

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada satuan pendidikan, Guru Bimbingan dan Konseling (BK)/Konselor berperan sebagai tenaga pendidik profesional yang memberikan layanan BK sesuai dengan Permendikbud No. 111 Tahun 2014. Konselor merupakan tenaga kependidikan yang berpartisipasi dalam penyelenggaraan pendidikan sejajar dengan guru, dosen, pamong belajar, widyaiswara, tutor, instruktur, dan fasilitator (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Pasal 1 Ayat 6). Pelayanan BK di jenjang sekolah menengah merupakan *setting* yang paling subur bagi konselor karena di jenjang itulah konselor dapat berperan secara maksimal dalam memfasilitasi konseli mengaktualisasikan potensi yang dimilikinya secara optimal (Ditjen Dikti, 2007, hlm. 215).

Agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, konselor perlu memenuhi kompetensi yang disyaratkan. Suatu kompetensi profesi konselor harus merujuk kepada penguasaan konsep, penghayatan, dan perwujudan nilai, penampilan pribadi yang bersifat membantu dan unjuk kerja yang bertanggung jawab (Suherman, 2013, hlm. 130). Pada kompetensi profesionalnya, konselor perlu memiliki kesadaran dan komitmen terhadap etika profesional dengan memahami dan mengelola kekuatan dan keterbatasan pribadi dan profesional (Permendiknas Nomor 27 Tahun 2008). Dalam hal ini, konselor perlu mewaspadaikan ancaman *burnout*.

Burnout merupakan suatu fenomena yang dapat dialami pekerja dalam profesi *human services*, tidak terkecuali Guru Bimbingan dan Konseling (Guru BK)/Konselor. Menurut Morse dkk. (dalam Allan, Owens, & Douglass, 2017) sebanyak 67% profesional dalam bidang kesehatan mental mengalami *burnout* dalam kariernya. Pekerjaan dengan tuntutan emosional yang tinggi dikaitkan dengan tingkatan *burnout* yang lebih tinggi (Livne & Rashkovits dalam Kolaski & Taylor, 2019). Gejala *burnout* dapat bermanifestasi menjadi suatu gangguan, dan ini adalah hal berbahaya yang dapat dialami konselor (Freudenberger dalam Limberg, Lambie, & Robinson, 2016).

Burnout dapat memengaruhi *wellness* (kesehatan) dan efektivitas layanan profesional kesehatan mental (Lee dkk. dalam Puig dkk., 2012). Padahal, konselor dituntut memiliki kesehatan psikologis yang lebih baik dari klien karena akan mendasari pemahaman konselor terhadap perilaku dan keterampilannya. Ketika konselor kurang memiliki kesehatan psikologis, maka perannya sebagai model berperilaku bagi klien menjadi tidak efektif, bahkan dapat menimbulkan kecemasan bagi klien (Yusuf & Nurihsan, 2016, hlm. 40).

Lebih lanjut, *burnout* juga memiliki hubungan yang positif signifikan dengan penurunan empati. Semakin *burnout* seorang pekerja, maka semakin besar kemungkinan mereka akan mengalami penurunan empati (Passalacqua & Segrin, 2014, hlm. 454). Padahal, pengembangan empati merupakan keterampilan dasar untuk menjadi konselor yang efektif karena merupakan sarana untuk menghargai, memberikan dukungan, menciptakan *rapport*, membantu eksplorasi diri dan masalah konseli, serta dapat mendorong dan memudahkan dialog (Hartini & Ariana, 2016). Selain itu, penurunan empati yang dapat terjadi sebagai akibat dari *burnout* tidak sejalan dengan kompetensi kepribadian dalam Permendiknas Nomor 27 Tahun 2008 tentang Standar Kualifikasi Akademik dan Kompetensi Konselor, yakni penunjukkan integritas dan stabilitas kepribadian yang kuat, yaitu dengan menampilkan emosi yang stabil, peka, bersikap empati, serta menghormati keragaman dan perubahan.

Selain dampak *burnout* yang mengancam pemenuhan kompetensi, pekerjaan Guru BK/Konselor dapat menjadi sumber stres yang merupakan penyebab terjadinya *burnout*. Kesler (dalam McCarthy, Van Horn Kerne, Calfa, Lambert, & Guzmán, 2010, hlm. 147) menjelaskan ketika stres menjadi kronis, stres dapat menyebabkan *burnout*. Menurut Baggerly dan Osborn (dalam Limberg dkk., 2016), rata-rata konselor sekolah mengalami stres karena pekerjaan mereka. Sebagai bagian dari pekerjaannya, konselor sekolah sering memiliki tingkat stress yang tinggi yang dapat dihasilkan dari tanggung jawab pekerjaan yang berlipat, ambiguitas peran, beban kasus yang tinggi, sumber daya *coping* dan pengawasan klinis yang terbatas (Mullen & Gutierrez, 2016, hlm. 344).

