

## Kecerdasan Emosional, Dukungan Sosial dan Kecenderungan *Burnout*

**Raden Adjeng Robiatul Adawiyah**

robi-a2410@yahoo.co.id

Program Studi Magister Psikologi

Pascasarjana - Untag Surabaya

**Abstract.** *This research aimed to find the relationships of emotional intelligence, social support and teachers' tendency to burnout. Subjects of the study were teachers of SMAN 3 Bangkalan. Data were collected by scales of emotional intelligence, social support and tendency to burnout, and then analyzed by statistical regression and partial correlation. Results showed relationships significantly between emotional intelligence, social support and tendency to burnout. There was a negative correlation between emotional intelligence and tendency to burnout. There was a negative correlation between social support and tendency to burnout.*

**Keywords:** emotional intelligence, social support, burnout

**Intisari.** Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara kecerdasan emosional dan dukungan sosial dengan kecenderungan *burnout* pada guru. Sampel yang digunakan adalah 90 orang guru SMAN 3 Bangkalan. Analisis yang digunakan adalah statistik regresi dan korelasi parsial. Hasil penelitian adalah terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dan dukungan sosial dengan kecenderungan *burnout*; terdapat hubungan negatif yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan kecenderungan *burnout*; terdapat hubungan negatif yang sangat signifikan antara dukungan sosial dengan kecenderungan *burnout*.

**Kata kunci:** kecerdasan emosional, dukungan sosial, *burnout*

### PENDAHULUAN

Menurut hasil penelitian Daniel Goleman (dalam Segal, 2000) menunjukkan bahwa keberhasilan yang dicapai oleh orang-orang sukses lebih banyak ditentukan oleh kecerdasan emosional yang mereka miliki, yakni sekitar 80%, daripada kecerdasan intelektual yakni hanya berperan 20%.

Dalam menghadapi peristiwa-peristiwa yang menekan, individu membutuhkan dukungan sosial. Individu yang memperoleh dukungan sosial yang tinggi tidak hanya mengalami stres yang rendah, tetapi juga dapat mengatasi stres secara lebih berhasil dibanding dengan mereka yang kurang memperoleh dukungan sosial (Taylor, 1999).

Dalam mencapai keberhasilan pekerjaan, faktor kecerdasan (IQ) tidak cukup berperan, sehingga para ahli kemudian beralih ke konsep kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional dianggap lebih penting dibanding kecerdasan kog-

nitif dalam menentukan keberhasilan kerja seseorang.

Selain faktor dari dalam diri individu, faktor lingkungan juga penting untuk mengatasi tekanan beban pekerjaan yang tinggi. Faktor lingkungan tersebut bisa berbentuk dukungan sosial yang meliputi penilaian positif, dukungan informasi, dukungan emosi dan dukungan instrumental. Dengan adanya dukungan sosial yang tinggi maka individu dapat lebih baik dalam menyelesaikan tekanan pekerjaan yang berpotensi menimbulkan *burnout*.

### *Burnout*

*Burnout* yaitu suatu keadaan dimana individu mengalami kelelahan fisik, mental dan emosional yang terjadi, karena stres yang dialami dalam jangka waktu yang cukup lama dalam situasi yang menuntut keterlibatan emosional yang cukup tinggi. Efek yang timbul akibat *burnout* adalah menurunnya motivasi terhadap kerja, sinisme,

timbulnya sikap negatif, frustrasi, timbul perasaan ditolak oleh lingkungan, gagal dan *self esteem* rendah (Mc Ghee dalam Irawati, 2002).

*Burnout* terjadi akibat berubahnya kondisi psikologis pemberi layanan seperti perawat akibat reaksi kerja yang tidak menguntungkan. Wujud dari perubahan tersebut berupa kelelahan fisik (*physical exhaustion*), kelelahan emosional dan kelelahan mental (*mental exhaustion*). Hal ini karena seseorang bekerja di dalam situasi yang menuntut keterlibatan emosional (Sujipto, 2001).

Santrock (2002) mendefinisikan *burnout* sebagai suatu perasaan putus asa dan tidak berdaya yang diakibatkan oleh stress berlarut-larut yang berkaitan dengan kerja. Schaufeli dkk. (dalam Cozen Payne, 1999) menjabarkan *burnout* sebagai suatu bentuk stress kerja yang spesifik pada orang-orang yang bekerja dalam bidang pelayanan sosial, sebagai hasil dari tuntutan emosional dalam hubungan antara pekerja dengan orang-orang yang harus dilayani.

