

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pekerja sosial (*social worker*) merupakan profesi utama yang paling berperan dalam pembangunan kesejahteraan sosial (Lestari, Nulhaqim, & Irfan, 2015). Kehadiran pekerja sosial menjadi upaya dalam mengatasi permasalahan pada kesejahteraan sosial dan solusi untuk memberikan pelayanan sosial yang merupakan wujud aktivitas pekerja sosial dalam praktik profesionalnya (Fajar & Darwis, 2017; Astri, 2013). Sehingga pekerja sosial memiliki peran tersendiri dalam masyarakat.

Pekerja sosial ialah seorang individu yang melakukan kegiatan profesional dengan cara membantu individu, kelompok dan masyarakat untuk meningkatkan atau memperbaiki kemampuan mereka dalam berfungsi sosial serta menciptakan kondisi yang memungkinkan mereka dapat mencapai tujuannya (Zastrow, 1986). Friedlander dan Apte (dalam Lisnawati, Raharjo, & Ferdiansyah, 2015) juga menjelaskan bahwa pekerja sosial melakukan pekerjaannya berdasarkan pengetahuan dan ketrampilan ilmiah tentang relasi manusia, sehingga dapat membantu individu, kelompok dan masyarakat untuk mencapai kepuasan pribadi dan sosial serta kebebasan. Selain itu, *National Association of Social Work* (NASW) menambahkan bahwa pekerja sosial juga akan membantu dalam menciptakan kondisi sosial yang menguntungkan sesuai dengan tujuannya (dalam Lestari, Nulhaqim, & Irfan, 2015).

Makna dari pekerja sosial tidak dapat diartikan sebagai individu yang bekerja sebagai relawan (*volunteer*) pada kegiatan amal, kegiatan kemanusiaan atau kedermawanan (*charity/filantropy*), tetapi diartikan sebagai pekerja profesional yang memiliki keahlian di bidang pertolongan kemanusiaan (Ocktilia, 2013). Tugas utama pekerja sosial adalah melaksanakan pelayanan kemanusiaan baik pada lembaga (seperti lembaga pelayanan rehabilitasi penyandang cacat, lembaga perlindungan anak, panti sosial bagi manusia lanjut usia, dan sebagainya), yayasan sosial, penanganan korban (bencana, perang, dan pengungsian), maupun masyarakat, misalnya menjadi pengembang masyarakat (*community developer*) yang menyelenggarakan program pemberdayaan komunitas lokal (Ocktilia, 2013; Purnowibowo, 2014). Dan inti dari pekerjaan sosial terletak pada hubungan pekerja sosial dengan klien yang terdiri dari individu, kelompok, ataupun masyarakat (Llyold, King, & Chenoweth, 2002).

Menurut Suharto (dalam Novianti, Hatimah, & Hasnah, 2015), pekerja sosial dapat bekerja pada *setting* keluarga dan pelayanan anak, kesehatan dan rehabilitasi, pengembangan masyarakat, perlindungan sosial, pelayanan kedaruratan, pekerjaan sosial sekolah, dan pekerjaan sosial industri. Salah satu contoh program dari *setting* pekerjaan sosial sekolah ialah kegiatan peksos *goes to school* yang telah dilakukan oleh Pekerja Sosial (peksos) Perlindungan Anak Kementerian Sosial pada akhir tahun 2019 lalu di Kota Padang. Program ini bertujuan untuk mengantisipasi agar tidak terjadinya kekerasan terhadap anak di sekolah. Program ini diisi dengan berbagai materi terkait pemahaman tentang arti

kekerasan, jenis dan bentuk kekerasan. Sehingga anak dapat terjauh dari menjadi pelaku atau korban dari tindak kekerasan.

Pekerja sosial memiliki permasalahan yang cukup kompleks. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ravalier (2018) di Inggris, terdapat lima penyebab utama munculnya stress kerja pada pekerja sosial. Adapun diantaranya; (1) beban kerja yang besar dan/atau kompleks karena tidak cukupnya pekerja sosial untuk membantu dalam penyelesaian tugasnya dan rumitnya kebutuhan administrasi yang harus diselesaikan, (2) kurangnya dukungan dari pemimpin yang mengerti dengan peran dari pekerja sosial, (3) budaya dalam pekerjaan sosial, dan (4) upah kerja (Ravalier, 2018).

Pekerjaan sosial juga memiliki tekanan tersendiri bagi pekerja sosial secara mental dan dapat berujung menjadi stres. Hal ini didasari pada penelitian yang dilakukan oleh Mrhálek dan Kajanová (2018) pada 227 orang pekerja sosial di daerah Bogemia Selatan, Republik Ceko. Berdasarkan penelitian tersebut, ditemukan bahwa 76,1% pekerja sosial memperlihatkan adanya tekanan mental dalam melaksanakan pekerjaannya. Tekanan ini dialami karena pekerjaan yang berlebihan, monoton, dan rasa gugup.