Stres juga ditemukan terkait erat dengan *burnout*; semakin kuat stres kerja, semakin *burnout* dalam karier (Brewer & McMahan, dalam Lin & Huang, 2014).

Stressor yang terkait dengan *burnout* memiliki efek yang dapat bertahan bahkan setelah paparan *stressor* berakhir, sehingga berdampak negatif pada kesejahteraan konselor sehari-hari (Repetti dalam Bardhoshi, Schweinle, & Duncan, 2014).

Saat bekerja, individu menghadapi tekanan pekerjaan, tekanan emosional, dan bahkan agresi atau perilaku irasional lainnya yang memengaruhi kinerja. Akibatnya, mereka gagal mencapai tujuan dan mengalami kelelahan kerja (Brewer & McMahan, dalam Lin & Huang, 2014). Tekanan yang dihadapi konselor berasal dari sifat pekerjaan dan harapan tentang profesi (Evans & Villavisanis dalam Lee dkk., 2007, hlm. 143). Konselor cenderung mengesampingkan kesehatan dirinya sendiri untuk dapat memberikan pelayanan kepada konseli (Meyer & Ponton dalam Mullen & Gutierrez, 2016, hlm. 357). Konselor juga cenderung berpegangan pada standar kinerja yang sangat tinggi. Keyakinan irasional konselor seperti “Saya harus selalu bekerja dengan tingkatan antusiasme dan kompetensi saya yang paling tinggi” dikaitkan dengan stres yang signifikan (Deutsch dalam Lee dkk., 2018).

Dalam upaya untuk mendukung pemberian layanan langsung kepada peserta didik, sebaiknya konselor sekolah meningkatkan kesadarannya tentang *wellbeing* (kesejahteraan), termasuk gejala *burnout* dan mencari dukungan untuk mengatasi masalah tersebut (Mullen & Gutierrez, 2016). Menurut Lee dkk. (dalam Puig dkk., 2012) mengidentifikasi berbagai dimensi *burnout* berpotensi memberikan strategi pencegahan yang lebih efektif.

Burnout konselor dapat didefinisikan sebagai kesulitan signifikan yang dialami konselor dalam menjalani fungsi yang diperlukan dari pekerjaannya pada tingkat kompeten secara objektif (Emersin dkk. dalam Lee dkk., 2007, hlm.143). Maslach, Jackson, dan Leiter (Brasfield, Lancaster, & Xu, 2019) menetapkan *burnout* terjadi secara progresif pada tiga dimensi, yakni kelelahan emosional (pengalaman kelelahan ekstrem akibat stress), depersonalisasi (‘lepasnya’ emosi dengan penerima layanan), dan rendahnya penghargaan diri (adanya pencapaian terkait pekerjaan). Penelitian sebelumnya mengenai *burnout* guru BK, telah dilakukan oleh Susanti, Riswani, dan Bakhtiar (2018), yang menunjukkan guru BK di SMAN Provinsi Riau mengalami kelelahan emosional, depersonalisasi, dan keenganan dalam penghargaan pribadi.

Kelelahan yang dapat dialami oleh Guru BK/Konselor, juga erat kaitannya dengan beban kerja. Menurut Maslach, Schaufeli, dan Leiter (2001, hlm. 414), secara umum, beban kerja paling langsung terkait dengan aspek kelelahan pada *burnout*. Dalam Permendikbud No. 111 Tahun 2014 Pasal 10 ditentukan penyelenggaraan BK dilakukan dengan rasio satu Konselor/Guru BK melayani 150 orang konseli/peserta didik. Secara aktual di lapangan, masih terdapat guru BK yang melayani lebih dari jumlah konseli ideal. Menurut Astramovich dan Holden (dalam Bardhoshi dkk., 2014, hlm. 427), rasio konselor-peserta didik yang tinggi semakin mengurangi waktu yang telah disediakan oleh sekolah untuk menyediakan konseling langsung terhadap peserta didik.

