

BAB II

KAJIAN KONSEPTUAL

2.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti menggunakan beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti lain yang berkaitan dengan judul peneliti. Penelitian tersebut digunakan sebagai referensi atau acuan bagi peneliti dalam melakukan penelitian. Adapun penjabaran terkait hasil penelitian, perbedaan, serta persamaan dari setiap penelitian tersebut, peneliti jabarkan sebagai berikut:

1. Safriana Nur Awaliah Akbar. 2020. *Burnout* pada Keluarga Pasien di Ruang *Pediatric Intensive Care Unit* (PICU) RSUD Ulin Banjarmasin. Jurnal Ilmiah Rehabilitasi Sosial. Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui secara rinci, terstruktur, dan mendalam tentang *Burnout* pada Keluarga Pasien di Ruang *Pediatric Intensive Care Unit* (PICU) RSUD Ulin Banjarmasin. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data melalui teknik penyebaran kuesioner, wawancara dan studi dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi *burnout* yang dialami keluarga pasien berada dalam kategori tinggi. *Burnout* yang dialami oleh keluarga pasien merupakan rasa keletihan baik secara fisik, emosional dan mental sebagai bentuk manifestasi dari tekanan psikologis dan stres yang dirasakan oleh keluarga pasien. Tekanan psikologis yang dialami oleh keluarga pasien disebabkan oleh kekhawatiran, ketakutan, cemas, depresi,

putus asa, kelelahan, dan perasaan bersalah hingga perasaan tidak berdaya atau tidak berguna. Selain faktor tekanan psikologis, *burnout* yang dialami oleh keluarga pasien juga disebabkan oleh perubahan kehidupan sehari-hari saat anggota keluarga, khususnya dalam hal ini adalah anaknya, sedang dirawat di ruang perawatan intensif.

2. Cyntia Novri Handayani dan Mega Asri Zona. 2021. *Burnout, Emotional Intelligence, dan Work-Life Balance pada Karyawan Perusahaan Tekstil di Sumatra Barat*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis. Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran secara empiris mengenai *Burnout*, Emotional Intelligence, dan Work-Life Balance pada Karyawan Perusahaan Tekstil di Sumatra Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian ini menggunakan metode analisis data dengan menggunakan software SmartPLS 3.0. PLS (Partial Least Square) yang merupakan analisis persamaan struktural (SEM) berbasis varian yang secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran sekaligus pengujian model struktural. Model pengukuran (outer model) digunakan untuk menilai validitas dan reliabilitas model.

Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa *emotional intelligence* mempengaruhi *burnout* secara langsung ataupun secara tidak langsung melalui *work-life balance*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *emotional intelligence* terhadap *burnout* karyawan dengan *work - life balance* sebagai variabel mediasi pada karyawan perusahaan swasta

yang ada di Sumatera Barat. Untuk menganalisis hubungan antar variabel tersebut, penelitian ini menggunakan Partial Least Square (PLS3).

Penelitian ini memiliki kesimpulan bahwa terdapatnya pengaruh langsung dan signifikan serta negatif antara *emotional intelligence* dengan *burnout* pada karyawan perusahaan tekstil yang ada di Sumatera Barat. Hal ini berarti karyawan merasakan bahwa *emotional intelligence* yang dimiliki mampu mengurangi tingkat kecenderungan *burnout* pada karyawan dalam bekerja. Adapun pengaruh langsung dan signifikan serta positif antara *emotional intelligence* dengan *work - life balance* pada karyawan perusahaan tekstil yang ada di Sumatera Barat. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan perusahaan tekstil yang ada di Sumatera Barat merasakan bahwa *emotional intelligence* yang dimiliki mampu mempengaruhi bagaimana keseimbangan kehidupan kerja mereka.

Selain itu, terdapatnya pengaruh langsung dan signifikan serta negatif antara *work - life balance* dengan *burnout* pada karyawan perusahaan tekstil yang ada di Sumatera Barat. Hal ini memiliki arti bahwa karyawan perusahaan tekstil yang ada di Sumatera Barat merasakan bahwa *work - life balance* yang mereka rasakan mampu memberikan pengaruh untuk menurunkan kecenderungan mereka terkena *burnout* dalam bekerja. Kesimpulan yang terakhir berupa terdapatnya pengaruh tidak langsung dan signifikan serta negatif antara *emotional intelligence* terhadap *burnout* karyawan melalui *work - life balance* pada karyawan perusahaan tekstil yang ada di Sumatera Barat.

3. Kristianingsih. 2019. *Burnout* Pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara Cahaya Batin Jakarta Timur. Jurnal Ilmiah Rehabilitasi Sosial. Politeknik Kesejahteraan Sosial Bandung.

Pada penelitian terdahulu bertujuan untuk meneliti *Burnout* Pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara Cahaya Batin Jakarta Timur. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif pendekatan kualitatif. Informan dalam penelitian ini merupakan pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara Cahaya Batin Jakarta Timur yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penyandang disabilitas netra dan rungu wicara di panti tersebut yang berjumlah 5 (lima) orang. Studi dokumentasi yang dilakukan berupa profil dan data jumlah pendamping. Pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (*Participant Observation*), wawancara mendalam (*in dept interview*) dan dokumentasi.

Hasil penelitian yang telah dilakukan tentang *burnout* pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara (PSBNRW) Cahaya Batin Jakarta Timur mencakup tiga aspek *burnout* yaitu kelelahan fisik, kelelahan emosional dan kelelahan mental menunjukkan bahwa pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara (PSBNRW) Cahaya Batin Jakarta Timur mengalami kelelahan tersebut. Kelelahan-kelelahan yang ditunjukkan oleh pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara (PSBNRW) Cahaya Batin Jakarta Timur dikarenakan *double job* yaitu pendamping yang

seharusnya mengerjakan tugas pokok pendampingan harus juga mengurus administrasi panti.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Tahun	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Safriana Nur Awaliah Akbar	2020	<i>Burnout</i> pada Keluarga Pasien di Ruang <i>Pediatric Intensive Care Unit</i> (PICU) RSUD Ulin Banjarmasin	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif serta konsep teori yang sama yaitu <i>burnout</i> .	Subjek penelitian yang berbeda yaitu keluarga pasien sedangkan subjek penelitian saat ini merupakan karyawan jasa konstruksi
2	Cyntia Novri Handayani dan Mega Asri Zona	2021	<i>Burnout, Emotional Intelligence, dan Work-Life Balance</i> pada Karyawan Perusahaan Tekstil di Sumatra Barat	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif kausatif dan subjek penelitian yang sama yaitu karyawan.	Perbedaan terletak pada ranah penelitian yang berfokus pada ekonomi dan bisnis sedangkan peneliti melakukan penelitian tentang <i>burnout</i> di ranah pekerjaan sosial.
3	Kristianingsih	2019	<i>Burnout</i> Pendamping di Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara Cahaya Batin Jakarta Timur	Persamaan terletak pada konsep teori yaitu <i>burnout</i>	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dan dengan subjek penelitian yang berbeda yaitu Pendamping Panti Sosial Bina Netra dan Rungu Wicara Cahaya Batin Jakarta Timur

Sumber : Hasil Analisis Penelitian Terdahulu Tahun 2023

Berdasarkan dari keseluruhan penelitian terdahulu, ketiganya memiliki hasil bahwa *burnout* merupakan kondisi stres kronik yang bisa dialami oleh siapapun, seperti keluarga pasien, karyawan perusahaan, dan pendamping panti sosial. Hasil penelitian tersebut menjadikan kontribusi untuk peneliti mengenai *burnout* pada karyawan pada penelitian terdahulu. Keseluruhan penelitian terdahulu dua diantaranya menggunakan metode kuantitatif dan satu menggunakan metode kualitatif. Konsep teori *burnout* dan subjek penelitian yang berupa karyawan terdapat persamaan dan perbedaan yang dapat dijadikan referensi untuk penelitian saat ini.

2.2 Teori yang Relevan dengan Penelitian

Bagian ini memuat tentang kajian yang relevan dengan penelitian meliputi kajian tentang *burnout*, kajian tentang karyawan, dan kajian tentang pekerja sosial industri.

2.2.1 Kajian tentang *Burnout*

2.2.1.1 Pengertian *Burnout*

Beberapa ahli dan peneliti terdahulu memiliki pendapat sendiri mengenai *burnout*, seperti penelitian yang dilakukan Novri Handayani dan Asri Zona (2021) yang menyebutkan bahwa *burnout* merupakan keadaan psikososial dan kelelahan fisik yang dihasilkan dari paparan kronis tingkatan stres yang tinggi dan rendahnya pengendalian diri. Sementara itu Pines dan Aronson dalam Ambarita (2020) mendefinisikan *Burnout* sebagai kelelahan secara fisik, mental, dan emosional karena keterlibatan yang lama dalam situasi yang menuntut secara emosional. Pendapat ini sejalan dengan pendapat Sutjipto dalam Safriana (2020)

yang mendefinisikan *burnout* suatu bentuk ketegangan atau tekanan psikis yang berhubungan dengan stres kronik, dialami seseorang dari hari ke hari yang ditandai dengan kelelahan fisik, mental dan emosional.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Pangestika Rahayu dan Fauziah (2019) *Burnout* adalah respon yang berkepanjangan terhadap stres kronis di tempat kerja yang menimbulkan terjadinya emosi negatif karena permintaan, stres diakibatkan pekerjaan dan lain-lain. Hal tersebut sejalan dan dicirikan lebih lanjut dengan pendapat Hayati dan Fitria dalam Ichsan (2022) bahwa adanya *burnout* ini, ditandai dengan berbagai masalah yang akan terjadinya misalnya sikap, perilaku emosional, kelelahan fisik, ketidakpuasan dengan diri sendiri, kurangnya kepercayaan pada kemampuan sendiri, dan kurangnya keinginan untuk pencapaian pribadi melalui beban kerja yang terus menerus.