Berdasarkan beberapa definisi diatas, peneliti menyimpulkan bahwa *burnout* adalah suatu reaksi penarikan diri secara psikologis dari pekerjaan dimana seorang pekerja menjadi tidak menjalankan tugasnya dengan baik, sebagai akibat dari tuntutan emosional atau stress kerja yang dialaminya.

Menurut Pines & Aronson (1989) ciri-ciri umum *burnout*, yaitu:

- 1) Sakit fisik dicirikan seperti sakit kepala, demam, sakit punggung, tegang pada otot leher dan bahu, sering flu, susah tidur, rasa letih yang kronis.
- 2) Kelehan emosi dicirikan seperti rasa bosan, mudah tersinggung, sinisme, suka marah, gelisah, putus asa, sedih, tertekan, dan tidak berdaya.
- 3) Kelelahan mental dicirikan seperti acuh tak acuh pada lingkungan, sikap negatif terhadap orang lain, konsep diri yang rendah, putus asa dengan jalan hidup, dan merasa tidak berharga.

### Kecerdasan Emosi

Kecerdasan emosi atau *Emotional Intelligence* (EI), seringkali diukur sebagai suatu *Emotional Intelligence Quo-tient* (EQ), menggambarkan suatu kemampuan (*ability*), kapasitas, atau *skill* untuk mengamati, menaksir, dan mengelola emosi diri sendiri, orang lain, dan kelompok.

Ada banyak argumen mengenai definisi kecerdasan emosi, argumen-argumen tersebut berkaitan

dengan terminologi dan operasionalisasinya. Salah satu usaha menuju satu definisi dilakukan oleh Peter Salovey and John D. Mayer (1990) yang membatasi kecerdasan emosi sebagai “Kemampuan untuk memonitor perasaan-perasaan dan emosi-emosi diri sendiri dan orang lain, untuk membedakan antara bermacam-macam emosi dan menggunakan informasi tersebut untuk menuntun berpikir dan bertindak.”

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosi merupakan suatu kemampuan untuk mengamati, memahami, dan mengintegrasikan emosi dan pikiran untuk meningkatkan pertumbuhan pribadi.

Model kecerdasan emosional yang diperkenalkan oleh Daniel Goleman (2007) memfokuskan pada kecerdasan emosional sebagai satu susunan luas kompetensi dan skill yang menentukan kinerja kepemimpinan. Model Goleman menggarisbawahi empat konstruk utama kecerdasan emosional.

- 1) *Self-awareness* — kemampuan untuk membaca emosi diri sendiri dan mengenali akibatnya ketika menggunakan perasaan-perasaan buruk (*gut feelings*) untuk menuntun keputusan.
- 2) *Self-management* — meliputi pengendalian emosi dan *impulse* seseorang dan beradaptasi dengan lingkungan yang berubah.
- 3) *Social awareness* — kemampuan untuk merasakan, memahami, dan mereaksi emosi orang lain ketika/sambil memahami jaringan-jaringan kerja sosial.
- 4) *Relationship management* – kemampuan untuk menginspirasi, mempengaruhi, dan membangun orang lain ketika /sambil memmanage konflik.

### Dukungan Sosial

Dukungan sosial sering juga disebut dengan jaringan sosial (*social network*) dan integrasi sosial (*social integration*). Menurut Cohen & Syme (1985) dukungan sosial adalah salah satu aspek dalam kehidupan/hubungan sosial. Kadang kala dukungan sosial didefinisikan secara konseptual maupun operasional sebagai keberadaan atau kuantitas dari hubungan sosial secara umum, atau khususnya seperti perkawinan, persahabatan, atau organisasi keanggotaan. Dukungan sosial juga didefinisikan dan dijadikan tolok ukur dari struktur hubungan sosial dari individu. Sebagai tambahan, dukungan sosial dimaksudkan

sebagai isi fungsional dari suatu hubungan, sederajat dengan hubungan yang melibatkan aliran dari perhatian perasaan emosional, alat atau bantuan nyata, informasi dan sejenisnya.

Menurut Kahn & Antonucci (Iriansyah, 1996) dukungan sosial adalah transaksi interpersonal yang melibatkan salah satu faktor atau lebih dari karakteristik-karakteristik berikut : afeksi (ekspresif menyukai, mencintai, mengagumi dan menghormati), penegasan (ekspresif persetujuan atau penghargaan terhadap ketepatan, kebenaran dari beberapa tindak pernyataan dan pandangan) dan bantuan (transaksi-transaksi dimana bantuan dapat diberikan secara langsung seperti : barang, uang, informasi, nasehat dan waktu).

