

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Grand Theory

Menurut (Maslach, *et.al.*, 2001) dalam (Ramdani, 2021), rendahnya *hardiness personality* berkorelasi dengan meningkatnya risiko *burnout syndrome*. Hal ini dikarenakan individu dengan *hardiness* rendah cenderung memiliki keterlibatan yang minim, kurangnya keterbukaan, serta rendahnya kontrol terhadap pekerjaan yang dilakukan. *Burnout syndrome* terjadi ketika individu mengalami kelelahan emosional, depersonalisasi, dan rendahnya pencapaian pribadi dalam pekerjaannya.

Menurut Maramis dan Cong (2019), salah satu aspek yang berperan terhadap *burnout syndrome* adalah karakteristik kepribadian individu, seperti *hardiness*. Kepribadian *hardiness* berperan penting dalam mengurangi tingkat *burnout syndrome*. Individu dengan kepribadian ini lebih mampu menghadapi tekanan dan mengelola tantangan secara efektif, sehingga dampak negatif dari peristiwa menegangkan dapat diminimalisir. Mereka lebih mudah beradaptasi dengan situasi sulit serta cenderung memanfaatkan dukungan sosial untuk memperoleh motivasi tambahan.

Berdasarkan *Conservation of Resources (COR) Theory* yang dikembangkan oleh Hobfoll (1989), *hardiness* merupakan salah satu bentuk sumber daya pribadi (*personal resources*) yang dapat membantu individu dalam menghadapi tekanan. Teori ini menjelaskan bahwa individu cenderung mempertahankan, melindungi, dan meningkatkan sumber daya yang mereka miliki, termasuk aspek psikologis seperti kepribadian *hardiness*. *Hardiness personality* membantu seseorang lebih kuat secara mental, sehingga meningkatkan motivasi dari dalam diri dan mengurangi risiko *burnout syndrome* (Chen, Westman, & Hobfoll, 2015) dalam (Sutarno & Suprayitno, 2022).

Sejalan dengan teori COR, Garrosa, Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz, dan Rodríguez-Carvajal (2011) dalam perspektif positive organizational behavior juga menyatakan bahwa *hardiness* menjadi salah satu kekuatan yang krusial dalam psikologi positif. Dengan memiliki *hardiness* yang tinggi, individu lebih mampu mempertahankan kesejahteraan psikologisnya dan tetap termotivasi dalam menghadapi tekanan pekerjaan. Konsep ini menunjukkan bahwa membangun dan memperkuat sumber daya psikologis seseorang, seperti *hardiness personality*, dapat menjadi strategi efektif dalam mengurangi tingkat *burnout syndrome* dan meningkatkan kesejahteraan kerja (Sutarno & Suprayitno, 2022).

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai hubungan *hardiness personality* dengan *burnout syndrome* telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya terutama dalam konteks tenaga kesehatan seperti perawat. Setiap penelitian memiliki pendekatan yang beragam dalam menganalisis bagaimana *hardiness personality* dapat memengaruhi *burnout syndrome* pada perawat.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Suryani dan Olievia (2023), berjudul Hubungan antara Kepribadian *Hardiness* dengan *Burnout syndrome* pada Perawat. Dalam penelitian ini, metode kuantitatif diaplikasikan dengan teknik koefisien korelasi. Pengambilan sampel dilakukan melalui *non-probability sampling* dengan metode sampel jenuh, sehingga diperoleh sebanyak 55 perawat sebagai responden penelitian. Hasil analisis menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar $-0,490$ ($r = -0,490$), yang mengindikasikan adanya hubungan negatif dengan kekuatan sedang antara *hardiness personality* dan *burnout syndrome*. Nilai koefisien korelasi (r) tersebut juga menjelaskan arah hubungan dalam penelitian, yaitu apakah hubungan yang terbentuk bersifat positif atau negatif. Pada penelitian ini memiliki hubungan arah negatif yang berarti bahwa semakin tinggi kepribadian *hardiness*, maka akan semakin rendah *burnout syndrome* yang dialami oleh perawat, begitu pula sebaliknya.

Penelitian Aprilian dan Dewi (2017) berjudul " Hubungan Antara Hardiness Dengan *Burnout syndrome* Pada Perawat Rawat Inap di Rumah Sakit ‘X’ Aceh" menggunakan desain kuantitatif dengan pendekatan korelasional. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 114 perawat inap. Penelitian ini membuktikan terdapat korelasi negatif yang signifikan antara *hardiness* dengan *burnout syndrome*, ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi (r) = -0,560 dengan tingkat signifikansi $p = 0,00$ ($p < 0,01$). Hal ini berarti semakin tinggi *hardiness* yang dimiliki perawat, maka tingkat *burnout syndrome* yang dialami semakin rendah, demikian pula sebaliknya.

Sementara itu, penelitian Asih dan Trisni (2015) dengan judul "Hubungan Antara Kepribadian Hardiness Dengan *Burnout syndrome* Pada Perawat Gawat Darurat Di Rumah Sakit Umum Wilayah Kota Samarinda" menerapkan metode kuantitatif korelasional dengan jumlah sampel 63 perawat gawat darurat. Hasil studi mengungkapkan bahwa perawat yang memiliki derajat *hardiness* tinggi cenderung lebih mampu mencegah *burnout*. Sebaliknya, perawat dengan tingkat *hardiness* rendah lebih berisiko mengalami *burnout*. Dengan demikian, kepribadian *hardiness* memiliki peran penting dalam menekan munculnya *burnout syndrome* pada perawat.

Berdasarkan berbagai penelitian sebelumnya, *hardiness personality* memiliki hubungan negatif dengan *burnout syndrome*, di mana semakin tinggi tingkat *hardiness personality*, semakin rendah tingkat *burnout syndrome* yang dialami. Namun, meskipun hubungan ini telah dibuktikan dalam beberapa penelitian, studi lebih mendalam masih diperlukan guna memahami secara lebih komprehensif hubungan *hardiness personality* dengan *burnout syndrome*. Dengan demikian, penelitian ini dilaksanakan untuk megkaji secara lebih spesifik bagaimana *hardiness personality* dapat memengaruhi *burnout syndrome* pada perawat pelaksana di ruang rawat inap RSUD Umar Wirahadikusumah.