Ditinjau dari ranah psikologi, *burnout* merupakan sindrom psikologis yang muncul sebagai respon berkepanjangan terhadap stressor interpersonal yang kronis dari pekerjaan (Maslach & Leiter, dalam Alfajar 2022). Dalam hal ini, stressor interpersonal bisa dikatakan stres yang dihasilkan dari luar individu atau hubungan dengan orang lain, seperti konflik dengan rekan kerja.

Bakker dan Costa dalam Marisa (2021) mengartikan *burnout* sebagai sindrom dengan karakteristik berupa kelelahan kronis, sinisme, dan prestasi diri yang kurang. Gagasan tersebut sejalan dengan Freudenberger dalam Suharto (2009) yang menjelaskan bahwa gejala-gejala *burnout* biasanya mencakup sikap sinis dan negatif, kekakuan dalam berfikir yang sering mengarah pada pikiran buntu yang tertutup pada perubahan atau inovasi. Adapun *burnout* menurut

Hariyadi dalam Sulistyowati (2021) adalah kelelahan yang disebabkan oleh intensitas kerja yang berlebihan, dimana seseorang bekerja terlalu lama dan terlalu banyak, sehingga seseorang mengabaikan akan kebutuhan dan keinginannya sebagai individu, seseorang juga turut merasakan adanya tekanan untuk memberi lebih banyak dan lebih banyak lagi.

Berdasarkan pengertian tentang *burnout* oleh beberapa ahli serta penelitian terdahulu maka dapat definisi *burnout* merupakan kondisi tekanan psikososial yang meliputi kelelahan fisik, emosional, dan mental serta rendahnya pengendalian diri yang dialami individu dan disebabkan oleh intensitas beban kerja yang tinggi dan menimbulkan emosi negatif yang bisa berpengaruh terhadap diri sendiri maupun lingkungan sekitar. Definisi tersebut mengarah pada pendapat Pines dan Aronson (2019) yang berfokus pada aspek utama yaitu kelelahan fisik, kelelahan emosional, dan kelelahan mental.

2.2.1.2 Aspek-Aspek *Burnout*

Pines dan Aronson dalam Kristianingsih (2019) menyebutkan bahwa komponen atau aspek *burnout* berjumlah tiga yaitu: kelelahan fisik, kelelahan emosional, dan kelelahan mental. Secara lebih jelasnya ketiga komponen tersebut dijabarkan melalui gejala yang sering timbul, antara lain:

1. 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-otot leher dan bahu, sering terkena flu, susah tidur, mual mual, gelisah, dan perubahan kebiasaan makan. Energi fisik dicirikan seperti energi rendah, rasa letih yang kronis dan lemah.

2. Kelelahan emosional 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 terhadap orang lain, merasa tidak memiliki apa-apa untuk diberikan, sia-sia, putus asa, tertekan dan tidak berdaya.
3. Kelelahan mental yaitu suatu kondisi kelelahan pada individu yang berhubungan dengan rendahnya penghargaan diri dan depresionalisasi. Kelelahan mental dicirikan antara lain merasa tidak berharga, rasa benci, rasa gagal, tidak peka, sinis, kurang bersimpatik dengan orang lain, mempunyai sikap negatif terhadap orang lain, cenderung merasa bodoh dengan dirinya.

Adapun ciri-ciri ketiga aspek tersebut disampaikan juga oleh Safriana Nur Awaliah Akbar (2020) dalam penelitiannya yang menyebutkan bahwa kelelahan fisik (*physical exhaustion*) adalah kelelahan yang berkaitan dengan keadaan fisik yang dicirikan seperti kesulitan bangun di pagi hari, sering terkena flu, perubahan kebiasaan makan, kesulitan tidur di malam hari, sakit kepala, tegang pada otot leher dan bahu, dan rasa sakit di punggung. Sementara energi fisik dicirikan sebagai energi yang rendah, rasa letih yang kronis dan lemas.

Selanjutnya, kelelahan emosional meliputi kelelahan yang terkait dengan perasaan pribadi dengan ciri-ciri atau gejala seperti bosan, putus asa, mudah tersinggung, depresi, merasa tertekan, tidak berdaya, sedih yang mendalam, gelisah, dan mudah marah. Sedangkan, kelelahan mental (*mental exhaustion*)

merupakan rendahnya penghargaan diri dan depersonalisasi yang ditandai dengan merasa kurang peduli dengan dirinya, pekerjaannya dan kehidupannya, merasa gagal, tidak berdaya dan tidak kompeten, kurang bersimpati pada orang lain serta tidak puas dengan jalan hidupnya sendiri.

Dalam penelitiannya, Alimah (2021) menyebutkan bahwa ciri-ciri kelelahan fisik berupa sakit kepala, sakit punggung, demam, tegang otot leher dan bahu, sulit tidur, perubahan kebiasaan makan, dan letih. Selanjutnya, kelelahan mental berupa kaku dalam berfikir, rutinitas sehari-hari mulai terasa tertekan, selalu bekerja keras tapi pencapaian selalu kurang, merasa kurang kompeten, tujuan yang ingin dicapai mulai berubah, tidak peka, acuh tak acuh, dan tidak puas dengan jalan hidup. Kemudian, kelelahan emosional berupa perasaan capek dan lelah setiap hari, merasa sedih untuk alasan yang tidak jelas, suka marah, bosan, sulit mendapatkan kesempatan untuk istirahat karena rutinitas, putus asa, merasa tidak memiliki apa-apa, merasa gagal, dan kehilangan semangat.

Selain itu, Maslach dalam Marisa (2021) menyebutkan bahwa kelelahan emosional juga dicirikan sebagai individu putus asa, tertekan dengan pekerjaan, mudah marah, merasa sedih dan mudah tersinggung. Adapun kelelahan mental berupa sikap sinis, menjauhkan diri dari lingkungan, bersikap kasar, merasa tidak mampu, dan tidak memiliki semangat dalam mencapai keberhasilan.

Berdasarkan pendapat para ahli dan penelitian terdahulu mengenai aspek-aspek *burnout* diatas maka dapat disimpulkan bahwa setiap aspek memiliki kecenderungan ciri-ciri yang sama. Oleh karena itu, peneliti memilih untuk melakukan penelitian dengan aspek *burnout* menurut Pines dan Aronson (2019)

yang menyebutkan bahwa kelelahan fisik, kelelahan emosional, serta kelelahan mental dengan simpulan ciri-ciri yang telah dikelompokkan dalam setiap aspek tersebut. Aspek *burnout* tersebut dikatakan mampu mewakili kondisi nyata yang dialami oleh karyawan jasa konstruksi di PT Trontong Media Akses Purwokerto.

2.2.1.3 Faktor-Faktor *Burnout*

Burnout yang dialami seorang karyawan di latarbelakangi oleh beberapa faktor. Edelwich dalam Edi Suharto (2009) mengidentifikasi beberapa faktor yang berkaitan dengan pekerjaan yang pada gilirannya menyebabkan *burnout*, diantaranya adalah: terlalu banyak jam kerja, karir buntu atau tidak dapat berkembang, terlalu banyak pekerjaan atau kertas kerja yang harus diselesaikan, tidak memadainya pelatihan kerja, tidak dihargai oleh klien, tidak dihargai oleh penyelia (supervisor), tidak digaji secara layak, tidak ada dukungan dalam membuat keputusan penting, tidak memiliki kewenangan (powerlessness), sistem tidak responsif terhadap kebutuhan klien, kondisi dan situasi kerja yang buruk, adanya diskriminasi berdasarkan jenis kelamin, terlalu banyak perjalanan ke luar kota, terisolasi dari teman dan sahabat, dan tidak memiliki kehidupan sosial.

Adapun menurut Pines dan Aronson dalam Kristianingsih (2019) mengungkapkan bahwa faktor-faktor lain yang dapat menimbulkan *burnout* antara lain buruknya pengaturan waktu, ketidakmampuan bekerjasama dengan orang lain secara efektif, tidak adanya tujuan hidup yang jelas, serta ketidakmampuan menangani keadaan-keadaan mendesak yang mungkin akan datang.

Pendapat lain mengenai faktor yang dapat mempengaruhi *burnout* adalah *emotional intelligence* yang dimiliki setiap individu. Emosi adalah jembatan bagi

kesadaran diri dalam berhubungan baik secara personal maupun dengan orang lain dan alam. Terjadinya hubungan yang tidak seimbang akan menimbulkan ketegangan emosi yang dapat berpengaruh pada kurangnya kerja sama dan empati sehingga menyebabkan seseorang menjadi *burnout*. Dengan adanya *emotional intelligence*, seseorang memiliki regulasi diri untuk dapat mengontrol dirinya agar tidak terpengaruh beban kerja secara berlebihan sehingga dapat menghambat karyawan tersebut terkena *burnout* (Novri Handayani dan Asri Zona, 2021)

Menurut Widiastuti (2021) *burnout* yang disebabkan oleh beban kerja dan kecerdasan emosional dapat memediasi hubungan antara beban kerja, kecerdasan emosional dan kinerja. Kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang untuk mengenali milik mereka sendiri, dan milik orang lain emosi sehingga mereka bisa memotivasi sendiri, mengelola emosi dan memiliki hubungan baik dan diukur menggunakan alat ukur yang digunakan (Wong dan Law dalam Yuliasri, 2021). Selanjutnya, Widiastuti (2021) menambahkan bahwa kecerdasan emosional mempengaruhi kepuasan karyawan terhadap organisasi. Emosi adalah reaksi terhadap stimulus eksternal maupun internal.