Pengalaman yang didapatkan oleh pekerja sosial selama bekerja juga dapat menimbulkan stres kerja (Faharudin & Yusuf, 2004). Hal ini dikarenakan pekerja sosial diharuskan menghabiskan banyak waktu dalam keterlibatan yang intens dengan orang lain dan terpusat di sekitar masalah klien (psikologis, sosial, dan / atau fisik) yang dapat menimbulkan perasaan marah, malu, takut, atau putus asa (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996). Kondisi stres yang berlarut-larut pada pekerja

sosial dapat menimbulkan *burnout*, terutama jika pekerja sosial telah bekerja selama minimal satu tahun setelah pekerja mulai bekerja di sebuah lembaga (Freudenberger, 1974). Selain itu, Maslach dan Leiter (2008) juga menambahkan bahwa pekerja sosial menjadi pekerjaan yang beresiko tinggi mengalami *burnout*.

Burnout merupakan suatu sindrom kelelahan emosional dan sinisme yang sering terjadi di antara individu yang melakukan pekerjaan interpersonal (Maslach dan Leiter, 1981). Selain itu, *burnout* juga dapat mengakibatkan berkurangnya efisiensi dalam bekerja dan penurunan kapasitas kerja yang ditandai dengan berkurangnya motivasi, menurunnya produktivitas, dan kelelahan fisik yang dirasakan pekerja secara bersamaan (Maidisanti, 2018). Pines dan Arason (Hartanti, Supriyanto, & Ulfatin, 2018) juga menambahkan bahwa *burnout* sebagai kelelahan secara fisik, emosional, dan mental sebagai akibat dari keterlibatan diri dalam jangka waktu yang panjang terhadap situasi yang penuh dengan tuntutan emosional.

Melalui hasil wawancara pada tanggal 2 Maret 2020 kepada dua orang pekerja sosial di Kota Padang, pekerja sosial menceritakan terkait pengalamannya dimana ia merasa lelah dan tidak bersemangat untuk menyelesaikan pekerjaannya. Biasanya situasi itu terjadi ketika pekerja sosial tersebut memiliki pekerjaan/tanggung jawab yang berlebihan dari biasanya. Ketika beban kerjanya sedang tinggi, pekerja sosial tersebut menjadi lebih sensitif dan mudah marah kepada orang yang ada di sekitarnya. Lebih parahnya lagi, pekerja sosial tersebut juga pernah masuk ke rumah sakit akibat kelelahan disaat banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan. Selain itu, pekerja sosial tersebut juga pernah memilih

untuk sengaja terlambat bahkan tidak menghadiri sebuah kegiatan yang menjadi bagian dari tugasnya.

Kondisi yang dialami oleh pekerja sosial tersebut memperlihatkan adanya kemungkinan telah terjadinya *burnout*. Maslach dan Leiter (2016) menjelaskan bahwa *burnout* dapat muncul melalui proses yang bertahap dari hubungan tiga dimensi yang ada, yakni *exhaustion* (kelelahan), *depersonalization* (pengabaian), dan *personal accomplishment*. Berdasarkan wawancara tersebut, pekerja sosial memperlihatkan adanya perilaku dari *exhaustion* (kelelahan) berupa munculnya perasaan lelah dan tidak bersemangat untuk menyelesaikan pekerjaannya. Selain itu juga memperlihatkan perilaku dari *depersonalization* (pengabaian) berupa dengan sengaja terlambat bahkan tidak menghadiri sebuah kegiatan yang menjadi bagian dari tugasnya.

Pekerja sosial yang sudah mengalami *burnout* atau berpotensi mengalami *burnout*, harus segera diberikan penanganan. Tidak hanya itu, *burnout* dapat memberikan pengaruh terhadap penurunan motivasi, penurunan prestasi kerja, dan secara langsung mengakibatkan perasaan sensitif serta penurunan pada kepuasan pekerja terhadap profesinya yang berdampak pada klien dan tempat mereka bekerja. (Yusuf, 2011). Selain itu, *burnout* juga dapat menyebabkan penarikan diri dari pekerjaan, meningkatnya perilaku terlambat dan ketidakhadiran, serta menurunnya kinerja dan kualitas kerja (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). Pada akhirnya *burnout* dapat menyebabkan kerusakan dalam kualitas layanan.

McShane dan Glinow (2003) juga mengemukakan bahwa *burnout* dapat berdampak bagi individu terlihat dari adanya gangguan fisik, psikologi maupun

perilaku. Gangguan fisik yang biasanya muncul adalah penyakit jantung, stroke, ataupun tekanan darah tinggi. Untuk gangguan psikologis, biasanya meliputi ketidakpuasan terhadap pekerjaan, kehilangan mood dan dapat mengarah pada terjadinya depresi. Sedangkan untuk gangguan perilaku seperti seringnya tidak masuk kerja dengan berbagai macam alasan hingga munculnya sikap agresi

Di Indonesia, fenomena *burnout* pada pekerja sosial, sebelumnya telah diteliti oleh Yusuf (2011) yang menunjukkan bahwa rata-rata pekerja sosial berada pada tingkat *burnout* yang sedang dikarenakan faktor lingkungan kerja seperti, tidak adanya pedoman kerja yang jelas, kurangnya komunikasi antara sesama pekerja sosial ataupun atasannya, dan kurangnya dukungan dari pihak manajemen kepada para pekerja sosial. Penelitian ini dilakukan kepada 246 orang pekerja sosial yang bekerja di Panti Sosial Penyandang Cacat Kementerian Sosial Republik Indonesia yang tersebar di Bandung, Bali, Bekasi, Bogor, Makasar, Manado, Palu, Palembang, Solo, dan Temanggung. Dan tidak termasuknya Kota Padang sebagai lokasi penelitian tersebut menjadikan alasan untuk melakukan penelitian serupa di Kota Padang.