Selanjutnya Hobfoll & Stoke (Iriansyah, 1996) menyebutkan bahwa dukungan sosial adalah interaksi sosial atau hubungan sosial yang memberikan bantuan yang nyata atau perasaan kasih sayang kepada individu atau kelompok yang dirasakan oleh individu yang bersangkutan sebagai perhatian atau cinta.

Dengan demikian, dukungan sosial dapat disimpulkan sebagai suatu bentuk dukungan yang berbentuk bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung yang diberikan kepada individu, dimana individu yang mendapatkannya merasa diperhatikan, dicintai dan dirasakan keberadaannya serta dapat memperkuat perasaan seseorang.

Myers (1999) mengemukakan sebab-sebab seseorang memberikan dukungan atau bantuan kepada orang lain:

- 1) Adanya empati, yakni kemampuan dan kecenderungan berempati dengan orang lain merupakan dasar yang memotivasi seseorang dalam berperilaku menolong.
- 2) Norma-norma dan nilai sosial yang berlaku dalam masyarakat diperkenalkan kepada seseorang semenjak dini akan membimbing seseorang agar berperilaku secara tepat, terutama dalam menghadapi suatu situasi sosial seseorang diharuskan menjalankan kewajiban-kewajibannya dalam kehidupan sosialnya.
- 3) *Social change* (pertukaran sosial) dalam kehidupan sosial, terjadi karena adanya interaksi-interaksi manusia yang didasari dengan untung rugi. Hal ini tidak hanya terjadi pada pertukaran material (benda-benda, uang) tetapi juga pertukaran sosial yang berupa non material yakni cinta, informasi, pelayanan dan status. Dasar dari pertukaran sosial yang

berupa untung-rugi inilah yang mendasari seseorang untuk berperilaku menolong.

## Dasar Teori

*Burnout* merupakan suatu reaksi penarikan diri secara psikologis dari pekerjaan dimana seorang pekerja menjadi tidak menjalankan tugasnya dengan baik, sebagai akibat dari tuntutan emosional atau stress kerja yang dialaminya. Orang yang mengalami *burnout* menunjukkan gejala-gejala kelelahan fisik, emosi dan mental serta tidak berhasil menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Kondisi ini timbul karena tekanan pekerjaan yang besar dalam jangka waktu yang lama. Tekanan pekerjaan semacam itu pada umumnya dialami oleh para guru.

Dalam mencapai keberhasilan pekerjaan, kecenderungan *burnout* tersebut dapat dipengaruhi oleh faktor dari dalam diri dan dari luar. Faktor dari dalam diri anatara lain adalah kecerdasan emosional (EQ). Kecerdasan emosional dianggap lebih penting dibanding kecerdasan kognitif dalam menentukan keberhasilan kerja seseorang. Kecerdasan emosi dibatasi sebagai kemampuan untuk mengamati, memahami dan memadukan emosi dengan pikiran untuk menentukan pertumbuhan pribadi. Orang yang memiliki kecerdasan emosi tinggi diperkirakan lebih berhasil dalam mengatasi tekanan-tekanan yang ada dalam pekerjaan yang berpotensi untuk menimbulkan *burnout*.

Selain faktor dari dalam diri individu, faktor lingkungan juga penting untuk mengatasi tekanan beban pekerjaan yang tinggi. Faktor lingkungan tersebut bisa berbentuk dukungan sosial yang meliputi penilaian positif, dukungan informasi, dukungan emosi dan dukungan instrumental. Dengan adanya dukungan sosial yang tinggi maka individu dapat lebih baik dalam menyelesaikan tekanan pekerjaan yang berpotensi menimbulkan *burnout*.

Berdasarkan kajian teoritis tersebut, peneliti mengajukan tiga hipotesis sebagai berikut. (1) Secara simultan ada hubungan antara kecerdasan emosional dan dukungan sosial dengan kecenderungan *burnout*. (2) Ada hubungan negatif antara kecerdasan emosional dengan kecenderungan *burnout*. (3) Ada hubungan negatif antara dukungan sosial dengan kecenderungan *burnout*.

## METODE

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah guru SMAN 3 Bangkalan berjumlah 100 orang. Sedangkan sampel diambil dengan menggunakan teknik *random sampling* dengan memberikan kesempatan yang sama pada setiap individu untuk menjadi sampel penelitian. Untuk penelitian ini jumlah sampel adalah 90 orang guru.