Beberapa faktor yang memicu terjadinya *burnout* dalam dunia kerja salah satunya adalah beban kerja. (Tarwaka, 2020). Penelitian yang dilakukan oleh Maharja (2019) menunjukkan bahwa beban kerja fisik dan kelelahan kerja memiliki hubungan yang kuat dan searah. Semakin meningkatnya beban kerja fisik maka kelelahan kerja juga akan mengalami peningkatan. Hal ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Endah (2021) di proyek konstruksi, pekerja mengeluhkan nyeri pinggang, pegal, pusing, keseleo dan sebanyak 12 pekerja

mengalami beban kerja berat. Beban kerja adalah usaha yang harus dikeluarkan seseorang yang digunakan untuk memenuhi permintaan dari pekerjaan yang dilakukan (Puteri dan Sukarna, 2019). Jika beban kerja yang diterima pekerja berlebihan dapat menyebabkan *burnout* (Birana, 2019).

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa *burnout* disebabkan oleh beberapa faktor yang mengerucut pada faktor internal dan faktor eksternal. Dimana faktor internal *burnout* berkaitan dengan individu, dalam hal ini faktor dalam diri karyawan yang menyebabkan karyawan tersebut tidak bisa bekerja secara maksimal. Sedangkan, faktor eksternal *burnout* berkaitan dengan lingkungan kerja dan beban kerja karyawan yang menyebabkan karyawan tersebut merasakan tekanan sehingga menghambat kinerja karyawan.

2.2.1.4 Dampak *Burnout*

Dampak dari *burnout* menurut Maslach dan Christina dalam Kristianingsih (2019) yang dapat diamati dan dilihat oleh orang di lingkungan sosialnya dari seseorang yang sedang mengalami kejenuhan adalah pekerja yang mengalami *burnout* akan merasa *stress*, *overwhelmed*, dan *exhausted*. Hal ini mempengaruhi kinerja performa dari pekerja serta produktivitas dalam bekerja juga semakin menurun. Pendapat ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Novri Handayani dan Asri Zona (2021) yang menunjukkan bahwa *burnout* bisa mengurangi produktivitas dan menguras energi, *burnout* juga dapat berdampak pada memburuknya kondisi fisik, mental, dan emosional serta menurunnya kinerja karyawan yang apabila dibiarkan terus-menerus akan berdampak buruk terhadap organisasi atau perusahaan.

Sementara itu, dampak *burnout* juga dipengaruhi oleh stres kerja negatif sehingga menimbulkan penurunan kinerja seperti yang diungkapkan oleh Syed dalam Marisa (2021, hal. 31) yang menyatakan bahwa “Stres kerja negatif (*distres*) akan mengarah kepada terjadinya *burnout* apabila individu tidak mampu memenuhi tuntutan perusahaan karena target yang terlalu tinggi, tuntutan untuk tepat waktu, pengawasan yang terlalu ketat, jam istirahat yang singkat, serta kurangnya kemampuan yang dimiliki”. Selanjutnya kutipan tersebut didukung dengan pendapat berikut yang menyatakan bahwa “Stres kerja dengan tingkat yang rendah tetapi berlangsung dalam jangka waktu yang lama akan dapat menurunkan kinerja, begitu pula dengan tingkat stres kerja yang tinggi” (Asih dalam Marisa, 2021, hal. 31).

Mc. Shane dan Glinow dalam Agustini (2020) mengutarakan pendapatnya mengenai dampak dari terjadinya *burnout* seperti berikut :

1. Gangguan fisik, dimana stres berdampak pada tubuh seseorang. Kebanyakan orang bahkan mengalami sakit kepala ketika stres. Penyakit jantung juga merupakan salah satu gejala penyakit yang paling banyak mengganggu orang yang mengalami stres. Selain itu stroke dan tekanan darah tinggi juga akan terjadi.
2. Gangguan psikologis meliputi ketidakpuasan terhadap pekerjaan, kehilangan mood dan dapat mengarah pada terjadinya depresi.
3. Gangguan perilaku yaitu individu yang mengalami *burnout* dapat mengakibatkan absensi kerja dengan alasan telah membuat pekerja sakit. Selain itu, juga mengakibatkan terjadinya agresi bagi pekerja baik verbal

maupun non verbal. Perilaku agresi terjadi ketika pekerja mengalami ketidakadilan, frustrasi yang dipengaruhi oleh terlalu sulit dalam mengontrol diri, dan lingkungan kerja yang penuh tekanan.

Berdasarkan uraian di atas *burnout* berdampak pada beberapa hal meliputi menurunkan kinerja karyawan, menurunkan produktivitas dalam bekerja, serta mengalami gangguan fisik, psikologis dan perilaku pada karyawan.

2.2.1.5 Penanganan *Burnout* melalui *Emotional freedom technique* (EFT)

Burnout dapat menimbulkan gangguan fisik, emosional serta menurunkan produktivitas, kinerja dan kualitas pelayanan lembaga (Suharto, 2009). Zastrow dalam Edi Suharto (2009) mengemukakan cara yang dapat digunakan untuk mengatasi *burnout* salah satunya adalah teknik relaksasi. Salah satu intervensi relaksasi yaitu *Emotional freedom technique* (EFT) (Kurniawati, 2022). *Emotional freedom technique* adalah terapi menggunakan unsur spiritual untuk mengurangi masalah psikologis dan fisik yang disebabkan oleh emosional atau psikosomatik (Rokade, 2019).

Pendapat lain mengenai definisi *Emotional Freedom Technique* (EFT) adalah suatu terapi jenis komplementer yang diciptakan oleh Gary Craig dengan tujuan untuk mengatasi masalah stress dan kecemasan (Salas dalam Darmawan, 2021). Sebagaimana diketahui, kasus stres kerja ini merupakan masalah psikososial, di mana terjadi gangguan dan tidakseimbangan pada ruang lingkup individu, perusahaan maupun lingkungan atau masyarakat. Kondisi seperti ini, membutuhkan bantuan dan pendekatan dari tenaga konselor untuk mencari jalan

penyelesaian di samping kebijakan dan aturan yang telah ada dalam struktur dalam mengelola segala aktivitas ketenagakerjaan. (Sakinah dan Suyadi, 2020)

Masalah yang dialami oleh karyawan salah satunya adalah *burnout* yang mana dapat menimbulkan masalah psikososial, maka perlu adanya penanganan dalam hal tersebut. Nagara (2021) menyebutkan bahwa terapi EFT dapat digunakan untuk mengatasi masalah masalah kesehatan mental, diantaranya untuk masalah psikososial dan psikosis. Terapi EFT berperan dalam mengurangi efek negatif, stres, dan meningkatkan relaksasi.

Terapi EFT dinilai efektif dalam penanganan *burnout*. Hal ini didukung oleh hasil penelitian Wati, Mirayanti, dan Juanamasta (2019) yang menganalisis pengaruh terapi EFT terhadap penurunan tingkat *burnout* pada pekerja di bidang kesehatan yaitu perawat menunjukkan hasil yang signifikan. Adapun hasil penelitian lain yang dilakukan Sakinah dan Suyadi (2020) menunjukkan bahwa EFT berhasil memberikan efektifitas yang signifikan terhadap stres kerja. Mengacu pada penelitian-penelitian tersebut, dapat dikatakan bahwa EFT efektif dalam menangani permasalahan dunia kerja salah satunya adalah *burnout*.

Keefektifan terapi dalam penanganan *burnout* dapat tercapai apabila dilakukan dengan teratur. Tidak hanya sekali dilakukan, agar dapat terasa efektif maka dilakukan pengulangan. Seperti pendapat Romadhona (2022) yang mengungkapkan bahwa apabila belum mencapai hasil yang diharapkan, pada saat itu juga dapat dilakukan pengulangan sehingga akan mempercepat tahapan layanan dari terapi yang biasa dilakukan pada kalangan medis atau psikoterapi yang membutuhkan tenggang waktu tertentu. Adapun penelitian yang dilakukan

Nisa (2022) terapi *Emotional freedom technique* (EFT) dilakukan selama 3 hari dengan frekuensi 1 kali dalam sehari dengan durasi 15-20 menit. Pemberian terapi tersebut tentu disesuaikan kembali dengan kondisi karyawan yang memiliki jadwal kerja di perusahaan. Maka dengan demikian, penerapan terapi EFT dapat dilakukan dengan frekuensi 1 kali dalam sehari dengan durasi 15-20 menit selama kurun waktu 3 minggu.