2.3 Konsep *Hardiness Personality*

2.3.1 Definisi *Hardiness Personality*

Menurut Kobasa, *et.al.* (1982), *hardiness* merupakan kepribadian yang menumbuhkan ketahanan, kestabilan, dan sikap optimis pada individu ketika menghadapi situasi sulit, serta mengurangi dampak negatif dari kondisi tersebut (Hamida, et. al., 2022). Hardiness dapat diartikan sebagai suatu sikap dan keterampilan yang memungkinkan individu untuk tetap tangguh dan mampu berkembang walaupun berada dalam kondisi yang penuh dengan tekanan (Riyanti & Rahmandani, 2020).

Hardiness adalah karakteristik kepribadian seseorang yang ditandai dengan kestabilan, optimisme, komitmen, serta kemampuan mengendalikan diri, dan memandang hambatan sebagai tantangan dalam kehidupan. Individu dengan kepribadian *hardiness* cenderung memiliki ketangguhan dan bekerja lebih giat karena mereka menikmati pekerjaannya serta menganggapnya sebagai tantangan yang harus dihadapi (Muslimin, 2020). Selain itu, *hardiness* dapat diartikan sebagai kemampuan individu dalam menghadapi dan mengatasi permasalahan dengan ketangguhan (Rahmat, *et. al.*, 2021).

Hardiness adalah sifat individu yang memungkinkan seseorang mmengubah situasi penuh tekanan yang berpotensi negatif menjadi kesepatan untuk meningkatkan kinerja, kepemimpinan, perilaku, kesehatan, serta perkembangan psikologis (Maddi, 2007) dalam (Wiworo, *et.al.*, 2024).

2.3.2 Aspek *Hardiness Personality*

Menurut Kobasa (1979) *hardiness personality* mempunyai tiga aspek (Suryani, 2023), yaitu:

1. Control (Kontrol)

Aspek pertama dari kepribadian *hardiness* adalah control, yaitu kecenderungan individu untuk merasa memiliki kendali atas hidup mereka. Seseorang dengan kontrol diri yang kuat percaya bisa memengaruhi keputusan dan hasil hidupnya. Mereka tidak mudah pasrah, melainkan berusaha aktif menghadapi masalah. Sikap ini membantu mereka merasa lebih kuat dalam menghadapi tantangan. Selain itu, individu dengan kontrol tinggi lebih mampu mengatasi tekanan karena melihat diri mereka sebagai agen aktif dalam hidup, bukan sekadar korban keadaan. Dengan demikian, mereka memiliki ketahanan lebih baik dalam menghadapi situasi sulit dan tekanan hidup.

2. Commitment (Komitmen)

Aspek kedua adalah commitment, yang menggambarkan keterlibatan penuh individu dalam berbagai aspek kehidupan. Mereka tidak menjalani hidup secara pasif, tetapi terlibat aktif dalam pekerjaan, hubungan pribadi, dan aktivitas yang memberi makna.

Komitmen ini menciptakan rasa tanggung jawab yang mendalam serta keterikatan emosional terhadap hal-hal yang dianggap penting. Dengan adanya komitmen yang kuat, seseorang akan lebih mudah mempertahankan motivasi dan ketekunan, bahkan saat menghadapi berbagai tantangan dan kesulitan dalam hidup.

3. Challenge (Tantangan)

Aspek ketiga dari *hardiness* adalah challenge, yaitu keyakinan bahwa tantangan dan perubahan adalah bagian alami kehidupan yang memberi kesempatan untuk berkembang. Individu dengan aspek ini melihat perubahan sebagai peluang belajar dan beradaptasi, bukan sebagai ancaman.

2.3.3 Faktor – Faktor Yang Dapat Mempengaruhi *Hardiness Personality*

Kobasa (1981) menjelaskan bahwa ada tiga faktor-faktor yang berpengaruh terhadap *hardiness* (Nisa, dkk., 2022), yaitu:

1. Kemampuan untuk Membuat Rencana yang Realistik

Salah satu aspek penting yang menentukan *hardiness* adalah kemampuan individu dalam menyusun rencana yang realistik dan dapat dicapai. Individu yang memiliki perencanaan yang baik lebih siap menghadapi tantangan dan tidak mudah putus asa. Mereka dapat mengatur strategi untuk menyelesaikan masalah, sehingga meningkatkan ketahanan mental dan rasa percaya diri dalam menghadapi tekanan.

2. Memiliki Rasa Percaya Diri dan Citra Diri yang Positif

Faktor kedua yang berperan dalam membentuk *hardiness* adalah tingkat *self-confidence* dan *self-image* yang positif. Individu dengan rasa percaya diri tinggi lebih yakin terhadap kemampuan mereka dalam menghadapi tantangan hidup.

Mereka tahan banting dan senantiasa mencari cara terbaik untuk menyelesaikan masalah. Selain itu, citra diri yang positif membantu mereka memiliki pola pikir sehat, menerima diri sendiri, serta lebih optimis dalam menghadapi tekanan dan hambatan.

3. Mengembangkan Keterampilan Komunikasi dan Kapasitas dalam Mengelola Emosi yang Kuat serta Impulsif

Faktor lain yang mempengaruhi *hardiness* adalah kemampuan individu dalam berkomunikasi secara efektif serta mengelola emosi dan impuls. Keterampilan komunikasi yang baik membantu seseorang mengekspresikan pikiran dan perasaan dengan jelas, membangun hubungan sosial yang sehat, serta memperoleh dukungan emosional. Selain itu, kemampuan mengelola emosi memungkinkan individu untuk tetap tenang,

tidak mudah terbawa perasaan negatif, dan mengambil keputusan secara rasional. Dengan kontrol diri yang baik, mereka lebih mampu menghadapi tantangan secara konstruktif.

2.3.4 Fungsi *Hardiness Personality*

Kobasa (2016) mengemukakan bahwa kepribadian *hardiness* memiliki beberapa kegunaan, yaitu sebagai berikut:

1. Membantu dalam Proses Adaptasi Individu

Kepribadian *hardiness* yang tinggi berperan penting dalam membantu individu menghadapi perubahan dengan lebih efektif. Individu dengan karakteristik ini cenderung memiliki ketahanan mental yang lebih kuat, memungkinkan mereka untuk menyesuaikan diri dengan berbagai situasi baru tanpa merasa terbebani secara berlebihan. Selain itu, mereka lebih mampu mengelola tekanan dan mengurangi tingkat stres yang berpotensi menyebabkan *burnout*.