### Variabel dan Definisi Operasional

a. Variabel bebas (X) yaitu:

- 1) Kecerdasan emosi ( $X_1$ ) adalah suatu kemampuan untuk mengamati, memahami, dan mengintegrasikan emosi dan pikiran untuk meningkatkan pertumbuhan pribadi
- 2) Dukungan sosial ( $X_2$ ) Adalah suatu keadaan yang bermanfaat bagi individu yang diperoleh dari lingkungan sosialnya

b. Variabel terikat adalah *Burnout* (Y) merupakan suatu reaksi penarikan diri secara psikologis dari pekerjaan dimana seorang pekerja menjadi tidak menjalankan tugasnya dengan baik, sebagai akibat dari tuntutan emosional atau stress kerja yang dialaminya

### Alat Pengumpul Data

Penyusunan kuesioner *burnout* didasarkan pada indikator *burnout* yang meliputi: kelelahan fisik, kelelahan emosional, kelelahan mental, dan depersonalisasi. Penyajian kuesioner *burnout* diberikan dalam bentuk pilihan jawaban. Penilaian dibedakan dalam dua bentuk yaitu bersifat *favorable* dan *unfavorable*. Semakin tinggi nilai yang diperoleh maka semakin tinggi pula *burnout* yang dialami, sebaliknya semakin rendah nilai yang diperoleh maka semakin rendah *burnout* yang dialami.

Tabel : Blue Print Skala Kecenderungan *Burnout*

No.	Aspek	Item Favourable	Item Unfavourable	Jumlah
1.	kelelahan fisik	1, 5, 10, 23, 25	13, 16, 21, 30, 37	10
2.	kelelahan emosional	3, 14, 26, 36, 38	7, 24, 29, 31, 33	10
3.	kelelahan emosional	11, 22, 28, 32, 34	4, 8, 15, 18, 40	10
4.	depersonalisasi	6, 9, 12, 17, 20	2, 19, 27, 35, 39	10
	JUMLAH	20	20	40

Penyusunan kuesioner kecerdasan emosi didasarkan pada indikator kecerdasan emosi yang meliputi: *self-awareness*, *self-management*, *social awareness*, dan *relationship management*.

Tabel : Blue Print Skala Kecerdasan Emosi

No.	Aspek	Item Favourable	Item Unfavourable	Jumlah
1.	<i>Self-awareness</i>	1, 5, 19, 33, 36,	21, 24, 27, 29, 40	10
2.	<i>Self-management</i>	2, 9, 14, 23, 39	18, 31, 34, 35, 37	10
3.	<i>Social awareness</i>	3, 6, 10, 12, 17	20, 23, 25, 27, 15	10
4.	<i>Relationship management</i>	4, 8, 11, 13, 26	16, 21, 28, 29, 30	10
	JUMLAH	20	20	40

Untuk mengungkap variabel dukungan sosial digunakan angket dukungan sosial yang disusun berdasarkan definisi operasional meliputi aspek-aspek dukungan emosional, dukungan informasi, dukungan instrumental dan penilaian positif. Penyajian kuesioner dukungan sosial diberikan dalam bentuk pilihan jawaban. Penilaian dibeda-

kan dalam dua bentuk yaitu bersifat *favorable* dan *unfavorable*. Semakin tinggi nilai yang diperoleh maka semakin tinggi pula dukungan sosial yang dimiliki, sebaliknya semakin rendah nilai yang diperoleh maka semakin rendah dukungan sosial yang dimiliki.

Tabel : Blue Print Skala Kecenderungan Dukungan Sosial

No	Aspek	Item Favourable	Item Unfavourable	Jumlah
1.	Dukungan Emosional	1, 6, 7, 18, 28	9, 19, 25, 30, 36	10
2.	Penilaian positif	2, 5, 12, 14, 26	4, 10, 13, 16, 29	10
3.	Dukungan informasional	3, 24, 31, 34, 38	20, 22, 32, 35, 40	10
4.	Dukungan instrumental	8, 11, 15, 23, 33	17, 21, 27, 37, 39	10
	JUMLAH	20	20	40

Skala kecenderungan dukungan sosial disusun peneliti dan disajikan dalam bentuk pernyataan-pernyataan menggunakan model likert yang terdiri atas:

SS : sangat setuju, S : setuju, R : ragu-ragu, TS : tidak setuju, STS : sangat tidak setuju.

Uji Diskriminasi Item dan Estimasi Reliabilitas

#### a. *Burnout*

Dalam penelitian ini validitas skala *burnout* diukur jika  $index < 0,25$  maka item dianggap tidak valid. Pengujian validitas item ini juga untuk mengetahui berapa banyak butir instrumen skala pengukuran yang gugur dan sah.