Dalam penerapannya, Larasita dan Nelyahardi (2022) menjelaskan bahwa EFT merupakan model terapi energi psikologis yang dikembangkan oleh Gary Craig pada tahun 1990 dengan menggabungkan ilmu akupunktur dan meditasi. Selanjutnya ditambahkan oleh Saputra dalam Pranata (2022) bahwa *Emotional freedom technique* dilakukan dengan cara mengetukkan dua ujung jari pada beberapa lokasi meridian tubuh. Ketukan-ketukan tersebut bertujuan untuk menyeimbangkan energi meridian dalam tubuh ketika terjadi gejala-gejala kemunduran fisik dan emosional yang mengganggu memori secara aktual.

Penggunaan EFT dapat disertai afirmasi positif seperti pendapat Kurniawati (2022) bahwa EFT menggunakan jari untuk memanfaatkan titik energi dengan sejumlah ketukan dan urutan tertentu, bersamaan dengan afirmasi positif, beberapa teknik relaksasi dan visualisasi. Hal ini selaras dengan Saputra dan Sugeng dalam darmawan (2021) bahwa EFT diawali dengan mengucapkan kalimat penerimaan diri seperti, “meskipun saya merasa (jelaskan masalah anda), namun saya menerima keadaan saya”, dengan dipadukan menggunakan ketukan ringan atau tapping menggunakan jari telunjuk dan jari manis di beberapa titik meridian tertentu pada tubuh yang berguna menenangkan otak.

Adapun langkah-langkah dalam melakukan terapi EFT menurut Dawson dalam Darmawan (2021) terdapat 3 tahap sebagai berikut :

1. *Set-Up* (persiapan)

Langkah pertama dalam terapi EFT adalah melakukan *Set-up* dengan dengan mengetuk ringan pada titik *Karate Chop* atau menekan titik *Sore Spot* sambil mengucapkan permasalahan yang dialami sebanyak 3 kali. Seperti contoh berikut : “meskipun saya merasa (jelaskan masalah anda), namun saya menerima keadaan saya”.

2. *Sequence* (putaran)

Pada tahap ini dilakukan tapping (ketukan ringan) pada beberapa titik meridian tubuh tertentu menggunakan dua jari yaitu jari telunjuk dan jari tengah sebanyak 7 sampai 8 kali secara berurutan sambil mengucapkan kalimat *set-up*. Titik meridian pada terapi EFT diantaranya adalah alis; samping mata; bawah mata; bawah hidung; dagu; atas kepala; clavicula; 10 cm bawah ketiak; ujung ibu jari tangan; ujung jari telunjuk tangan; ujung jari tengah tangan; ujung jari manis tangan; ujung jari kelingking tangan.

3. *Nine Gamut Procedure*

Pada langkah ini melakukan tapping (ketukan ringan dengan jari telunjuk dan jari manis) pada punggung tangan diantara jari manis dan jari kelingking sambil melakukan gerakan tambahan sebagai berikut :

- a. Menutup mata kuat-kuat;
- b. Membuka mata lebar-lebar;
- c. Melirik ke kanan bawah dengan kuat;

- d. Melirik ke kiri bawah dengan kuat;
- e. Putar bola mata searah jarum jam;
- f. Putar bola mata berlawanan arah jarum jam;
- g. Menggumam berirama selama 3 detik (nada sesuai keinginan);
- h. Menghitung 1 2 3 4 5;
- i. Menggumam berirama selama 3 detik (nada sesuai keinginan).
- j. Setelah itu lakukan kembali putaran tapping yang kedua dan akhiri dengan menarik nafas perlahan lalu hembuskan perlahan.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dikatakan bahwa segala permasalahan pasti ada penyelesaian, seperti halnya *burnout*. *Burnout* dapat dikatakan suatu masalah dalam kehidupan karena dapat berdampak buruk bagi karyawan, yang mana dapat mengurangi kinerja dan produktivitas. Oleh karena itu, perlu adanya penanganan seperti terapi *Emotional freedom technique* (EFT). Dimana terapi ini berfokus pada meditasi dan akupuntur serta di tambahkan afirmasi positif agar terapi dapat dilakukan lebih efektif dan menurunkan gejala *burnout* pada karyawan.

2.2.2 Kajian tentang Karyawan

2.2.2.1 Pengertian Karyawan

Karyawan yang bisa disebut juga dengan tenaga kerja/pekerja/buruh, merupakan aset perusahaan. Pekerja atau buruh menurut pasal 1 angka (3) Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan “pekerja atau buruh adalah setiap orang yang bekerja dengan menerima upah atau imbalan dalam bentuk lain.” Imbalan dalam bentuk lain yang dimaksud adalah berupa

barang atau benda yang nilainya ditentukan atas dasar kesepakatan pengusaha dengan pekerja/buruh. Tersirat unsur-unsur yang ada dalam pengertian pekerja/buruh adalah : bekerja pada orang lain, di bawah perintah orang lain, dan mendapat upah.

Kemudian, menurut Badan Pusat Statistik dalam Viva Budy Iskandar (2019) bahwa usia produktif karyawan berada pada rentang 15-64 tahun. Pernyataan tersebut sejalan dengan Amiruddin Idris dalam Fahrizal (2021) bahwa penduduk usia kerja (berusia 15-64 tahun) atau jumlah penduduk dalam suatu negara memiliki kemampuan untuk mengeluarkan usaha tiap satuan waktu guna menghasilkan barang atau jasa, baik untuk dirinya sendiri maupun untuk orang lain.

Tenaga kerja menurut Djojohadikusumo dalam Afiah (2022) adalah semua orang yang bersedia dan sanggup serta golongan ini meliputi mereka yang bekerja sendiri, anggota keluarga yang tidak menerima bayaran serta mereka yang bekerja untuk menerima bayaran/gaji. Sedangkan, menurut Hasibuan dalam Rizaldi (2020) karyawan adalah setiap orang yang menyediakan jasa (baik dalam bentuk pikiran maupun dalam bentuk tenaga) dan mendapatkan balas jasa ataupun kompensasi yang besarnya telah ditentukan terlebih dahulu.

Dari pengertian tersebut maka yang dimaksud karyawan adalah setiap orang yang melakukan pekerjaan pada setiap bentuk usaha (perusahaan) atau perorangan dengan menerima upah atau imbalan dalam bentuk lain yang berupa barang atau benda lainnya serta berada dalam usia produktif 15-64 tahun. Sedangkan dalam konteks lain, karyawan dapat diartikan sebagai makhluk sosial

yang menjadi kekayaan utama bagi setiap perusahaan. Mereka menjadi perencana, pelaksana dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan perusahaan.

2.2.2.2 Hak Karyawan

Hak merupakan sesuatu yang harus diberikan kepada seseorang sebagai kedudukan atau status seseorang. Karyawan memiliki beberapa hak yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan. Berikut penjelasan lebih lanjut terkait hak-hak pekerja:

1. Hak mendapatkan upah/gaji. Gaji atau upah adalah hak pekerja/buruh yang diterima dan dinyatakan dalam bentuk uang sebagai imbalan dari pengusaha atau pemberi kerja kepada pekerja/buruh yang ditetapkan dan dibayarkan menurut perjanjian kerja, kesepakatan atau peraturan perundang-undangan termasuk tunjangan bagi pekerja/buruh dan keluarganya atas suatu pekerjaan atau jasa yang telah atau akan dilakukan. Setiap pekerja atau buruh berhak memperoleh penghasilan yang memenuhi penghidupan yang layak bagi kemanusiaan.
2. Hak atas pekerjaan dan penghasilan yang layak bagi kemanusiaan. Upah layak merupakan penghasilan yang cukup untuk memenuhi kebutuhan dasar karyawan dan keluarganya. Ini berarti bahwa pekerja mendapat uang yang cukup untuk membayar makanan, perumahan, pakaian dan layanan yang sangat diperlukan lainnya seperti transportasi, kesehatan dan pendidikan anak-anak.
3. Hak bebas memilih dan pindah pekerjaan sesuai bakat dan kemampuannya. Pada pasal 31 Undang-Undang Nomor 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan

disebutkan bahwa “Setiap tenaga kerja mempunyai hak dan kesempatan yang sama untuk memilih, mendapatkan atau pindah pekerjaan sesuai dengan bakat dan kemampuannya untuk memperoleh penghasilan yang layak di dalam maupun di luar negeri”.

4. Hak atas pembinaan keahlian kejuruan untuk memperoleh serta menambah keahlian dan keterampilan. Seperti yang tertuang pada Pasal 11 Undang-Undang Nomor 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan yang menjelaskan tentang pelatihan kerja bahwa bagi sebagian orang, bekerja bukan hanya berarti mendapatkan penghasilan tetap. Tapi juga untuk menambah dan meningkatkan pengetahuan untuk memperoleh serta menambah keahlian dan keterampilan lagi. Untuk itu karyawan juga memiliki hak untuk mendapatkan pelatihan atau pembinaan kerja.
5. Hak mendapatkan perlindungan atas keselamatan, kesehatan serta perlakuan yang sesuai dengan martabat manusia. Sebagaimana yang tertuang pada Undang-Undang Nomor 13 tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan Pasal 86, yang menjelaskan bahwa setiap karyawan memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan atas kesehatan dan keselamatan kerja, moral dan kesusilaan, perilaku yang sesuai dengan harkat dan martabat. Membuktikan bahwa hal ini harus menjadi perhatian besar bagi para pengusaha dengan menerapkan sistem manajemen keselamatan dan kesehatan kerja yang sudah terintegrasi dengan peraturan perusahaan.