Burnout juga merupakan ancaman bagi konselor pemula. Menurut Skovholt (dalam Bilot, 2012), dalam perjalanannya konselor pemula memiliki celah antara teori dan praktik, apa yang telah dipelajari dapat menjadi tidak relevan dalam praktik. Realisasi konselor pemula berhubungan dengan rasa frustrasi dan kekecewaan, baik terhadap program pelatihan maupun diri sendiri. Selain itu, stress pada konselor pemula dapat disebabkan oleh harapan yang tinggi. Konselor pemula sangat berharap seseorang terdampak/ sembuh berkat upayanya. Freudenberger (dalam Limberg dkk., 2016) menjelaskan pekerja yang menjadi terganggu dengan adanya *burnout* dapat dikarenakan "sangat kompetitif" dan kaku, memiliki harapan tinggi terhadap diri mereka sendiri, dan memiliki perhatian berlebihan terhadap detail. Penelitian yang dilakukan Allan dkk. (2017) menunjukkan konselor yang terlalu berhati-hati dapat dikaitkan dengan tingkatan *burnout* yang lebih tinggi karena menurunkan rasa kebermaknaan kerja. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Freadling dan Foss-Kelly (2014) melaporkan konselor baru memiliki kekhawatiran finansial karena pendapatan yang mengecewakan. Hasil penelitian Poulsen dkk. (2014) menunjukkan pendapatan yang rendah berpengaruh signifikan terhadap *burnout*. Tingkat kepuasan individu dengan pendapatan yang rendah dikaitkan dengan *burnout*, sedangkan pendapatan yang tinggi dikaitkan dengan kepuasan dan keterlibatan kerja.

Penelitian yang dilakukan kepada 996 anggota *Intensive Care Unit* (ICU) di Britania Raya merangkum median skor *burnout* berdasarkan kategori usia. Hasilnya, skor median untuk depersonalisasi menurun seiring bertambahnya usia.

Responden dalam kelompok usia termuda (<35 tahun) berisiko paling tinggi untuk mengalami salah satu domain sindrom *burnout* (Vincent dkk., 2019). Temuan serupa dengan penelitian Apsarie (2016), yang menunjukkan guru BK SMK Negeri di Kota Bandung dengan kelompok masa kerja 1-10 tahun dan guru BK usia dewasa muda (usia 18-40 tahun) menempati kecenderungan *burnout* tertinggi dibandingkan individu dengan masa kerja yang lebih lama dan guru BK yang lebih tua. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fye, Cook, Baltrinic, & Baylin (2020) pada 227 konselor sekolah, yaitu konselor yang berada dalam awal karir (pemula) memiliki risiko lebih tinggi mengalami *burnout* dibandingkan mereka yang sudah memiliki pengalaman bertahun-tahun.

Studi *burnout* terdahulu berfokus pada faktor lingkungan/organisasi dan individu (McFadden, Campbell, & Taylor in Gómez-García, dkk., 2019). Selain itu, sebagian studi *burnout* berfokus pada kondisi dalam pekerjaan dan lingkungan organisasi sebagai anteseden terhadap *burnout* (Dishon-Berkovits, 2013, hlm. 2). Diperlukan lebih banyak perhatian pada konselor yang masih berlatih (*counselors in training*) mengenai kemampuan untuk berhasil mengatasi *stressor* (Fuenfhausen & Cahswell dalam Lee dkk., 2018). Oleh karena itu, dibutuhkan studi lebih lanjut mengenai pengembangan program/intervensi untuk mengatasi *burnout*, khususnya untuk para Guru BK/Konselor pemula.

Maslach (2003) mengemukakan tidak ada solusi cepat dan mudah untuk mengatasi masalah *burnout*, masing-masing dari individu perlu menyesuaikannya dengan pekerjaan dan situasi lingkungan. Namun, berbagai mekanisme dapat berfungsi sebagai penyangga *burnout* pada pemberi layanan, seperti perilaku mempertahankan karier (*career-sustaining behaviors*), kecerdasan emosional, atau *self-efficacy* juga keterampilan *coping* (Mullen & Gutierrez, 2016). *Coping* yang efektif dikaitkan dengan tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi (Healy & McKay dalam Kolaski & Taylor, 2019).

Strategi *coping* dapat menjadi salah satu faktor yang memengaruhi proses reaksi individu terhadap stress dan memengaruhi hasil kesehatan psikologisnya. *Coping* melibatkan langkah-langkah kognitif dan perilaku yang diambil oleh individu sebagai respons terhadap *stressor*. Strategi *coping* positif dapat menghilangkan stress kerja (Chen dkk., 2019). Studi menunjukkan strategi *coping* dapat menjadi

pelindung untuk sindrom *burnout*, sebaliknya, mereka yang berfokus pada penghindaran emosi dan kognitif dapat membahayakan fungsi kerja dan kesejahteraan (Ercolani dkk., 2019). Skovholt dan Trotter-Mathison (dalam Freadling & Foss-Kelly, 2014) menekankan pentingnya temuan mandiri (*self-directed discovery*) dan mekanisme *personal coping* oleh konselor.

