Tanda-tanda terpenting jika individu mengalami *burnout* yakni absen dari pekerjaan, penundaan berturut-turut, berbagai keluhan psikosomatis dan konflik di tempat kerja dan akhirnya meninggalkan pekerjaan. *Burnout* yang terjadi dapat disebabkan dari beberapa faktor salah satu diantaranya yakni *subjective well-being* dan kepribadian *hardiness* yang dimiliki oleh individu. Kedua faktor ini dapat memberikan pengaruh terhadap terjadinya *burnout* atau tinggi rendahnya *burnout* yang dialami oleh individu dalam mengatasi stress atau tekanan pada saat bekerja.

*Subjective well-being* merupakan evaluasi kognitif dan afektif seseorang atas kehidupannya secara keseluruhan (Diener, Oishi, & Lucas, 2009). Secara keseluruhan *subjective well-being* adalah rasa kesejahteraan seseorang secara

menyeluruh, yang terdiri dari elemen hedonis dan evaluatif, yaitu pengalaman saat ini tentang keadaan emosional positif atau negatif, dikombinasikan dengan perkiraan keseluruhan kepuasan hidup mereka (evaluatif), bersama dengan, dalam beberapa model, aspek 'eudaimonik': rasa makna atau tujuan dalam hidup (Waldron, 2010). Spesifikasi secara umum dari *subjective well-being* adalah penilaian seseorang atas kebahagiaannya dengan salah satu aspek atau domain hidupnya, seperti pekerjaan, rumah atau keluarga.

Penurunan *Burnout* selain dikarenakan *subjective well-being* juga dapat dipengaruhi oleh faktor internal lain seperti kepribadian *hardiness*. Kepribadian *hardiness* merupakan karakteristik pribadi yang menyesuaikan cara untuk mengatasi situasi stress moradi. *Burnout* terjadi ketika kurangnya realisme, energi rendah untuk melanjutkan fungsi yang berguna, filosofi hidup yang terakhir terlewatkan, dan gangguan mental dan fisik muncul (Moradi, 2013). Individu dengan kepribadian *hardiness* cenderung menganggap situasi stres dan pengalaman yang tidak diinginkan sebagai aspek alami kehidupan. Alih-alih menangkap posisi ini sebagai situasi yang mengancam, semua orang menganggapnya sebagai peluang untuk tantangan. Individu ini merasa lebih berkomitmen untuk pekerjaan dan kehidupan mereka dan percaya pada kemampuan mereka untuk melaksanakan kendali atas hidup mereka dan mengevaluasi situasi stres sebagai peluang potensial untuk perubahan (Idul Fitri, Jonsen, Bartone Nissestad, 2007 & Moradi 2013).

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa *burnout* yang terjadi dikalangan pekerja dapat disebabkan oleh faktor internal ataupun dari faktor eksternal individu. Salah satunya *subjective well-being* dan kepribadian *hardiness* dapat memberikan pengaruh terjadinya *burnout* pada pekerja. *Subjective well-being* merupakan kepuasan hidup secara kognitif dan secara afektif baik afek positif atau negatif yang dialami oleh individu. Apabila individu mampu memaknai keseluruhan kepuasan hidup secara positif maka kelelahan baik secara emosional, depersonalisasi, menurunnya motivasi serta kelelahan secara fisik pada *burnout* dapat dihindari. Namun sebaliknya, rendahnya kesejahteraan subjektif yang dimiliki membuat individu cenderung mudah mengalami pikiran dan perasaan negatif sehingga cenderung rentan terhadap kelelahan kerja atau *burnout*. Begitu juga didukung dengan kepribadian yang dimiliki individu mampu memberikan daya tahan dari setiap peristiwa yang sedang terjadi. Dengan begitu individu dengan kepribadian *hardiness* mempunyai komitmen, kendali atas peristiwa serta mampu menganggap setiap persoalan sebagai sebuah tantangan untuk individu tetap maju dan bertahan.



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

### E. HIPOTESIS

Berdasarkan uraian diatas yang menjelaskan hubungan *subjective well-being* dan kepribadian *hardiness* dengan kecenderungan *burnout* pada tenaga kesehatan selama pandemi Covid-19, maka adapun hipotesis assosiatif yang ditetapkan yakni:

1. Terdapat hubungan antara *subjective well-being*, kepribadian *hardiness* dengan kecenderungan *Burnout*.
2. Terdapat hubungan negatif antara *subjectif well-being* dengan kecenderungan *burnout* yang dialami oleh tenaga kesehatan selama pandemic Covid-19. Artinya apabila *subjectif well-being* yang dimiliki tenaga Kesehatan tinggi maka kecenderungan *burnout* yang dialami oleh tenaga Kesehatan rendah. Demikian pula sebaliknya.
3. Terdapat hubungan negatif antara kepribadian *hardiness* dengan kecenderungan *burnout* yang dialami oleh tenaga kesehatan selama pandemic Covid-19. Artinya apabila kepribadian *hardiness* yang dimiliki tenaga Kesehatan tinggi maka kecenderungan *burnout* yang dialami oleh tenaga Kesehatan rendah. Demikian pula sebaliknya.

**“Halaman ini sengaja dikosongkan”**