6. Hak atas istirahat tahunan, tiap-tiap kali setelah ia mempunyai masa kerja 12 (dua belas) bulan berturut-turut pada satu majikan atau beberapa majikan dari satu organisasi majikan
7. Hak atas suatu pembayaran penggantian istirahat tahunan, bila pada saat diputuskan hubungan kerja ia sudah mempunyai masa kerja sedikitnya enam bulan terhitung dari saat ia berhak atas istirahat tahunan yang terakhir, yaitu dalam hal bila hubungan kerja diputuskan oleh majikan tanpa alasan-alasan mendesak yang diberikan oleh buruh, atau oleh buruh karena alasan-alasan mendesak oleh majikan.
8. Hak untuk melakukan perundingan atau penyelesaian perselisihan hubungan industrial melalui bipartit, mediasi, konsiliasi, arbitrase dan penyelesaian melalui pengadilan.

Berdasarkan regulasi yang ada di Indonesia terkait hak-hak karyawan/pekerja maka hak-hak karyawan meliputi: hak atas upah, hak untuk pembinaan, hak untuk bebas memilih, hak untuk melakukan perundingan, hak untuk istirahat, dan hak perlindungan.. Karyawan yang bekerja di perusahaan hendaknya mendapatkan hak yang sesuai dengan peraturan yang ada.

2.2.2.3 Kewajiban Karyawan

Selain hak pekerja yang diatur dalam Undang-Undang Ketenagakerjaan Nomor 13 Tahun 2003, adapun kewajiban pekerja yang juga diatur dalam Undang-Undang yang sama, diantaranya sebagai berikut:

1. Dalam melaksanakan hubungan industrial, pekerja dan serikat pekerja mempunyai fungsi menjalankan pekerjaan sesuai dengan kewajibannya,

menjaga ketertiban demi kelangsungan produksi, menyalurkan aspirasi secara demokrasi, mengembangkan keterampilan dan keahliannya serta ikut memajukan perusahaan dan memperjuangkan kesejahteraan anggota beserta keluarganya.

2. Pengusaha, serikat pekerja dan pekerja wajib melaksanakan ketentuan yang ada dalam perjanjian kerja bersama. Pengusaha dan serikat pekerja wajib memberitahukan isi perjanjian kerja bersama atau perubahannya kepada seluruh pekerja.
3. Penyelesaian perselisihan hubungan industrial wajib dilaksanakan oleh pengusaha dan pekerja atau serikat pekerja secara musyawarah untuk mufakat.
4. Sekurang kurangnya dalam waktu 7 (tujuh) hari kerja sebelum mogok kerja dilaksanakan, pekerja dan serikat pekerja wajib memberitahukan secara tertulis kepada pengusaha dan instansi yang bertanggung jawab dibidang ketenagakerjaan setempat.

Tidak hanya hak yang harus dipenuhi oleh karyawan, namun juga karyawan hendaknya melakukan kewajibannya sebagaimana mestinya seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Ketenagakerjaan Nomor 13 Tahun 2003.

2.2.3 Kajian tentang Jasa Konstruksi

2.2.3.1 Pengertian Jasa Konstruksi

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2020 Tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Jasa Konstruksi, jasa konstruksi adalah layanan jasa konsultasi konstruksi dan/atau pekerjaan

konstruksi. Adapun jasa konstruksi menurut Suraji dalam Sobandi (2020) adalah jasa yang menghasilkan prasarana dan sarana fisik, yang meliputi kegiatan studi, penyusunan rencana teknis, pelaksanaan, pengawasan dan pemeliharaannya.

Pekerjaan atau proyek konstruksi memiliki ciri yang khas, diantaranya tempat kerja di ruang terbuka yang dipengaruhi cuaca, jangka waktu pekerjaan singkat dan terbatas, mempekerjakan pekerja yang belum terlatih dengan latar belakang pendidikan yang bermacam-macam, menggunakan peralatan kerja yang membahayakan keselamatan dan kesehatan kerja dan pekerjaan yang banyak mengeluarkan tenaga (Sihombing dalam Syaifulloh, 2020). Berdasarkan ciri tersebut, maka sektor pekerjaan konstruksi mempunyai banyak potensi bahaya yang dapat menimbulkan peluang terjadinya kecelakaan.

Menurut Undang-Undang No. 2 Tahun 2017 tentang Jasa Konstruksi, pekerjaan konstruksi adalah keseluruhan atau sebagian rangkaian kegiatan perencanaan dan/atau pelaksanaan beserta pengawasan yang mencakup pekerjaan arsitektural, sipil, mekanikal, elektrikal, dan tata lingkungan masing-masing beserta kelengkapannya untuk mewujudkan suatu bangunan atau bentuk fisik lainnya. Selain itu, menurut Peraturan Lembaga Pengembangan Jasa Konstruksi Nasional No 10 Tahun 2013 memberikan definisi bahwa Usaha Jasa Pelaksana Konstruksi adalah jenis usaha jasa konstruksi yang menyediakan layanan jasa pelaksanaan pekerjaan konstruksi, yang dibedakan menurut bentuk usaha, klasifikasi dan kualifikasi usaha jasa pelaksana konstruksi.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa jasa konstruksi merupakan layanan jasa konsultasi konstruksi dan/atau pekerjaan konstruksi

yang mencakup pekerjaan arsitektural, sipil, mekanikal, elektrikal, dan tata lingkungan masing-masing beserta kelengkapannya untuk mewujudkan suatu bangunan atau bentuk fisik lainnya. Adapun pekerjaan konstruksi tersebut dibedakan menurut bentuk usaha, klasifikasi dan kualifikasi usaha jasa pelaksana konstruksi.

2.2.3.2 Kualifikasi Jasa Konstruksi

Menurut Peraturan Lembaga Pengembangan Jasa Konstruksi Nasional No 10 Tahun 2013 tentang Registrasi Usaha menyatakan bahwa kualifikasi adalah bagian kegiatan registrasi untuk menetapkan penggolongan usaha di bidang jasa konstruksi menurut tingkat atau kedalaman kompetensi dan kemampuan usaha, atau penggolongan profesi keterampilan dan keahlian kerja orang perseorangan di bidang jasa konstruksi menurut tingkat/kedalaman kompetensi dan kemampuan profesi dan keahlian. Kualifikasi Usaha Jasa Pelaksanaan Konstruksi Nasional didasarkan pada tingkat/kedalaman kompetensi dan kemampuan usahanya ditinjau dari aspek-aspek berikut :

1. Aspek Penanggung Jawab Badan Usaha (PJBU), adalah pimpinan Badan Usaha yang ditetapkan sebagai Penanggung Jawab Badan Usaha. PJBU merupakan Direktur Utama atau anggota Direksi atau Pimpinan Badan Usaha untuk Kantor Pusat dan Kepala Cabang/Perwakilan untuk Kantor Cabang/Perwakilan yang bertanggung jawab atas berjalannya operasional Badan Usaha.
2. Penanggung Jawab Klasifikasi yang selanjutnya disebut PJK adalah tenaga ahli tetap yang ditunjuk pimpinan Badan usaha untuk bertanggung jawab terhadap

aspek keteknikan satu klasifikasi tertentu yang dimiliki Badan usaha sesuai dengan keahlian yang dimiliki.

3. Penanggung Jawab Teknik selanjutnya disebut PJT adalah tenaga kerja tetap yang ditunjuk PJBU untuk bertanggungjawab terhadap aspek keteknikan dalam operasionalisasi Badan usaha jasa konstruksi.

Penggolongan kualifikasi Badan usaha jasa pelaksana konstruksi sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Lembaga Pengembangan Jasa Konstruksi Nasional No 10 Tahun 2013 tentang Registrasi Usaha Pasal 6 didasarkan pada kriteria tingkat/kedalaman kompetensi dan potensi kemampuan usaha, yang selanjutnya dibagi menurut kemampuan melaksanakan pekerjaan berdasarkan kriteria risiko, dan/atau kriteria penggunaan teknologi, dan/atau kriteria besaran biaya, dapat dibagi jenjang kompetensinya sebagai berikut : 1) Badan Usaha Kualifikasi Kecil meliputi : Kualifikasi Kecil 1 (K1), Kualifikasi Kecil 2 (K2), Kualifikasi Kecil 3 (K3); 2) Badan Usaha Kualifikasi Menengah meliputi : Kualifikasi Menengah 1 (M1), Kualifikasi Menengah 2 (M2); 3) Badan Usaha Kualifikasi Besar meliputi : Kualifikasi Besar 1 (B1), Kualifikasi Besar 2 (B2).