Model transaksional stres dan *coping* Lazarus dan Folkman (dalam Nevill & Haverkamp, 2019) menyatakan *coping* dapat berupa *problem focused* atau *emotion focused*. *Problem focused* adalah ketika individu mengubah perilakunya atau lingkungan untuk mengurangi atau menghilangkan ancaman, dan *emotion focused* ketika strategi bertujuan mengurangi respons emosional negatif terhadap *stressor* (misalnya penolakan, penghindaran atau angan-angan). *Emotion focused coping* dikaitkan dengan *burnout* dan stress kerja yang lebih tinggi. Gaya *coping* ini, diperkirakan dapat meningkatkan kelelahan emosional pada pemberi layanan. Sedangkan *problem-focused coping*, seperti *coping* aktif, *positive reframing*, perencanaan, dan penerimaan masalah dapat menjadi faktor pelindung dari *burnout* dan dapat meningkatkan penghargaan diri.

Terdapat beberapa teknik *coping* yang dapat digunakan untuk membantu mengatasi *burnout* yang terbagi dalam tingkatan individual, sosial, dan institusional (Maslach, 2003). Ercolani dkk. (2019) menyarankan program *training* (pelatihan) yang meningkatkan strategi *coping* sebagai hasil yang paling adaptif dan fungsional untuk mengatasi *burnout*. Menurut Kolaski dan Taylor (2019) intervensi dengan target *burnout* harus berfokus pada pengembangan seperangkat keterampilan *coping* aktif yang kuat dan dapat diakses. Individu dengan keterampilan *coping* yang kuat diperkirakan lebih *less-burned out*. Penelitian di masa depan dapat memeriksa intervensi pelatihan yang menargetkan konselor sekolah (Mullen & Gutierrez, 2016). Lebih lanjut, meningkatkan pemahaman tentang peran berbagai strategi *coping* pada hubungan antara stress kerja dan *burnout* dapat mengidentifikasi keterampilan *coping* yang efektif untuk mengurangi kelelahan dan depersonalisasi, juga meningkatkan kompetensi personal dan *efficacy* (Evans dalam Wallace, J. Lee, & S.M. Lee, 2010, hlm. 112). Oleh karena itu, dalam penelitian ini akan dikembangkan pelatihan pada guru BK pemula di pendidikan

menengah yang memiliki intensitas *burnout* tinggi dengan strategi *problem-focused coping*.

Adapun guru BK pemula yang memiliki intensitas *burnout* tinggi di SMP (Sekolah Menengah Pertama) Negeri dan Swasta se-Kota Bandung telah teridentifikasi melalui studi survei pendahuluan yang dilakukan peneliti kepada 27 orang Guru BK dengan masa kerja kurang dari sama dengan 5 tahun. Berdasarkan hasil survei, kecenderungan umum *burnout* Guru BK/Konselor pemula di SMP Negeri dan Swasta di Kota Bandung berada pada kategori sedang dengan distribusi frekuensi 4 orang berada dalam kategori *burnout* tinggi, 20 orang berada dalam kategori *burnout* sedang, dan 3 orang berada dalam kategori *burnout* rendah. Artinya, sebagian besar Guru BK/ Konselor Pemula merasakan kelelahan emosi dan keletihan fisik, perasaan inkompetensi, lingkungan kerja yang negatif, mendevaluasi konseli, dan penurunan pencapaian pribadi. Adapun empat orang Guru BK/ Konselor pemula dengan intensitas *burnout* tinggi akan menjadi sasaran program pelatihan dengan strategi *problem-focused coping* untuk mengatasi gejala *burnout*.

1.2 Fokus Kajian

Burnout merupakan fenomena yang rentan dialami oleh individu yang bekerja dalam profesi *human services*, termasuk Guru BK/Konselor. *Burnout* memiliki dampak yang dapat mengganggu efektivitas layanan seorang *helper*, diantaranya keputusasaan, absen dari pekerjaan, penurunan kinerja, *disengagement* atau pelapasan emosi dengan konseli, bahkan keluar dari pekerjaan.