Salah satu keunggulan dari kepribadian ini adalah kemampuannya dalam mengubah cara pandang terhadap tantangan. Alih-alih melihat situasi sulit sebagai hambatan, individu dengan *hardiness* tinggi justru menganggapnya sebagai peluang untuk belajar, berkembang, dan memperkuat keterampilan mereka. Dengan pendekatan yang lebih positif terhadap kesulitan, dampak negatif dari stres dapat diminimalkan, sehingga mereka tetap produktif dan mampu menjalani kehidupan dengan lebih seimbang serta penuh makna.

2. Toleransi terhadap Frustrasi

Individu yang memiliki kepribadian *hardiness* cenderung lebih mampu menghadapi situasi frustrasi tanpa merasa tertekan atau kehilangan kendali, karena mereka memandang kesulitan sebagai bagian dari perjalanan hidup yang bisa diatasi, bukan sebagai halangan yang tak terpecahkan.

3. Mengurangi Akibat Buruk dari Stres

Kobasa menyatakan bahwa individu dengan kepribadian *hardiness* dapat mengurangi dampak buruk dari stres dalam hidup mereka seperti *burnout*. Kepribadian *hardiness* ini membantu seseorang untuk tetap tenang, berpikir jernih, dan lebih fokus pada solusi ketimbang terjebak dalam perasaan cemas atau tertekan akibat stres yang dialami.

4. Mengurangi Kemungkinan Terjadinya Burnout

Burnout syndrome sering kali terjadi pada individu yang mengalami tekanan kerja yang sangat tinggi, terutama pada pekerja-pekerja yang terlibat dalam situasi darurat atau pekerjaan dengan beban emosional dan fisik yang berat.

Kepribadian *hardiness* memiliki peran penting dalam mencegah terjadinya *burnout syndrome* tersebut, karena individu yang memiliki ketahanan mental yang kuat lebih mampu mengelola tekanan dan tetap menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.

5. Mengurangi Penilaian Negatif terhadap Peristiwa atau Situasi yang Dianggap Mengancam dan Meningkatkan Harapan untuk Berhasil Mengatasinya

Individu dengan kepribadian *hardiness* cenderung memiliki cara pandang yang lebih baik terhadap peristiwa atau situasi yang dianggap mengancam. Mereka tidak mudah terbawa perasaan negatif atau cemas saat menghadapi tantangan, melainkan lebih berfokus pada bagaimana mereka bisa menghadapinya dengan lebih efektif. Selain itu, mereka juga memiliki harapan yang lebih tinggi untuk berhasil mengatasi permasalahan yang muncul, karena mereka percaya pada kemampuan diri mereka untuk mengendalikan situasi dan menemukan jalan keluar.

6. Membantu Individu untuk Melihat Kesempatan dengan Lebih Jelas sebagai Latihan Pengambilan Keputusan

Kepribadian *hardiness* memungkinkan seseorang untuk memandang tantangan sebagai kesempatan untuk belajar dan meningkatkan keterampilan. Mereka tidak melihat kesulitan sebagai hambatan, tetapi sebagai sarana untuk berkembang dan memperkuat kemampuan diri.

Selain itu, individu dengan kepribadian ini lebih terbuka terhadap perubahan dan tidak mudah merasa tertekan oleh situasi baru. Mereka memahami bahwa setiap keputusan yang diambil, baik sukses maupun gagal, adalah bagian dari proses pembelajaran yang berharga.

2.3.5 Ciri-Ciri *Hardiness Personality*

Menurut Conger (dalam Luthfi, 2018), terdapat beberapa karakteristik yang mencerminkan konsep *hardiness*, yaitu:

1. Positive self-value

Individu yang memiliki *hardiness* cenderung memiliki nilai diri yang positif. Hal ini ditandai dengan sikap optimis dalam menghadapi berbagai situasi, keyakinan terhadap kemampuan diri sendiri, serta penerimaan diri secara utuh. Mereka juga memiliki konsep diri yang sehat, yang memungkinkan mereka untuk tetap percaya diri meskipun menghadapi rintangan atau kegagalan.

2. Acceptance of authority

Salah satu aspek penting dalam ketangguhan mental adalah kemampuan untuk menerima dan menghormati otoritas dalam berbagai lingkungan, seperti keluarga, tempat kerja, dan masyarakat. Individu dengan karakter ini cenderung patuh terhadap aturan serta harapan dari orang tua maupun figur yang mereka hormati.

Mereka juga memiliki kesadaran tinggi akan pentingnya menjaga interaksi yang harmonis dengan lingkungan sekitar. Selain itu, ada dorongan dalam diri mereka untuk memberikan rasa nyaman, membuat orang lain merasa dihargai, serta menciptakan lingkungan yang positif dan penuh penghormatan.

3. *Positive interpesonal relationship*

Kemampuan untuk menjalin hubungan yang sehat dengan orang lain merupakan bagian penting dari *hardiness*. Individu yang memiliki karakter ini menunjukkan minat dalam berinteraksi dengan orang lain, serta mampu merespons dengan baik terhadap perasaan dan kebutuhan emosional orang-orang di sekitarnya.

4. Bersikap Spontan dan Bebas dalam Bertindak

Orang yang memiliki ketangguhan mental tidak mengalami konflik antara dorongan untuk bersikap mandiri dan tuntutan sosial yang ada di sekeliling mereka. Mereka mampu bertindak secara spontan dan alami tanpa merasa terbebani oleh ekspektasi lingkungan, namun tetap dapat menjaga keseimbangan antara kebebasan pribadi dan tanggung jawab sosial.

5. Memiliki Orientasi Akademik yang Kuat

Individu yang memiliki karakteristik *hardiness* biasanya menunjukkan semangat belajar yang tinggi dan memiliki kedisiplinan dalam mengatur waktu. Mereka rajin menambah wawasan serta berupaya untuk meningkatkan kapasitas intelektualnya. Sikap ini tidak hanya membantu dalam mencapai kesuksesan akademik, tetapi juga berkontribusi pada pengembangan diri dalam jangka panjang.

6. Berorientasi pada tujuan yang realistik

Salah satu aspek penting dari ketangguhan mental adalah kemampuan untuk menetapkan tujuan yang realistik dan berorientasi pada masa depan. Mereka memahami bahwa kepuasan instan tidak selalu membawa manfaat jangka panjang, sehingga mereka mampu menunda keinginan sesaat demi menggapai target yang lebih luas dan bernilai di masa depan.