2.2.3.3 Jenis Jasa Konstruksi

Menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Jasa Konstruksi jenis usaha jasa konstruksi di Indonesia dibagi menjadi tiga secara garis besar, yakni: (1) Usaha Jasa Konsultasi Konstruksi; (2) Usaha Pekerjaan Konstruksi; dan (3) Usaha Pekerjaan Konstruksi Terintegrasi. Kemudian, ketiga jenis tersebut dirincikan ke dalam Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 2020 Tentang

Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Jasa Konstruksi, uraiannya sebagai berikut:

1. Usaha Jasa Konsultasi Konstruksi, merupakan layanan keseluruhan atau sebagian kegiatan yang meliputi pengkajian, perencanaan, perancangan, pengawasan, dan manajemen penyelenggaraan konstruksi suatu bangunan. Konsultasi konstruksi ini bersifat umum dan spesialis yang mana masing-masing sifat terdiri dari klasifikasi usaha dan layanan usaha. Klasifikasi usaha pada sifat umum meliputi: arsitektur, rekayasa, rekayasa terpadu, serta arsitektur lanskap dan perencanaan wilayah. Layanan usaha pada sifat umum meliputi pengkajian, perencanaan, perancangan, pengawasan, dan manajemen penyelenggaraan konstruksi. Sedangkan untuk klasifikasi usaha pada sifat spesialis meliputi konsultasi ilmiah dan teknis, serta pengujian dan analisis teknis. Layanan usaha pada sifat spesialis meliputi survei, pengujian teknis, dan analisis.
2. Usaha Pekerjaan Konstruksi, adalah keseluruhan atau sebagian kegiatan yang meliputi pembangunan, pengoperasian, pemeliharaan, pembongkaran, dan pembangunan kembali suatu bangunan. Sama halnya dengan usaha jasa konsultasi konstruksi, untuk jasa pekerjaan konstruksi juga dibagi menjadi dua kategori yakni umum dan spesialis. Klasifikasi usaha pada sifat umum adalah bangunan gedung dan bangunan sipil. Layanan usaha kategori umum adalah pembangunan, pemeliharaan, pembongkaran, dan pembangunan kembali. Sedangkan, klasifikasi usaha pada sifat spesialis yaitu instalasi, konstruksi khusus, konstruksi prapabrikasi, penyelesaian bangunan, dan penyewaan

peralatan. Layanan usaha pada sifat spesialis adalah pekerjaan bagian tertentu dari bangunan konstruksi atau bentuk fisik lainnya.

3. Usaha Pekerjaan Konstruksi Terintegrasi, adalah gabungan pekerjaan konstruksi dan jasa konsultasi konstruksi. Adapun layanan usaha untuk konstruksi terintegrasi adalah rancang bangun serta perekayasaan, pengadaan, dan pelaksanaan. Secara sederhana, klasifikasi usaha untuk konstruksi terintegrasi adalah bangunan gedung dan bangunan sipil. Sedangkan, layanan usaha pada konstruksi terintegrasi adalah rancang bangun; perekayasaan, pengadaan, dan pelaksanaan

2.2.4 Kajian tentang Pekerjaan Sosial Industri

2.2.4.1 Pengertian Pekerjaan Sosial Industri

Edi Suharto (2009) menjelaskan bahwa Pekerjaan Sosial Industri (PSI) dapat didefinisikan sebagai lapangan praktik pekerjaan sosial yang secara khusus menangani kebutuhan-kebutuhan kemanusiaan dan sosial di dunia kerja melalui berbagai intervensi dan penerapan metoda pertolongan yang bertujuan untuk memelihara adaptasi optimal antara individu dan lingkungannya, terutama lingkungan kerja. Dalam garis besar ilmu dan metoda penyembuhan psikososial pekerjaan sosial terdiri atas pendekatan mikro dan makro. Dalam konteks ini, pekerja sosial industri dapat menangani permasalahan dunia industri yang bersifat internal melalui pendekatan mikro.

Kemudian Edi Suharto (2009, hal. 4) menjelaskan lebih lanjut mengenai pendekatan mikro yang dilakukan pekerjaan sosial adalah sebagai berikut :

Pendekatan mikro merujuk pada berbagai keahlian pekerja sosial untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh individu, keluarga, dan kelompok.

Masalah sosial yang ditangani umumnya berkenaan dengan problema psikologis, seperti stress dan depresi, hambatan relasi, penyesuaian diri, kurang percaya diri, alienasi atau kesepian dan keterasingan, apatisme hingga gangguan mental. Dua metoda utama yang biasa diterapkan oleh pekerja sosial dalam *setting* mikro ini adalah Terapi Perseorangan (*casework*) dan Terapi Kelompok (*groupwork*) yang didalamnya melibatkan berbagai teknik penyembuhan atau terapi psikososial seperti Terapi Berpusat pada Klien (*client-centered therapy*), Terapi Perilaku (*behavior therapy*), Terapi Keluarga (*family therapy*).

Pekerjaan sosial industri mencakup pelayanan sosial yang bersifat internal melibatkan program-program bantuan bagi pegawai, seperti pelayanan konseling, terapi kelompok, dan pengembangan sumber daya manusia. Pekerjaan sosial industri menggunakan pengetahuan, keterampilan, dan nilai-nilai pekerjaan sosial dalam pemberian pelayanan, program dan kebijakan bagi para pegawai dan keluarganya, manajemen perusahaan, serikat-serikat buruh, dan bahkan masyarakat yang berada di sekitar perusahaan (Suharto, 2009).

Dari penjelasan mengenai pengertian pekerjaan sosial industri yang telah diuraikan diatas dapat disimpulkan bahwa pekerjaan sosial industri menangani kebutuhan-kebutuhan kemanusiaan dan sosial di dunia kerja melalui berbagai intervensi dan penerapan metoda pertolongan. Dalam hal ini, pekerjaan sosial industri berperan dalam menyelesaikan masalah sosial di dunia industri, khususnya melalui pendekatan mikro karena subyek penelitian merupakan individu karyawan itu sendiri sehingga terfokus pada penyelesaian masalah sosial. Masalah sosial yang ditangani umumnya berkenaan dengan problema psikologis, seperti stress dan depresi, hambatan relasi, penyesuaian diri, kurang percaya diri, alienasi atau kesepian dan keterasingan, apatisme hingga gangguan mental.

2.2.4.2 Peran Pekerja Sosial Industri

Menurut Edi Suharto (2009), model pelayanan sosial bagi karyawan merupakan bentuk atau tipe intervensi pekerjaan sosial yang paling umum dilakukan para pekerja sosial di perusahaan. Peranan-peranan pekerja sosial, seperti konselor, mediator, konfrontator konstruktif, pembela dan broker adalah beberapa yang paling sering dimainkan oleh pekerja sosial.

1. Konselor

Sebagai konselor, pekerja sosial memberikan assesmen dan konseling terhadap individu, keluarga atau kelompok. Sosiater membantu mereka mengartikulasikan kebutuhan, mengidentifikasi dan mengklarifikasi masalah, memahami dinamika atau penyebab masalah, menggali berbagai alternatif dan solusi, serta mengembangkan kemampuan mereka secara lebih efektif dalam menghadapi permasalahan yang timbul.

Hal yang membedakan konseling di dunia industri dengan *setting* lainnya adalah bahwa konseling dalam konteks perusahaan memerlukan pemahaman sistemik mengenai dunia kerja, pengetahuan mengenai berbagai tugas manajemen dan kepegawaian, serta dampak dunia kerja terhadap keberfungsian sosial para pegawainya.

2. Konfrontator Konstruktif

Ini merupakan peranan unik yang biasa dilakukan untuk membantu individu yang mengalami kecanduan obat atau alkohol. Para pecandu obat atau alkohol seringkali menyangkal perbuatannya. Diperlukan pendekatan konstruktif yang secara khusus dikembangkan untuk menghadapi kenyataan

ini. Misalnya, pekerja sosial memanggil supervisor, perwakilan serikat buruh, dan anggota keluarga pecandu tersebut untuk bersama-sama menghadapi si pecandu sambil membeberkan berbagai masalah yang diakibatkannya secara komprehensif. Selanjutnya, pekerja sosial memberikan rencana penyembuhan terhadap karyawan/pegawai yang mengalami kecanduan obat atau alkohol tersebut. Penguasaan yang mendalam mengenai obat-obatan dan alkohol, serta dinamika keluarga, hukum dan perundang-undangan, pengaruh lingkungan dan teman, sangat penting dimiliki oleh pekerja sosial dalam menjalankan perannya sebagai konfrontator.

3. Broker

Ketika menjalankan peranan broker, pekerja sosial menghubungkan pegawai yang dibantunya dengan sumber-sumber yang terdapat di dalam maupun di luar perusahaan. Sebagai contoh, dalam membantu karyawan/pegawai yang mengalami kecanduan alkohol, pekerja sosial memberikan referral (rujukan) kepada lembaga rehabilitasi alkohol, kepada bagian medis perusahaan atau kepada LSM atau kelompok kemasyarakatan yang menangani permasalahan ini. Termasuk dalam peranan broker ini adalah memberikan bimbingan lanjut (*follow-up*) setelah memberikan rujukan.

4. Pembela

Sebagai pembela, pekerja sosial membantu karyawan/pegawai memperoleh pelayanan dan sumber, yang karena suatu sebab, tidak bisa diperolehnya sendiri. Atas nama karyawan/pegawai yang dibelanya, pekerja sosial memimpin pengumpulan data dan menghadapi peraturan-peraturan

perusahaan untuk memodifikasi posisi-posisi yang ada atau mengubah kebijakan-kebijakan yang berlaku.

5. Mediator

Tugas utama pekerja sosial dalam menjalankan peranan ini adalah menjembatani konflik antar dua atau lebih individu atau sistem serta memberikan jalan keluar yang dapat memuaskan semua pihak berdasarkan prinsip-prinsip sama-sama diuntungkan (*win-win solution*).

6. Pendidik atau Pelatih

Pekerja sosial memberikan informasi dan penjelasan-penjelasan mengenai opini dan sikap-sikap tertentu yang diperlukan pegawai. Termasuk dalam peranan ini adalah memberi pelatihan mengenai manajemen stress, cara-cara berhenti merokok atau menunjukkan contoh-contoh perilaku positif yang dapat ditiru oleh pegawai.