Setelah dilakukan uji diskriminan item pada skala *burnout* sampai dengan 2 putaran, maka skala yang pada awalnya terdiri dari 40 item ternyata ada 23 item yang memiliki  $index\ corrected\ item\ total\ correlation < 0,25$ , oleh karena itu ke 23 item tersebut harus digugurkan karena dianggap tidak valid. Sisa item skala *burnout* yang valid atau layak adalah 17 item yaitu yang memiliki  $index\ corrected\ item\ total\ correlation > 0,25$ . Item-item tersebut adalah nomor 1, 4, 11, 13, 14, 15, 16, 18, 24, 25, 27, 29, 30, 31, 33, 38, 40.

Estimasi reliabilitas dilakukan terhadap 17 item valid pada skala *burnout* setelah putaran 2. Hasil yang diperoleh menunjukkan koefisien  $alpha\ cronbach = 0,809$  yang menurut Azwar (2010) dikatakan bahwa reliabilitas di atas 0,8 adalah baik. Maka skala *burnout* dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel.

#### b. Kecerdasan Emosi

Setelah dilakukan uji diskriminan item pada skala kecerdasan emosi sampai dengan 2 putaran, maka skala yang pada awalnya terdiri dari 40 item ternyata ada 15 item yang memiliki  $index\ corrected\ item\ total\ correlation < 0,25$ , oleh karena itu ke 15 item tersebut harus digugurkan

karena dianggap tidak valid. Sisa item skala kecerdasan emosi yang valid atau layak adalah 25 item yaitu yang memiliki  $index\ corrected\ item\ total\ correlation > 0,25$ . Item-item tersebut adalah nomor 6, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 19, 20, 24, 25, 26, 27, 28, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 39, 40.

Estimasi reliabilitas dilakukan terhadap 25 item valid pada skala kecerdasan emosi setelah putaran 2. Hasil yang diperoleh menunjukkan koefisien  $alpha\ cronbach = 0,881$  yang menurut Azwar (2010) dikatakan bahwa reliabilitas di atas 0,8 adalah baik. Maka skala kecerdasan emosi dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel.

#### c. Dukungan sosial

Setelah dilakukan uji diskriminan item pada skala dukungan sosial sampai dengan 2 putaran, maka skala yang awalnya terdiri dari 40 item ternyata ada 25 item yang memiliki  $index\ corrected\ item\ total\ correlation < 0,25$ , oleh karena itu ke 25 item tersebut harus digugurkan karena dianggap tidak valid. Sisa item skala dukungan sosial yang valid adalah 15 item yaitu yang memiliki  $index\ corrected\ item\ total\ correlation > 0,25$ . Item-item tersebut adalah nomor 2, 3, 6, 8, 9, 10, 11, 16, 17, 19, 25, 27, 28, 30, 37.

Estimasi reliabilitas dilakukan terhadap 15 item valid pada skala dukungan sosial setelah putaran 2. Hasil yang diperoleh menunjukkan koefisien  $alpha\ cronbach = 0,861$  yang menurut Azwar (2010) dikatakan bahwa reliabilitas di atas 0,8 adalah baik. Maka skala dukungan sosial dalam penelitian ini dapat dikatakan reliabel.

#### Analisis Data

Adapun teknik analisa data dilakukan dengan cara analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mencari hubungan antara kecerdasan emosi ( $X_1$ ) dan dukungan sosial ( $X_2$ ) dengan kecenderungan *burnout* (Y). Pengujian dilakukan dengan menggunakan uji F untuk mengetahui hubungan

keseluruhan variabel bebas kecerdasan emosional dan dukungan sosial dengan kecenderungan *burnout* serta uji t untuk mengetahui hubungan antara masing-masing kecerdasan emosional dengan kecenderungan *burnout* dan hubungan dukungan sosial dengan kecenderungan *burnout*. Ketentuan dalam pengujian ini adalah jika  $p < 0.05$  maka terdapat hubungan yang signifikan.

## HASIL

Tabel : Hasil Uji F

Keterangan	Nilai F	p
Hubungan Kecerdasan Emosional dan Dukungan Sosial dengan Kecenderungan <i>Burnout</i>	58,312	0,000

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut dapat diperoleh kesimpulan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dan dukungan sosial dengan kecenderungan *burnout*. Hal ini dapat dilihat dari nilai  $p = 0,000$ , di mana  $p < 0,01$ . Artinya hipotesis penelitian yang berbunyi “ada hubungan antara kecerdasan

emosional dan dukungan sosial dengan kecenderungan *burnout*” diterima.