2.3.6 Dampak Hardiness Personality

Menurut (McCalister *et al.*, 2012) dalam (Wulandari *et.al.*, 2025), kepribadian hardiness memiliki dampak positif yang signifikan terhadap kehidupan individu. Seseorang dengan tingkat hardiness yang tinggi cenderung memiliki kemampuan lebih baik dalam mengelola beban dan rintangan yang muncul dalam aktivitas harian.

Salah satu pengaruh positif dari kepribadian ini adalah kemampuannya dalam membentuk serta memelihara hubungan sosial yang kuat. Individu dengan karakter ini lebih cenderung membangun koneksi yang mendalam dengan orang-orang di sekitar mereka, baik dalam lingkungan keluarga, pekerjaan, maupun pergaulan sosial lainnya.

Hubungan sosial yang baik menjadi aspek penting dalam kehidupan mereka, karena dapat berfungsi sebagai sumber dukungan emosional dan psikologis. Dukungan ini sangat dibutuhkan, terutama ketika mereka dihadapkan pada situasi sulit yang memerlukan keterampilan coping yang efektif untuk mencegah atau mengatasi burnout. Dengan demikian, kepribadian hardiness tidak hanya membantu individu menjadi lebih tangguh dalam menghadapi tekanan, tetapi juga berkontribusi dalam membangun lingkungan sosial yang positif dan suportif.

2.4 Konsep *Burnout Syndrome*

2.4.1 Definisi *Burnout Syndrome*

Menurut Maslach, *burnout syndrome* dapat menjadi faktor risiko bagi individu yang bekerja dalam bidang layanan kemanusiaan (Maslach & Jackson, 2017). *Burnout syndrome* merupakan kondisi stres yang berlangsung dalam jangka waktu lama, dimana rasa jemu akibat tekanan kerja yang tinggi menyebabkan penurunan energi baik secara mental maupun fisik (Tinambunan & Tampubolon, 2018) dalam (Indiawati, *et. al.*, 2022). *Burnout syndrome* adalah penyakit mental yang ditandai dengan kelelahan emosional, sinisme, dan ketidakmampuan untuk bekerja (Nelma, 2019).

Menurut WHO, *burnout syndrome* disebabkan oleh faktor pekerjaan dan dapat berdampak pada berbagai industri. *Burnout syndrome* adalah ketidakmampuan individu mengelola stres kerja secara optimal. Stres ini berkembang dari aktivitas sehari-hari, bukan dari tekanan mendadak. *Burnout syndrome* dapat memengaruhi kesejahteraan fisik dan mental pekerja. Dengan demikian, pengelolaan stres yang efektif menjadi sangat penting. Pencegahan *burnout syndrome* penting untuk menjaga produktivitas dan kesehatan kerja (Dalimunthe, 2021).

Dalam ICD-11, *burnout syndrome* didefinisikan sebagai suatu sindrom yang disebabkan oleh stres kerja kronis yang tidak tertangani dengan baik. Kondisi ini ditandai oleh tiga aspek utama, yaitu kelelahan yang berlebihan, munculnya perasaan negatif atau sinisme terhadap pekerjaan, serta penurunan kinerja di tempat kerja. Secara spesifik, *burnout syndrome* lebih sering terjadi dalam konteks profesional. *Burnout syndrome* juga dianggap sebagai bentuk ekstrem dari tekanan psikologis akibat pekerjaan, yang dapat memicu trauma fisik maupun mental, serta ditandai dengan hilangnya energi secara drastis yang sulit untuk dipulihkan (Sujanah, 2021).

2.4.2 Aspek *Burnout Syndrome*

Maslach & Leiter (2016) dalam (Agesti, 2022) menjelaskan bahwa *burnout syndrome* terdiri dari tiga aspek utama:

1. *Emotional Exhaustion* (Kelelahan Emosional)

Aspek pertama *burnout syndrome* adalah *emotional exhaustion*, ditandai dengan perasaan tertekan dan frustrasi tinggi. Individu mengalami kelelahan emosional, lelah secara mental, tertekan, dan tidak berdaya. Kondisi ini bisa menyebabkan kesedihan, kehilangan semangat, serta iritabilitas. Emosi mereka terkuras oleh tekanan pekerjaan atau kehidupan. Energi yang habis membuat mereka sulit menghadapi tantangan. Kelelahan emosional ini berdampak pada kesejahteraan mental.

2. *Depersonalization* (Depersonalisasi)

Aspek kedua *burnout syndrome* adalah depersonalisasi, yaitu perasaan menjauh dari lingkungan sosial. Individu menjadi apatis dan kurang peduli terhadap orang di sekitar. Mereka merasa terasing dan mengembangkan sikap dingin atau negatif. Kehilangan empati terjadi akibat tekanan kerja berlebihan. Untuk melindungi diri, mereka menarik diri dari interaksi sosial. Hal ini memperburuk isolasi dan merusak hubungan interpersonal. Jarak emosional yang besar pun terbentuk.

3. *Personal Accomplishment* (Rendahnya Penghargaan terhadap Diri Sendiri)

Aspek ketiga *burnout syndrome* adalah rendahnya penghargaan diri atau personal accomplishment. Individu merasa pencapaian mereka tidak berarti atau bernilai, meski sudah bekerja keras. Hal ini menyebabkan perasaan tidak berguna dan tidak dihargai. Ketidakpuasan berkelanjutan menurunkan rasa percaya diri, akibatnya *burnout syndrome* semakin memburuk dan motivasi menurun.

Menurut (Baron & Greenberg, 1993) dalam (Agesti, 2022) mengemukakan bahwa *burnout syndrome* dapat dipahami melalui empat aspek utama. Keempat aspek tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kelelahan Fisik

Aspek pertama *burnout syndrome* adalah kelelahan fisik, ditandai dengan rasa lelah berkepanjangan. Gejalanya meliputi sakit kepala, mual, dan gangguan tidur. Masalah pencernaan dan kehilangan nafsu makan juga sering terjadi. Kondisi ini semakin memperburuk kesehatan fisik. Kelelahan fisik menghambat aktivitas sehari-hari. Energi berkurang, sehingga produktivitas menurun. Jika tidak ditangani, dapat berdampak serius pada kesehatan.