7. Konsultan

Pekerja sosial bekerjasama dengan pihak lain untuk meningkatkan kemampuan pihak perusahaan dalam memahami berbagai aspek dinamika organisasi dan kemanusiaan, serta meningkatkan kemampuan mereka dalam mengatasi masalah.

8. Analis atau Evaluator

Pekerja sosial mengumpulkan informasi dan mengevaluasi dinamika organisasi, lingkungan, kebijakan-kebijakan atau peraturan-peraturan dan dampaknya terhadap perusahaan. Sebagai contoh pekerja sosial menganalisis posisi kelembagaan dalam kaitannya dengan peraturan mengenai tempat kerja

bebas obat-obatan terlarang (narkoba) dan implikasinya terhadap organisasi perusahaan apabila menerapkan prosedur pemeriksaan narkoba secara acak terhadap para pegawainya.

9. Pengembang Program

Dalam melakukan peranan ini, pekerja sosial mengidentifikasi dan menerapkan program-program baru guna memenuhi kebutuhan perusahaan. Sebagai contoh, pekerja sosial mengembangkan sebuah program pelatihan kerja melalui kerjasama dengan Perguruan Tinggi setempat untuk memenuhi kebutuhan pegawai yang memenuhi kualifikasi perusahaan.

Sebagaimana yang telah disebutkan mengenai peran pekerja sosial, maka pekerja sosial dapat berperan seperti sebagai konselor, mediator, konfrontator konstruktif, pembela dan broker. Peran pekerja sosial dalam dunia industri dibutuhkan dalam penanganan *burnout* yang merupakan salah satu permasalahan sosial dalam dunia industri.

2.2.4.3 Permasalahan Sosial di Dunia Industri

Terdapat berbagai macam permasalahan sosial di dunia industri, salah satunya disebabkan oleh modernisasi dan perkembangan jaman. Perkembangan jaman sejalan dengan perkembangan teknologi yang semakin modern dan teknologi tersebut akan menggantikan tenaga manusia, fenomena tersebut disebut juga mekanisme dan otomatisasi (Agustini, 2020). Menurut Edi Suharto (2009) menyatakan bahwa mekanisme dan otomatisasi merupakan fenomena industrialisasi yang melahirkan rutinitas dan membuat tenaga manusia tampak semakin tidak penting. Kemudian, Edi Suharto (2009) melanjutkan bahwa

perubahan teknologi, pergantian tenaga kerja, dan pemutus hubungan kerja yang semakin menjadi fenomena sehari-hari pada masyarakat industri sering menimbulkan kecemasan bagi para pegawai.

Johnson dalam Edi Suharto (2009) menyatakan bahwa beberapa permasalahan sosial yang umumnya ditangani pekerja sosial di dunia industri adalah masalah yang terkait dengan dampak negatif industrialisasi disingkat 5A :

1. *Alienation* : Perasaan keterasingan dari diri, keluarga dan kelompok sosial yang dapat menimbulkan apatis, marah, dan kecemasan.
2. *Addiction Alcoholism* : ketergantungan terhadap alkohol, obat-obatan terlarang dan rokok yang dapat menurunkan produktivitas, merusak kesehatan fisik dan psikis, dan kehidupan sosial seseorang.
3. *Absenteeism* : kemangkiran kerja atau perilaku membolos kerja dikarenakan rendahnya motivasi pegawai, perasaan-perasaan malas, tidak berguna, tidak merasa memiliki perusahaan, atau sakit fisik dan psikis.
4. *Accidents* : kecelakaan kerja yang diakibatkan oleh menurunnya konsentrasi pegawai atau lemahnya sistem kesehatan lingkungan kerja.
5. *Abuse* : bentuk-bentuk perlakuan salah terhadap anak-anak atau pasangan dalam keluarga (suami terhadap istri atau sebaliknya), seperti memukul dan menghardik secara berlebihan yang ditimbulkan oleh frustrasi, kebosanan dan kelelahan ditempat kerja.

Beberapa permasalahan sosial lainnya yang terkait dengan industrialisasi adalah diskriminasi di tempat kerja atau tindakan-tindakan tidak adil terhadap wanita, kaum minoritas, imigran, remaja, pensiunan, dan para penyandang cacat.

Beberapa industri dan perusahaan juga kerap menimbulkan dampak negatif terhadap masyarakat di sekitarnya, seperti polusi (udara, air, suara) dan kerusakan-kerusakan fisik dan psikis bagi para pekerjanya. Para pekerja sosial industri dapat membantu dunia industri untuk mengidentifikasi dan mengatasi berbagai biaya sosial (*social costs*) yang ditimbulkan oleh perusahaan (Pradini, 2022).

Beberapa permasalahan sosial yang terjadi di dunia kerja dapat berdampak negatif, baik untuk karyawan maupun perusahaan. Permasalahan sosial yang difokuskan dengan terjadinya *burnout* dan dapat ditangani oleh pekerja sosial industri adalah masalah yang berkaitan dengan *alienation*, *addiction alcoholism*, *absenteism*, *accidents*, dan *abuse*. Para pekerja sosial dapat membantu dunia industri untuk mengidentifikasikan dan mengatasi permasalahan yang sesuai dengan ranahnya dan secara profesional.

2.2.5 Kajian tentang Pekerjaan Sosial dengan Kelompok

2.2.5.1 Definisi Pekerjaan Sosial dengan Kelompok

Pekerjaan sosial dengan kelompok atau *social group work* merupakan suatu pendekatan yang secara sadar diarahkan untuk mengembangkan kapasitas terbesar dari individu dengan mengaitkan orang tersebut pada kelompok agar mereka dapat belajar kapan mereka dapat memberikan kontribusi dan kapan mereka harus menarik diri (Konopka dalam Isbandi Rukminto Adi, 2013). Sedangkan Zastrow dalam Garvin (2011) mendefenisikan suatu kelompok sebagai pluralitas individu-individu yang saling melakukan kontak dimana satu sama lain saling memperhatikan menyadari akan adanya beberapa kesamaan yang penting.

Dubois dan Milley (2005) mengungkapkan bahwa metode pekerjaan sosial dengan kelompok juga dikatakan merupakan upaya perubahan berencana yang memandang bahwa individu-individu mengalami pertumbuhan dan perubahan melalui proses dan interaksi di dalam kelompok.

Berdasarkan pendapat para ahli dapat terlihat bahwa proses kelompok dan interaksi dalam kelompok sangat menentukan bagaimana perubahan individu-individu tersebut. Hal ini sesuai dengan yang pendapat Garvin (2011) bahwa mengubah perilaku individu melalui kelompok lebih efektif daripada upaya perubahan secara individual.

2.2.5.2 Tahap Pekerjaan Sosial dengan Kelompok

Corey, dkk dalam Justin Lase (2017) memaparkan tahapan-tahapan dalam kelompok meliputi:

1. Persiapan/Pra Kelompok

Hal pertama yang dilakukan adalah menetapkan tujuan kelompok. Tujuan kelompok biasanya dinyatakan sebagai tujuan-tujuan yang ingin dicapai oleh kelompok untuk membantu anggota-anggotanya. Hal kedua yaitu menyusun komposisi kelompok, dengan memperhatikan usia, jenis kelamin, ras etnis atau suku, jenis masalah, kemampuan komunikasi verbal, tingkat minat dalam kelompok. Hal ketiga yaitu mempersiapkan anggota kelompok dengan cara memberikan informasi lengkap tentang semua kegiatan yang akan dilakukan dan memberikan penjelasan tentang apa saja yang harus dilakukan setiap anggota kelompok dalam setiap sesi. Hal keempat yaitu mempersiapkan *setting* fisik dan sosial, seperti ruangan untuk pertemuan susunan kursi, dan kelompok, ruangan

penerimaan, ruangan tamu, objek material lainnya, seperti papan tulis, spidol, alat-alat permainan, peralatan relaksasi, perlengkapan olah raga, dll.

2. Tahap Awal

Hal pertama yang perlu dilakukan pada tahap memulai ini adalah membangun kepercayaan. Membangun kepercayaan dapat dilakukan dengan membicarakan, merumuskan dan menetapkan norma-norma atau aturan-aturan main selama mengikuti kegiatan di dalam kelompok. Pemimpin kelompok perlu membangun relasi yang baik, sehingga terbangun kepercayaan. Pekerja sosial kelompok juga perlu melakukan fasilitasi untuk mengembangkan relasi di antara anggota-anggota kelompok. Tugas selanjutnya yang harus dilakukan adalah membangun struktur di dalam kelompok meliputi komunikasi, kekuasaan, sosial, kepemimpinan, peranan.

3. Tahap Transisi

Pada tahap ini, anggota-anggota kelompok belajar mengenal, menerima dan mengatasi kecemasan, penolakan, dan konflik.

4. Tahap Bekerja

Karakteristik tahapan pekerjaan adalah bahwa partisipan biasanya bekerja atau mengemukakan tema-tema yang ingin mereka eksplor. Para anggota lebih siap mengidentifikasi tujuan dan perhatian mereka dan mereka telah belajar untuk bertanggungjawab terhadap dirinya sendiri. Pada tahap ini, para anggota telah bekerja bersama-sama untuk mengembangkan komunitas yang terpercaya, dan mereka menghargai para anggota satu sama lain. Hal ini mendorong para anggota untuk menggali diri mereka sendiri dalam tingkat yang lebih dalam.