Mengenai hubungan antara masing-masing kecerdasan emosional dengan kecenderungan *burnout* dan hubungan dukungan sosial dengan kecenderungan *burnout* ditunjukkan oleh uji korelasi parsial dengan hasil perhitungan sebagai berikut:

Tabel : Hasil Uji t

Keterangan	Nilai t	p
Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Kecenderungan <i>Burnout</i>	-2.132	.036
Hubungan Dukungan Sosial dengan Kecenderungan <i>Burnout</i>	-6.836	.000

Dari hasil perhitungan tersebut dapat diperoleh kesimpulan bahwa ada hubungan negatif yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan kecenderungan *burnout*. Hal ini dapat dilihat dari nilai  $t = - 2.132$ ,  $p = 0,036$ , di mana  $p < 0,05$ . Artinya hipotesis penelitian yang berbunyi “ada hubungan negatif antara kecerdasan emosional dengan kecenderungan *burnout*” diterima.

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut juga dapat diperoleh kesimpulan bahwa ada hubungan negatif yang sangat signifikan antara dukungan sosial dengan kecenderungan *burnout*. Hal ini dapat dilihat dari nilai  $t = -6.836$ ,  $p = 0,000$ , di mana  $p < 0,01$ . Artinya hipotesis penelitian yang berbunyi “ada hubungan negatif antara dukungan sosial dengan kecenderungan *burnout*” diterima.

## PEMBAHASAN

Adanya hubungan negatif yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan kecenderungan *burnout* menunjukkan bahwa seorang guru yang memiliki kecerdasan emosional akan mampu mengelola emosinya, sehingga memung-

kinkan dia untuk bertindak lebih rasional dan tentunya tidak akan mengalami *burnout*. Namun dalam fenomena *burnout* sering terjadi bahwa *burnout* merupakan sindrom dalam dunia kerja yang justru mengenai orang yang berprestasi dan berdedikasi dalam pekerjaannya. Hal ini diungkap oleh Kreitner dan Knicki (2006) yaitu bahwa *burnout* dapat terjadi pada orang-orang yang berprestasi tinggi.

Hubungan yang tidak seimbang dapat menimbulkan ketegangan emosi. Emosi berperan penting karena emosi adalah jembatan bagi kesadaran diri dalam berhubungan, baik secara personal, dengan orang lain maupun dengan alam kosmos. Kematangan emosi, kerja sama dan empati, lazim disebut dengan kecerdasan emosi (Segal, 2000;19).

Menurut Maslach (dalam Ema, 2004) *burnout* berdampak bagi individu, orang lain dan organisasi. Dampak pada individu terlibat adanya gangguan fisik seperti sulit tidur, rentan terhadap penyakit, munculnya gangguan psikosomatis maupun gangguan psikologis yang meliputi penilaian yang buruk terhadap diri sendiri yang

dapat mengarahkan pada terjadinya depresi. Dampak *burnout* yang dialami individu terhadap orang lain dirasakan oleh penerima pelayanan dan keluarga. Selanjutnya dampak *burnout* bagi organisasi adalah meningkatnya frekuensi tidak masuk kerja, berhenti dari pekerjaan atau job turnover, sehingga berpengaruh terhadap efektivitas dan efisiensi kerja dalam organisasi (Cherniss, dalam Ema, 2004).

*Burnout* adalah suatu kondisi psikologis yang dialami seseorang akibat stres yang disertai kegagalan meraih harapan dalam jangka waktu yang relative panjang. *Burnout* banyak ditemui pada orang-orang yang bekerja dalam bidang yang berkaitan langsung dengan banyak orang dan melakukan pelayanan kepada masyarakat umum, seperti guru, perawat, polisi, konselor, dokter dan pekerja sosial. Meskipun tidak menutup kemungkinan akibat *burnout* dapat terjadi juga pada profesi non human service.

Adanya hubungan negatif yang sangat signifikan antara dukungan sosial dengan kecenderungan *burnout* menunjukkan bahwa dukungan sosial yang baik dapat mendukung berkurangnya kecenderungan *burnout*. Menurut Anrilia Ema (2004) sumber atau penyebab *burnout* salah satunya adalah faktor sosial budaya Faktor sosial budaya meliputi keseluruhan nilai yang dianut oleh masyarakat umum berkaitan dengan profesi pelayanan sosial.