Guru BK/Konselor memiliki tanggung jawab yang tinggi dalam pekerjaannya. Tuntutan pekerjaan dapat menjadi sumber stres Guru BK/Konselor, hal tersebut meliputi terlalu banyak beban kasus yang dialami karena rasio Guru BK/Konselor dengan konseli yang melebihi jumlah ideal; terlalu banyak tugas tulis-menulis; dan banyaknya tugas lain yang tidak terkait dengan BK. Belum lagi *supervisi* yang tidak memadai, kewaspadaan/deteksi yang lemah, dan penanganan tepat yang masih belum dipahami oleh Guru BK/Konselor. Lebih lanjut, Guru BK/Konselor pemula memiliki tantangan tersendiri. Segera setelah mereka menyelesaikan studinya,

Guru BK/Konselor pemula akan menghadapi tantangan di tempat kerja dan lingkungan sosialnya.

Guru BK/Konselor pemula cenderung memiliki harapan yang ideal untuk pekerjaannya dan minim pengalaman, besarnya harapan tersebut dapat menimbulkan kekecewaan. Guru BK/Konselor pemula juga memiliki tanggung jawab pekerjaan lain diluar pelayanan BK, seperti menjadi teknisi, petugas input soal, maupun petugas pengetikan, karena dianggap lebih dapat diandalkan dan memahami teknologi. Selain itu, minimnya penghargaan seperti pendapatan yang kurang memadai (Rp44.000,-/jam pelajaran), beban kerja yang tinggi, dan tidak ada supervisi dapat meningkatkan *burnout*.

Guru BK/Konselor memerlukan suatu strategi yang adaptif untuk mengatasi gejala *burnout*. Terdapat strategi *coping* berfokus pada masalah (*problem-focused*) yang berperan penting dalam peningkatan kapasitas individu untuk menghadapi situasi yang membuatnya stres. *Problem-focused coping* bekerja agar individu memiliki strategi *coping* sebagai berikut (1) mengubah penilaian terhadap peristiwa atau situasi yang mengancam; (2) mengambil langkah untuk mengurangi ancaman dan kerugian yang dialami dan (3) mengurangi tekanan yang ditimbulkan dari ancaman tersebut. Strategi *problem-focused coping* dapat dilatih untuk meningkatkan keterampilan *coping* individu sehingga memengaruhi reaksinya terhadap *stressor*. Oleh karena itu, diperlukan suatu program pelatihan untuk membangun strategi *coping* yang adaptif agar Guru BK/Konselor khususnya pemula dapat mengatasi gejala *burnout*. Berdasarkan uraian permasalahan yang telah disebutkan, maka fokus kajian pada penelitian ini yaitu penerapan pelatihan dengan strategi *problem-focused coping* untuk Guru BK/Konselor pemula yang mengalami gejala *burnout*.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan pelatihan dengan strategi *problem-focused coping* pada Guru BK/Konselor pemula dalam mengatasi gejala *burnout* dengan cara:

- 1) Menyusun kurikulum pelatihan yang dapat meningkatkan keterampilan *problem-focused coping*.

- 2) Melaksanakan pelatihan strategi *problem-focused coping* kepada Guru BK/Konselor dengan intensitas *burnout* tinggi.
- 3) Menganalisis pengembangan keterampilan *coping* Guru BK/Konselor setelah mengikuti pelatihan.
- 4) Mengevaluasi pelaksanaan pelatihan strategi *problem-focused coping*.

1.4 Manfaat Penelitian

Secara teoritis, hasil penelitian dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan dan referensi khususnya mengenai *burnout* pada guru BK, serta membantu perkembangan teori *burnout* dalam *setting* sekolah. Selain itu terdapat manfaat secara praktis bagi pihak sekolah/pengawas, Guru BK, serta program studi BK:

- 1) Bagi pihak sekolah dan pengawas, dapat dijadikan dasar pembuatan kebijakan dan langkah yang diperlukan dalam meningkatkan pelayanan peserta didik khususnya mencegah dan mengurangi *burnout* pada Guru BK/Konselor pemula.
- 2) Bagi Guru BK/Konselor pemula, dapat memilih dan menerapkan strategi *problem-focused coping* yang paling sesuai dengan dirinya untuk mengurangi gejala *burnout*.
- 3) Bagi guru Guru BK/Konselor dapat mengevaluasi pelayanan di sekolah terkait kecenderungan *burnout* dan Guru BK yang lebih tua dapat mengembangkan situasi organisasi yang lebih kondusif.
- 4) Bagi program studi BK, dapat dan menjadi referensi model pengembangan program pencegahan *burnout* bagi calon guru BK.