2. Kelelahan Emosional

Kelelahan emosional ditunjukkan dengan adanya perasaan tidak mampu dan depresi. Mereka merasa terjebak dalam rutinitas pekerjaan yang seolah tidak ada ujungnya dan tidak dapat menemukan jalan keluar. Selain itu, mereka cenderung menjadi lebih mudah marah dan tersinggung, bahkan terhadap hal-hal kecil yang sebelumnya tidak mereka anggap sebagai masalah. Kesulitan mengelola perasaan pun semakin meningkat. Akibatnya, optimisme dalam menjalani hidup menurun. Jika dibiarkan, ini bisa memperburuk *burnout*.

3. Kelelahan Mental

Kelelahan mental ditandai dengan keengganannya bekerja dan sikap sinis. Individu yang mengalami kelelahan mental biasanya menjadi lebih sinis, melihat segala sesuatu dengan pandangan negatif, dan merasa bahwa tindakan orang lain tidak pantas atau tidak berarti. Pandangan negatif ini sering kali merugikan diri mereka sendiri, karena mereka menjadi kurang termotivasi untuk melakukan tugas atau mengambil inisiatif. Akibatnya, kinerja menurun dan frustrasi meningkat. Kurangnya kepuasan kerja semakin memperburuk kondisi.

4. Rendahnya Pencapaian Pribadi

Rendahnya pencapaian pribadi ditandai dengan ketidakpuasan terhadap hasil kerja. Individu merasa usaha mereka tidak memberi hasil yang memadai. Mereka merasa terabaikan, kehilangan identitas, dan semangat berkembang. Perasaan putus asa membuat mereka merasa tidak bernilai. Akibatnya, motivasi untuk berusaha menurun. Mereka juga kehilangan dorongan untuk berkontribusi. Hal ini berdampak pada pekerjaan dan kehidupan sosial. Dukungan dan apresiasi diperlukan untuk mengatasinya.

2.4.3 Gejala *Burnout Syndrome*

Burnout syndrome memunculkan gejala fisik, perilaku, dan emosional. Secara fisik, individu mengalami kelelahan, sakit kepala, gangguan pencernaan, dan kesulitan tidur. Perubahan perilaku meliputi peningkatan konsumsi zat tertentu, absensi kerja, serta menarik diri dari lingkungan sosial. Secara emosional, individu menjadi lebih sinis, memiliki pandangan negatif, dan merasa tidak berdaya. Mereka mudah marah tanpa alasan yang jelas. *Burnout syndrome* juga menyebabkan kehilangan motivasi dalam aktivitas sehari-hari. Gangguan psikologis seperti depresi dan kecemasan dapat muncul. Kondisi ini memperburuk kesejahteraan mental (Dita & Muryatinah, 2014) dalam (Marisa & Utami, 2021).

Menurut Pines dan Aronson (1988) *burnout syndrome* ditandai dengan beberapa ciri khas. Pertama, individu merasa pekerjaannya tidak bernilai, menurunkan rasa percaya diri. Kedua, mereka merasa kurang dihargai oleh atasan atau pasien, sehingga kehilangan pengakuan atas usaha mereka. Ketiga, *burnout syndrome* membuat individu lebih sinis dan menarik diri dari interaksi sosial. Mereka menghindari hubungan dengan pasien maupun rekan kerja. Keempat, mereka merasa kehilangan kendali atas tugas dan tanggung jawab (Sofiani et al., 2023).

2.4.4 Dampak *Burnout Syndrome*

Burnout syndrome pada perawat berdampak besar terhadap kualitas layanan kesehatan. Kondisi ini dapat menyebabkan kelelahan emosional dan menurunnya empati dalam merawat pasien. Perawat yang mengalami *burnout syndrome* juga cenderung merasa kurang puas dengan pekerjaannya. Hal ini berdampak pada berkurangnya motivasi dalam menjalankan tugas secara optimal. Akibatnya, efektivitas serta kualitas pelayanan kesehatan menjadi tidak maksimal. *Burnout syndrome* yang berkelanjutan dapat mengganggu kinerja dan kesejahteraan perawat (Woo, et.al., 2020).

Kurangnya motivasi dan kepuasan kerja dapat berujung pada interaksi yang kurang baik antara perawat dan pasien, sehingga pasien mungkin merasa diabaikan atau tidak mendapatkan perhatian yang cukup. Lebih jauh, *burnout syndrome* pada perawat juga dikaitkan dengan meningkatnya risiko terjadinya kesalahan medis, seperti kesalahan dalam pemberian obat atau prosedur perawatan lainnya, yang dapat berdampak buruk terhadap kesehatan pasien (Cimiotti et al., 2012) dalam (Sofiani et.al., 2023).

Selain itu, kondisi ini juga berkontribusi terhadap peningkatan infeksi nosokomial, yaitu infeksi yang muncul saat pasien dirawat di rumah sakit. Ketidakpatuhan terhadap protokol kesehatan dan standar kebersihan akibat *burnout syndrome* dapat menyebabkan penularan infeksi di lingkungan perawatan. Kondisi ini tidak hanya membahayakan pasien, tetapi juga memperburuk kesehatan tenaga medis (Cimiotti et.al., 2012) dalam (Sofiani et.al., 2023).

Tidak hanya berdampak pada pasien, *burnout syndrome* yang dialami oleh perawat juga memiliki implikasi terhadap tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan. Penelitian menunjukkan bahwa pasien yang dirawat oleh perawat dengan tingkat *burnout syndrome* tinggi cenderung merasa kurang puas dengan pelayanan yang diterima (Koy et.al., 2015) dalam (Sofiani et.al., 2023). Ketidakpuasan pasien ini dapat

menurunkan kepercayaan mereka terhadap fasilitas kesehatan, yang pada akhirnya dapat berpengaruh pada citra dan reputasi institusi pelayanan kesehatan tersebut.

Selain berdampak pada pasien dan pelayanan kesehatan, *burnout syndrome* juga memberikan konsekuensi serius terhadap kondisi kesehatan perawat itu sendiri. Sejumlah penelitian mengungkapkan bahwa perawat yang mengalami *burnout syndrome* memiliki kerentanan lebih tinggi terhadap gangguan kesehatan mental, seperti kecemasan dan depresi. Kondisi ini, jika ditangani secara tepat, dapat berkembang menjadi stres kronis serta memicu kelelahan emosional (Murat *et.al.*, 2021).