Dalam menghadapi peristiwa-peristiwa yang menekan, individu membutuhkan dukungan sosial. Dengan demikian individu yang memperoleh dukungan sosial yang tinggi tidak hanya mengalami stres yang rendah, tetapi juga dapat mengatasi stres secara lebih berhasil dibanding dengan mereka yang kurang memperoleh dukungan sosial (Taylor, 1999).

Dukungan sosial (*social support*) tidak hanya berwujud dalam bentuk dukungan moral, melainkan juga dukungan spiritual dan dukungan material. Tujuan pemberian dukungan ini adalah untuk ikut meringankan beban bagi seseorang atau sekelompok orang yang menghadapi masalah yang dirasakan cukup berat. Dukungan sosial sangat besar manfaat bagi seseorang yang mengalami masalah, terutama dukungan sosial yang berasal dari seorang yang mempunyai ikatan emosi sangat mendalam, orang-orang dekat, sahabat, orang yang sangat dipercayai atau orang yang sangat dicintai. Dukungan yang diberikan dapat menjadi suatu dorongan untuk mengo-

barkan semangat dalam menghadapi tantangan, dan menyadarkan dirinya bahwa masih ada orang lain yang peduli.

Faktor lingkungan bisa berbentuk dukungan sosial yang meliputi penilaian positif, dukungan informasi, dukungan emosi dan dukungan instrumental. Dengan adanya dukungan sosial yang tinggi maka individu dapat lebih baik dalam menyelesaikan tekanan pekerjaan yang berpotensi menimbulkan *burnout*.

Terjadinya *burnout* dapat mengkhawatirkan karena memiliki kecenderungan menular. Bila di sebuah sekolah ada guru yang merasa tertekan dan mengalami *burnout*, guru-guru lain dapat dengan mudah menjadi tidak puas, sinis, serta bermalas-malasan. Tidak lama kemudian, seluruh organisasi menjadi tempat yang tidak menarik dan tidak bersemangat. Karena itu, pencegahan terjadinya *burnout* pada guru perlu diupayakan dengan baik. Menurut Ensman, bibliografi terbaru yang memuat 2496 publikasi tentang *burnout* di Eropa menunjukkan 43 persen *burnout* dialami pekerja kesehatan dan sosial, 32 persen dialami guru (pendidik), 9 persen dialami pekerja administrasi dan manajemen, 4 persen pekerja di bidang hukum dan kepolisian, dan 2 persen dialami pekerja lainnya. Menurut Supriadi (2004), mengutip penelitian Fullan dan Stiegerbauer, dalam satu tahun guru berurusan dengan 200.000-an jenis urusan dengan karakteristik berbeda. Ini merupakan sumber stres dan penyebab *burnout*.

## KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara kecerdasan emosi dan dukungan sosial dengan kecenderungan *burnout*. Data penelitian diperoleh berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 90 orang guru SMAN 3 Bangkalan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dan dukungan sosial dengan kecenderungan *burnout*. Artinya hipotesis penelitian yang berbunyi “ada hubungan antara kecerdasan emosional dan dukungan sosial dengan kecenderungan *burnout*” diterima.

Dari hasil perhitungan diketahui terdapat hubungan negatif yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan kecenderungan *burnout*. Artinya bagi mereka yang memiliki kecerdasan emosional tinggi cenderung tidak mengalami *burnout* di dalam bekerja.

Berdasarkan hasil perhitungan juga dapat diketahui bahwa terdapat hubungan negatif yang sangat signifikan antara dukungan sosial dengan kecenderungan *burnout*. Mereka yang memperoleh dukungan sosial yang tinggi cenderung tidak mengalami *burnout* dalam bekerja.

### SARAN

Untuk mengurangi terjadinya *burnout*, para guru perlu meningkatkan kecerdasan emosionalnya serta perlu mengintensifkan hubungan sosial yang baik dengan lingkungannya agar terbentuk dukungan sosial yang baik dan kondusif untuk mencegah terjadinya *burnout*.

SMAN 3 Bangkalan sebaiknya sering melakukan inovasi untuk mengurangi kejenuhan para guru dalam bekerja. Dengan begitu kecenderungan terjadinya *burnout* dapat dikurangi.