5. Tahap Pengakhiran

Pengakhiran dalam pekerjaan sosial disebut juga dengan istilah terminasi. Jika proses pengakhiran atau proses terminasi berhasil, maka anggota kelompok akan lebih memungkinkan untuk mengalihkan pelajaran yang diperoleh dari kelompok pada situasi kehidupan yang lain, untuk masuk ke dalam pengalaman kelompok yang lain bila diperlukan, dan untuk mengingat kelompok dengan perasaan-perasaan yang positif.

2.2.5.3 Teknik-teknik Pekerjaan Sosial dengan Kelompok

Penggunaan teknik sangat penting untuk menunjang keberhasilan praktik pekerjaan sosial dengan kelompok. Berikut teknik-teknik yang digunakan pada praktik pekerjaan sosial dengan kelompok (Budi Prayitno, 2009):

1. Konfrontasi

Konfrontasi merupakan suatu teknik yang digunakan untuk membantu anggota kelompok agar dapat mengungkapkan kecemasan dan kemarahan yang dirasakannya kepada pekerja sosial. Kemudian pekerja sosial sendiri harus siap dalam merespon perasaan - perasaan yang diungkapkan anggota kelompok.

2. Interpretasi

Interpretasi merupakan suatu teknik untuk menyadarkan anggota kelompok bahwa terdapat hubungan antara dua rangkaian peristiwa yang saling berkaitan. Perilaku yang dimunculkan salah seorang anggota kelompok merupakan reaksi dari perilaku anggota kelompok lain.

3. Atribusi

Atribusi merupakan suatu teknik yang digunakan untuk menumbuhkan kesadaran anggota kelompok yang berasal dari diri maupun lingkungannya, mengenai hakikat dan munculnya suatu kejadian.

4. *Reinforcement* (Memberikan Penguatan)

Teknik ini digunakan untuk memberikan penguatan kepada anggota kelompok dalam memunculkan perilaku yang diharapkan. Penguatan yang diberikan dapat berupa hadiah, pujian, sentuhan hangat, serta materi.

5. Pemberian Model

Pemberian model merupakan teknik yang dilakukan pekerja sosial dengan memberi contoh atau model untuk membantu kelompok dalam mempelajari perilaku baik secara langsung maupun tidak langsung.

2.2.5.4 Tipe-Tipe Kelompok

Terdapat beberapa tipe kelompok yang dapat digunakan dalam praktik pekerjaan sosial dengan kelompok . Berikut tipe-tipe kelompok dalam pekerjaan sosial dengan kelompok menurut Garvin (2011):

1. *Social conversation* (kelompok percakapan sosial) merupakan kelompok yang bertujuan untuk menguji dan menentukan seberapa dalam suatu hubungan dapat dikembangkan diantara orang - orang yang belum saling mengenal dengan baik.
2. *Recreation group* (kelompok rekreasi) merupakan kelompok yang bertujuan untuk memberikan atau melakukan kegiatan yang menyenangkan. Kegiatan

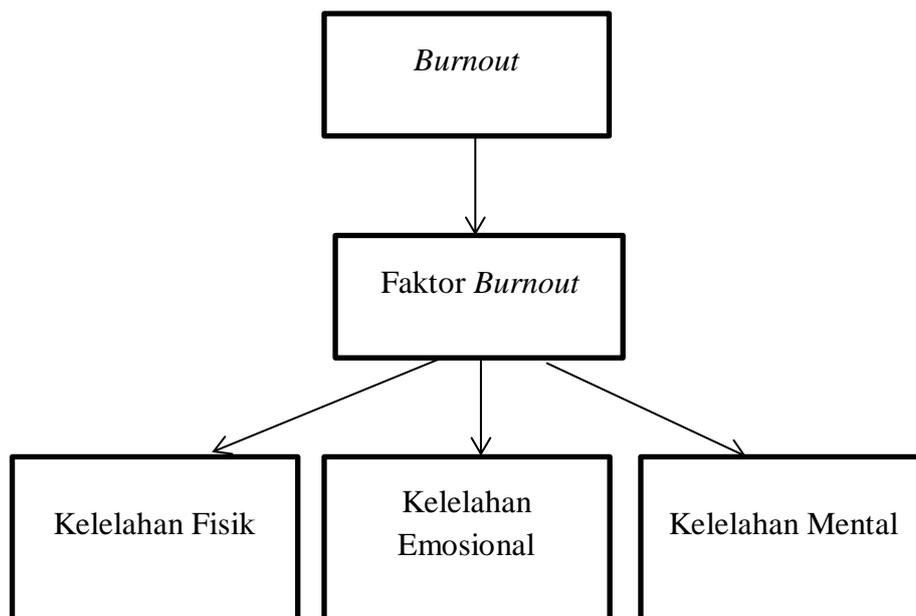
yang dilakukan bersifat spontan, tidak harus ada pemimpin, dan tidak memerlukan banyak peralatan.

3. *Recreation skill group* (kelompok rekreasi ketrampilan) merupakan kelompok yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan sekaligus memberikan kesenangan. Tipe kelompok ini memerlukan penasehat, pelatih, instruktur, dan lebih berorientasi pada aturan permainan.
4. *Education group* (kelompok pendidikan) merupakan kelompok yang bertujuan untuk memperoleh pengetahuan dan mempelajari keterampilan yang lebih kompleks. Pemimpin pada kelompok ini adalah seseorang yang profesional dan benar - benar terlatih serta ahli dalam bidang tertentu.
5. *Problem solving and decision making group* (kelompok masalah dan pengambilan keputusan), tipe kelompok ini melibatkan pihak pemberi dan penerima pelayanan sosial dalam pertemuan kelompok untuk mencapai tujuan suatu rencana pengembangan bagi klien atau sekelompok klien.
6. *Self help group* (kelompok bantu diri), merupakan kelompok kecil yang dibentuk untuk saling membantu dan mencapai tujuan secara sukarela. Kelompok ini menekankan pada interaksi sosial secara tatap muka dan adanya tanggungjawab tinggi antaranggota kelompok.
7. *Socialization group* (kelompok sosialisasi) merupakan kelompok yang bertujuan untuk mengembangkan atau mengubah sikap dan perilaku anggota kelompok agar dapat diterima secara sosial melalui pengembangan keterampilan sosial, meningkatkan kepercayaan diri dan merencanakan masa depan. Peranan pemimpin sangat diperlukan pada tipe kelompok ini.

8. *Therapeutic group* (kelompok penyembuhan) merupakan kelompok yang terdiri atas orang-orang dengan masalah emosional yang agak berat. Pemimpin dalam tipe kelompok ini memerlukan keterampilan dalam persepsi, pengetahuan tentang manusia, serta dinamika kelompok.
9. *Sensitivity group* (kelompok melatih kepekaan) merupakan kelompok yang dibentuk untuk melakukan percakapan yang mendalam dengan sepenuh hati tentang alasan mengapa mereka menunjukkan perilaku tersebut. Tujuan tipe kelompok ini untuk memperbaiki masalah kesadaran antarpribadi.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Hubungan antara berbagai teori tersebut digambarkan pada paradigma penelitian yang didasarkan oleh kerangka berpikir berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

Faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya *burnout* adalah faktor internal dan eksternal. Dimana faktor internal *burnout* berkaitan dengan tingkat emosional yang kurang stabil dalam diri karyawan yang menyebabkan karyawan tersebut tidak bisa bekerja secara maksimal. Sedangkan, faktor eksternal *burnout* berkaitan dengan lingkungan kerja karyawan yang menyebabkan karyawan tersebut merasakan tekanan sehingga menghambat kinerja karyawan.

Burnout merupakan kondisi tekanan psikososial yang meliputi kelelahan fisik, mental, dan emosional serta rendahnya pengendalian diri yang dialami individu dan disebabkan oleh intensitas beban kerja yang tinggi dan menimbulkan emosi negatif yang bisa berpengaruh terhadap diri sendiri maupun lingkungan sekitar. *Burnout* sendiri terdiri dari tiga aspek meliputi kelelahan emosional, kelelahan fisik, dan kelelahan mental dimana masing-masing aspek memiliki ciri-ciri tersendiri, yaitu kelelahan fisik (*physical exhaustion*) adalah kelelahan yang berkaitan dengan keadaan fisik yang dicirikan seperti kesulitan bangun di pagi hari, sering terkena flu, perubahan kebiasaan makan, kesulitan tidur di malam hari, sakit kepala, tegang pada otot leher dan bahu, dan rasa sakit di punggung. Sementara energi fisik dicirikan sebagai energi yang rendah, rasa letih yang kronis dan lemas.

Sedangkan, kelelahan emosional meliputi kelelahan yang terkait dengan perasaan pribadi dengan ciri-ciri atau gejala seperti bosan, putus asa, mudah tersinggung, depresi, merasa tertekan, tidak berdaya, sedih yang mendalam, gelisah, dan mudah marah. Kelelahan mental (*mental exhaustion*) merupakan rendahnya penghargaan diri dan depersonalisasi yang ditandai dengan merasa

kurang peduli dengan dirinya, pekerjaannya dan kehidupannya, merasa gagal, tidak berdaya dan tidak kompeten, kurang bersimpati pada orang lain serta tidak puas dengan jalan hidupnya sendiri.