Pada tingkat yang lebih serius, perawat bahkan bisa memiliki niat untuk berpindah karir. Jika kondisi ini tidak dikelola dengan baik, rumah sakit berisiko menurunkan kualitas pelayanannya. Selain itu, reputasi perawat sebagai tenaga kesehatan yang paling dekat dengan pasien juga dapat terpengaruh negatif di mata masyarakat (Tawale, 2011) dalam (Okte *et al.*, 2022).

Tidak hanya aspek mental, situasi tersebut juga berpotensi menimbulkan berbagai gangguan kesehatan, termasuk gangguan tidur, peningkatan tekanan darah, serta penurunan sistem imun yang membuat mereka lebih mudah terserang penyakit. Apabila kesehatan perawat terganggu, baik secara fisik maupun mental, maka kemampuan mereka untuk memberikan perawatan yang optimal kepada pasien juga akan menurun, yang pada akhirnya semakin memperburuk siklus *burnout*.

2.4.5 Faktor-Faktor Yang Dapat Mempengaruhi *Burnout Syndrome*

Baron dan Greenberg (1993) menjelaskan bahwa terdapat dua faktor utama pada *burnout*, yaitu faktor eksternal dan faktor internal (Agesti, 2022).

1. Faktor eksternal

Faktor eksternal yang meningkatkan risiko *burnout syndrome* berkaitan dengan kondisi di luar individu, seperti lingkungan kerja yang penuh tekanan dan konflik antar rekan kerja. Minimnya dukungan sosial dari rekan atau atasan membuat individu merasa terisolasi dan kurang termotivasi. Selain itu, kompensasi finansial yang tidak sesuai dengan beban kerja dapat menurunkan kepuasan kerja. Kesempatan karir yang terbatas juga dapat menyebabkan kehilangan semangat kerja. Beban kerja berlebih dan pekerjaan monoton semakin mempercepat timbulnya *burnout*.

2. Faktor internal

Faktor internal berkaitan dengan karakteristik individu yang memengaruhi tingkat ketahanan seseorang terhadap tekanan kerja. Salah satu aspek penting adalah jenis kelamin, usia, pendidikan, dan kondisi pribadi. Laki-laki dan perempuan mengalami *burnout syndrome* dengan cara berbeda tergantung pada cara mereka mengelola stres. Usia juga berperan, di mana pekerja muda lebih rentan karena kurang pengalaman, sementara pekerja yang lebih tua bisa mengalami kelelahan fisik atau kehilangan motivasi. Tingkat pendidikan memengaruhi kemampuan individu dalam mengatasi tekanan kerja, dengan individu berpendidikan lebih tinggi cenderung memiliki strategi coping yang lebih baik. Selain itu, tekanan dalam kehidupan pribadi, seperti masalah keluarga atau keuangan, dapat meningkatkan risiko *burnout syndrome* di tempat kerja.

Selain itu, salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *burnout syndrome* adalah karakteristik kepribadian, seperti *hardiness* (Herma et al., 2015) dalam (Maramis & Cong, 2019). Kepribadian *hardiness* memiliki peran dalam mengurangi *burnout syndrome* (Garrosa dkk, 2008) dalam (Bagiartini, 2022). Seseorang dengan kepribadian *hardiness* dapat menekankan pengaruh negatif dari peristiwa yang menegangkan melalui peningkatan kemampuan beradaptasi dan penggunaan dukungan sosial di lingkungannya sebagai sumber motivasi (Nirwana & Yanladila, 2014) dalam (Maramis & Cong, 2019).

Faktor utama *burnout syndrome* menurut Maslach & Leiter (1997) dalam (Riana Citra Agesti, 2022), yaitu:

1. Beban Kerja Berlebih (*Work Overloaded*)

Burnout terjadi akibat ketidakseimbangan antara beban kerja dan kapasitas individu dalam mengatasinya. Ketika tugas yang diberikan terlalu banyak dalam waktu terbatas, tekanan meningkat, menyebabkan kelelahan fisik dan mental. Kondisi ini tidak hanya menurunkan kualitas kerja, tetapi juga mengganggu hubungan interpersonal di tempat kerja. Selain itu, kreativitas pekerja dapat menurun karena mereka lebih fokus menyelesaikan tugas daripada berpikir inovatif. Akumulasi tekanan ini akhirnya membuat pekerja merasa kewalahan dan kehilangan motivasi.

2. Kurangnya Kontrol atas Pekerjaan (*Lack of Work Control*)

Setiap individu membutuhkan kendali atas pekerjaannya untuk mencapai kepuasan kerja. Kemampuan mengambil keputusan, mengekspresikan ide, dan berpikir kritis berperan penting dalam hal ini. Namun, lingkungan kerja dengan hierarki ketat sering kali membatasi kebebasan tersebut. Jika pekerja merasa tidak memiliki kendali atas cara kerja mereka, tanggung jawab terhadap hasil kerja pun berkurang. Kontrol berlebihan dari atasan dapat menciptakan lingkungan kerja yang kaku dan menekan.

Akibatnya, risiko *burnout syndrome* meningkat karena pekerja merasa tertekan dan kehilangan motivasi.

3. Kurangnya Apresiasi terhadap Pekerjaan (*Rewarded for Work*)

Burnout syndrome dapat terjadi ketika pekerja merasa usaha mereka tidak dihargai. Penghargaan tidak hanya berupa insentif finansial, tetapi juga pengakuan verbal dan sikap positif. Lingkungan kerja yang suportif membantu pekerja merasa dihargai dan lebih termotivasi. Sebaliknya, kurangnya apresiasi dapat menyebabkan kehilangan motivasi dan kelelahan emosional. Hubungan positif dengan rekan kerja dan atasan berperan dalam meningkatkan kesejahteraan mental. Jika pekerja merasa diabaikan, risiko *burnout syndrome* pun meningkat.

4. Kurangnya Keterikatan dengan Lingkungan Kerja (*Breakdown in Community*)

Rasa memiliki dalam lingkungan kerja berperan penting dalam menciptakan suasana yang nyaman dan mendukung. Ketika pekerja merasa tidak menjadi bagian dari komunitas, mereka cenderung menarik diri dan kehilangan semangat kerja. Lingkungan kerja yang sehat seharusnya memberikan penghargaan dan hubungan positif antarpekerja. Namun, persaingan tidak sehat, kurangnya dukungan sosial, dan minimnya rasa saling menghormati dapat menjadi sumber stres.