### DAFTAR PUSTAKA

- Andarika, Rita, (2004). *Burnout pada Perawat Puteri RS. St. Elizabeth Semarang Ditinjau dari Dukungan Sosial*, [http://psikologi.binadarma.ac.id/jurnal/jurnal\\_rita](http://psikologi.binadarma.ac.id/jurnal/jurnal_rita), diakses tanggal 1 April 2012.
- Arifianti, Ranti, P., (2008), *Hubungan Antara Kecenderungan Kepribadian Ekstrovert Introvert Dengan Burnout Pada Perawat*, [http://library.gunadarma.ac.id/10504145-skripsi\\_fps](http://library.gunadarma.ac.id/10504145-skripsi_fps)., diakses tanggal 1 April 2012.
- Azwar, S., (1999), *Penyusunan Skala Psikologi*, Pustaka Pelajar, Yogya karta.
- Cooper and Sawaf, (1999), *Executive EQ: Kecerdasan Emotional Dalam Kepemimpinan dan Organisasi (terjemah an Widodo)*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Dadi, (2008), *Pengertian Sindrom Burn out*, <http://cacariosan.multiply.com/journal/item/3>, Diakses tanggal 1 April 2012.
- Ema, Anrilia, (2004), *Peranan Dimensi-Dimensi Birokrasi Terhadap Burnout Pada Perawat Rumah Sakit Di Jakarta*, [http://psikologi.binadarma.ac.id/jurnal/jurnal\\_anrilia](http://psikologi.binadarma.ac.id/jurnal/jurnal_anrilia). Diakses tanggal 1 April 2012.
- Goleman, Daniel, (2005), *Working with Emotional Intelligence, Kecerdasan Emosi untuk Mencapai Puncak Prestasi*, Gramedia. Jakarta.
- \_\_\_\_\_, (2007), *Kecerdasan Emosional (Mengapa EI Lebih Penting Dari Pada EQ)*, Gramedia, Jakarta.
- Grehmeyer, A., (2000), *Burnout In Workplace*. Diambil dari <http://www.bhsi.com>. Diakses tanggal 1 April 2012.
- Maslach, C. and Jackson, S.E., (1981), "The measurement of experienced burnout: summary", *Journal of Occupational Behavior*, Vol. 2 No. 2, pp. 99-113.
- \_\_\_\_\_, (1982), *Burnout: The Cost of Caring*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- Maslach, C., Jackson, S.E. and Leiter, M.P., (1996), *Maslach Burnout Inventory Manual*, 3rd ed., Consulting Psychologists Press, Palo Alto, CA.
- \_\_\_\_\_, (2001), *Job burnout*, *Annual Review of Psychology*, Vol. 52 No. 1, pp. 397-422.
- Michel Rod, Nicholas J. Ashill, (2009), *Symptoms of Burnout and Service Recovery Performance The influence of Job Resourcefulness, Managing Service Quality*. Vol. 19 No. 1, pp. 60-84.
- Mufita, Rizka, (2004), Pengaruh Adversity Quotient (AQ) dan Kecerdasan Emosional (EQ) Terhadap Kecemasan Menghadapi Persaingan Kerja Pada Mahasiswa Tingkat Akhir UIN Malang, *Skripsi*, Fakultas Psikologi UIN Maulana Malik Ibrahim, Malang.
- Pangastiti, Nuferulla Kurniantyas, (2011), Analisis Pengaruh Dukungan Sosial Keluarga Terhadap Burnout Pada Perawat Kesehatan Di Rumah Sakit Jiwa (studi pada RSJ Prof. Dr. Soerojo Magelang), *Skripsi*, Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang
- Patton, Patricia, (1997), *EQ di Tempat Kerja*, Pustaka Delapratasa, Jakarta.
- Rohmah, Ziyadatur, 2010, Korelasi antara kecerdasan emosi terhadap Burnout pada perawat RSIA Nyai Ageng Pinatih Gresik, *Skripsi*, Fakultas psikologi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Shalimow, Yunan, (2008), *Strategi Menghindari Burnout Di Tempat Kerja*, <http://www.shalimow.com/html>, diakses tanggal 1 April 2012.
- Sulistyowati, Priyatin, (2007), Hubungan Antara Burnout dengan Self Efficacy Pada Perawat Di

- Ruang Rawat Inap RSUD Prof.Dr Margono Soekarjo Purwokerto, *Jurnal Keperawatan Soedirman (The Soedirman Journal of Nursing)*, Volume 2, No.3, hal. 162-167.
- Sutjipto. (2001). *Apakah anda mengalami burnout*. Artikel ilmiah. <http://www.depdiknas.go.id>. diakses tanggal 1 April 2012.
- Triasaputri, Fera, (2011), Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Burnout Pada Perawat, *Skripsi*, Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Jakarta.
- Ubaydillah,(2008), *Menangani Masalah Burnout di Tempat Kerja*, [http:// www.epsikologi.com/epsi/industri\\_detail.asp?id=479](http://www.epsikologi.com/epsi/industri_detail.asp?id=479). Diakses tanggal 1 April 2012.