Berdasarkan pemaparan yang telah disampaikan, dapat dilihat bahwa *burnout* dapat timbul pada pekerja sosial. Kemungkinan akan timbulnya *burnout* pada pekerja sosial juga terlihat dari penelitian sebelumnya. Pekerja sosial yang mengalami *burnout* harus segera mendapatkan penanganan. Hal ini dikarenakan dampaknya tidak hanya pada pekerja sosial itu sendiri, tetapi juga akan berdampak pada instansi/lembaga tempatnya bekerja dan/atau individu atau kelompok atau masyarakat yang mendapat pertolongan dari pekerja sosial

tersebut. Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan penelitian dengan melihat seperti apakah gambaran *burnout* pada pekerja sosial di Kota Padang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah seperti apakah gambaran *burnout* pada pekerja sosial.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang masalah dan uraian tersebut maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran *burnout* pada pekerja sosial.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

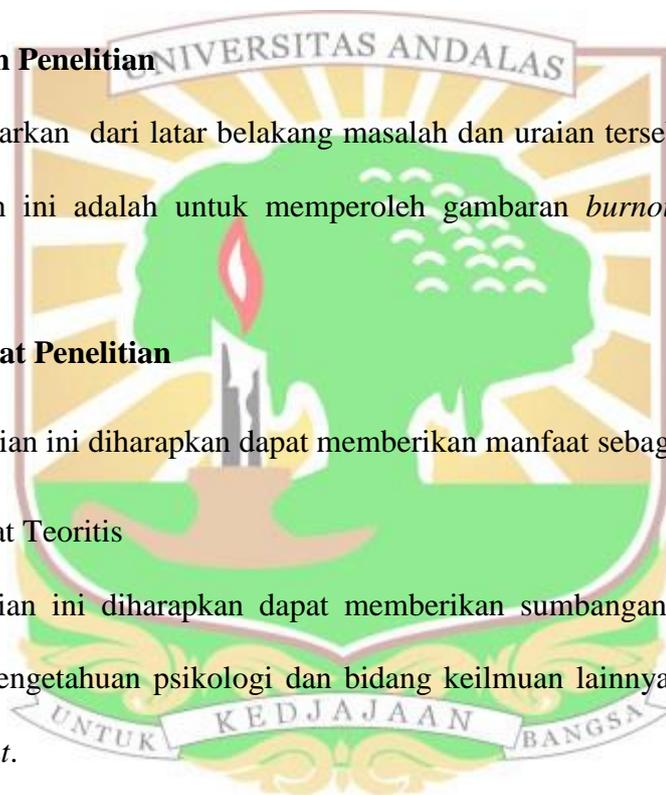
1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi bagi ilmu pengetahuan psikologi dan bidang keilmuan lainnya yang berkaitan *burnout*.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang ingin dicapai dalam penelitian ini bagi beberapa pihak antara lain :

- Dengan mengetahui adanya gambaran *burnout* pada pekerja sosial, dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak organisasi/instansi untuk meningkatkan kebijakan-kebijakan yang dapat mencegah timbulnya



burnout pada pekerja sosial dan/atau menangani *burnout* pada pekerja sosial.

- Dengan mengetahui adanya gambaran *burnout* pada pekerja sosial, diharapkan dapat menjadi langkah awal bagi pekerja sosial untuk lebih memahami tentang *burnout* dan mengenali faktor yang dapat menimbulkan *burnout* sebagai bentuk pencegahan akan terjadinya *burnout* pada pekerja sosial.

1.5 Sistematika Penulisan

Bab I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan uraian singkat mengenai latar belakang masalah, perumuan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian gambaran *burnout* pada pekerja sosial.

Bab II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang tinjauan teoritis dan penelitian-penelitian terdahulu yang berhubungan dengan fokus penelitian, dan diakhiri dengan pembuatan kerangka pemikiran.

Bab III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan alasan digunakannya pendekatan kuantitatif, identifikasi variabel, responden penelitian, teknik pengambilan responden, instrumen penelitian, prosedur pelaksanaan penelitian, dan prosedur analisis data.

Bab IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran dari subjek penelitian dan hasil penelitian yang sudah dilakukan.

Bab IV : PENUTUP

Bab ini memberikan uraian tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan, kelebihan, dan keterbatasan penelitian yang sudah dilakukan, serta saran untuk penelitian selanjutnya.