5. Perlakuan yang Tidak Adil (*Treated Fairly*)

Keadilan dalam lingkungan kerja berperan penting dalam mengurangi stres dan meningkatkan kesejahteraan pekerja. Ketidakadilan dalam pembagian tugas, promosi, atau kesempatan berkembang dapat menimbulkan frustrasi dan ketidakpuasan. Hal ini menghambat motivasi kerja dan memicu perasaan negatif terhadap organisasi. Sebaliknya, lingkungan kerja yang adil dan saling menghormati menciptakan atmosfer yang nyaman serta mengurangi risiko *burnout*. Ketika pekerja merasa dihargai dan

diperlakukan dengan adil, mereka lebih termotivasi untuk bekerja dengan baik dan memiliki keterikatan lebih kuat terhadap organisasi.

Menurut Maslach *et.al.* (2001) dalam (Hayati & Wibawanti, 2022), *burnout syndrome* dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu faktor situasional dan faktor individual. Faktor situasional mencakup berbagai aspek yang berkaitan dengan lingkungan kerja, seperti karakteristik jabatan, karakteristik pekerjaan, serta karakteristik organisasi. Faktor-faktor ini berhubungan dengan beban kerja, tuntutan pekerjaan, kebijakan perusahaan, serta dukungan sosial yang tersedia di tempat kerja.

Sementara itu, faktor individual berkaitan dengan karakteristik pribadi seseorang yang dapat memengaruhi tingkat kerentanannya terhadap *burnout*. Faktor ini mencakup karakteristik demografi, seperti usia, jenis kelamin, status pernikahan, dan tingkat pendidikan, yang dapat berkontribusi terhadap bagaimana seseorang menghadapi tekanan kerja. Selain itu, karakteristik kepribadian juga turut berperan, di mana individu dengan tingkat *hardiness* yang rendah, serta strategi coping yang bersifat pasif atau defensif lebih rentan mengalami *burnout syndrome* (Suryani & Olievia, 2023).

2.5 Hubungan *Hardiness personality* Dengan *Burnout Syndrome*

Hardiness personality merupakan indikator kepribadian yang digunakan untuk mengukur tingkat ketahanan seseorang dalam menghadapi tekanan. Menurut teori (Kobasa, 1979) dalam (Yulhaida, 2018). individu dengan tingkat *hardiness personality* yang tinggi memiliki tiga aspek utama, yaitu komitmen, kontrol, dan tantangan. *Hardiness personality* juga berperan dalam memengaruhi berbagai faktor yang berkaitan dengan burnout, sehingga dapat menjelaskan adanya keterkaitan antara *hardiness personality* dan tingkat kelelahan kerja yang dialami seseorang.

Komitmen merupakan ukuran sejauh mana seorang perawat bertekad dalam menjalankan tugasnya. Perawat yang memiliki komitmen tinggi terhadap pekerjaannya tidak mudah menyerah, meskipun berada di bawah tekanan. Mereka tetap berusaha menginvestasikan diri sepenuhnya dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan rumah sakit tempat mereka bekerja (Kobasa dalam Kreitner & Kinicki, 2005) dalam (Yulhaida, 2018). Sementara itu, kelelahan emosional ditandai dengan perasaan frustrasi, putus asa, sedih, tidak berdaya, dan tekanan psikologis yang tinggi, sehingga perawat dapat menjadi mudah tersinggung terhadap lingkungan sekitarnya (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

Hal ini menunjukkan bahwa perawat dengan komitmen tinggi terhadap pekerjaannya cenderung lebih mampu mengelola tekanan kerja, sehingga risiko mengalami kelelahan emosional berkurang. Oleh karena itu, komitmen yang kuat dalam menjalankan tugas menjadi faktor penting dalam mencegah *burnout syndrome* di lingkungan rumah sakit.

Kontrol merupakan kemampuan perawat untuk berperan aktif dalam setiap tugas yang dikerjakan. Perawat yang memiliki kontrol tinggi terhadap pekerjaannya cenderung memahami tujuan yang harus dicapai dan tidak mudah menyerah meskipun berada di bawah tekanan. Mereka mampu menginvestasikan dirinya secara penuh dalam menghadapi tantangan yang ada (Kobasa dalam Kreitner & Kinicki, 2005) dalam (Yulhaida, 2018). Sementara itu, *depersonalisasi* ditandai dengan sikap menjauh dari lingkungan sosial, bersikap apatis, serta kurang peduli terhadap rekan kerja dan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa perawat yang memiliki kontrol baik dalam menjalankan tugasnya dan mampu mengelola sikap terhadap lingkungan kerja cenderung lebih sedikit mengalami depersonalisasi. Oleh karena itu, penting bagi perawat untuk memiliki kontrol yang baik dalam pekerjaan mereka agar dapat mengurangi risiko *burnout syndrome* dan tetap menjaga kualitas pelayanan di rumah sakit.

Tantangan dipandang sebagai bentuk keyakinan bahwa perubahan adalah hal yang wajar dan menjadi bagian dari rutinitas hidup sehari-hari serta harus diterima sebagai hal yang wajar (Kobasa dalam Kreitner & Kinicki, 2005) dalam (Yulhaida, 2018). Sikap ini berperan dalam mengubah stres negatif menjadi stres yang lebih positif dan produktif. Tantangan juga memiliki kaitan dengan aspek *burnout*, khususnya kelelahan emosional. Tanda kelelahan emosional adalah perasaan frustasi, keputusasaan, kesedihan, serta perasaan terjebak dalam tekanan pekerjaan. Bila tidak ditangani secara efektif, kondisi ini dapat berdampak buruk bagi perawat, baik secara pribadi maupun dalam kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Untuk meminimalisir dampak negatif tersebut, perawat perlu mengembangkan sikap yang melihat tantangan sebagai peluang untuk bertumbuh dan meningkatkan kemampuan dalam menghadapi tekanan. Dengan demikian, mereka dapat mengubah kelelahan emosional menjadi respons yang lebih positif, sehingga tetap mampu melayani pasien dengan tenang dan profesional. Sukmono (2000) menyatakan bahwa *hardiness personality* adalah bentuk ketahanan psikologis yang membantu individu dalam manajemen stres. Individu dengan tingkat hardiness tinggi lebih dapat menghadapi tekanan dengan menjadikan stres negatif sebagai tantangan yang dapat ditangani (Yulhaida, 2018).

Menurut Smet (2004), *hardiness personality* merupakan salah satu khas kepribadian yang mampu membantu individu mempertahankan kesehatan mentalnya meskipun berada dalam kondisi *burnout* di tempat kerja. Dengan memiliki pola pikir yang berorientasi pada tantangan, perawat dapat lebih resilien dalam menghadapi tekanan kerja di rumah sakit, sehingga risiko *burnout syndrome* dapat diminimalkan (Yulhaida, 2018).

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa *hardiness personality* berhubungan dengan *burnout*, semakin tinggi *hardiness personality* pada perawat maka akan semakin rendah *burnout syndrome*

yang dialami oleh perawat. Hal ini sejalan dengan penelitian Konsareh dan Wijono (2018), yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara *hardiness* dengan *burnout syndrome* pada perawat. Semakin tinggi tingkat *hardiness* yang dimiliki, maka semakin rendah *burnout* yang dialami, sedangkan tingkat *hardiness* yang rendah cenderung berkaitan dengan *burnout* yang lebih tinggi.

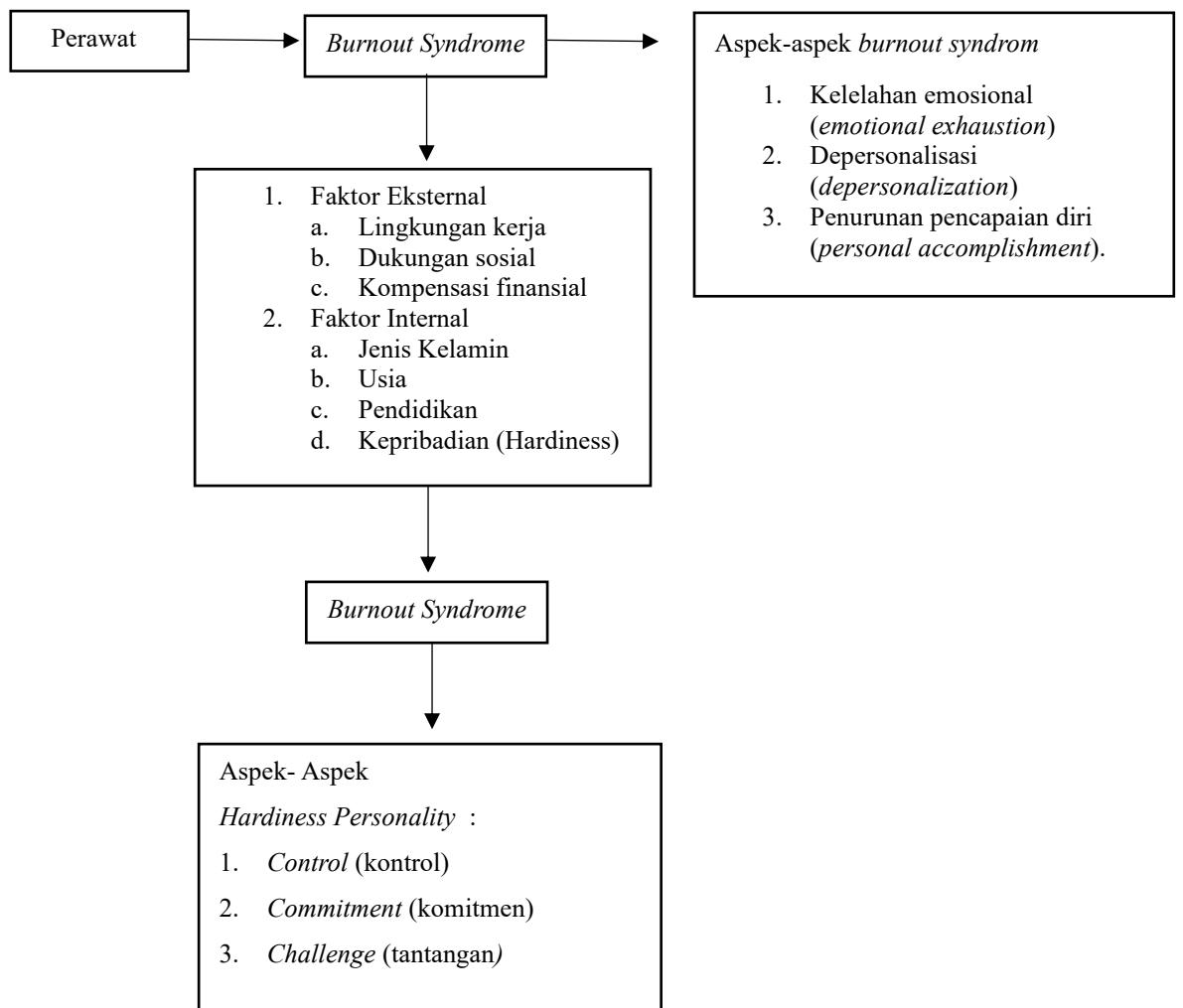
Penelitian yang dilakukan oleh Asih dan Trisni (2015) memperkuat temuan sebelumnya dengan menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kepribadian *hardiness* dan *burnout syndrome* pada perawat gawat darurat di Rumah Sakit Pantiwilasa Citarum. Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa perawat dengan tingkat *hardiness* yang tinggi memiliki risiko lebih rendah mengalami *burnout*, sedangkan perawat dengan *hardiness* rendah lebih rentan mengalaminya.

Selanjutnya, penelitian oleh Yulhaida (2018) juga menemukan adanya hubungan negatif yang kuat dan signifikan antara *hardiness personality* dan *burnout syndrome* pada perawat. Hal ini dibuktikan melalui nilai koefisien korelasi ($r = -0,230$) dengan $p = 0,021$ ($p < 0,05$). Temuan tersebut menegaskan bahwa semakin tinggi *hardiness personality* yang dimiliki seorang perawat, semakin rendah tingkat *burnout* yang dialaminya, dan sebaliknya.

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa *hardiness personality* berperan penting dalam menurunkan tingkat *burnout* pada perawat, sehingga menjadi salah satu faktor protektif dalam menghadapi tekanan kerja.

2.6 Kerangka Teori

Bagan 2.1 Kerangka Teori



Sumber : (Okte et al., 2022; Maramis & Cong, 2019; Dyah & Herison, 2019; Mund, 2016; Nisa, dkk., 2022; Yulhaida, 2018).