

## BAB II

### TINJAUAN TEORI

#### A. Tinjauan Pustaka

Dalam penulisan skripsi ini, peneliti mencari beberapa hasil penelitian dari skripsi dan jurnal yang mempunyai keterkaitan dan relevan dengan judul skripsi yang dilakukan oleh penulis. Dari beberapa penelitian ini, terdapat beberapa skripsi yang relevan yang dapat dijadikan bahan kajian terdahulu, antara lain:

*Pertama*, penelitian yang dilakukan oleh Ningsih yang berjudul "*Pengaruh Kejenuhan Kerja, Beban Kerja, Dan Konflik Kerja Terhadap Motivasi Kerja Perawat Rsud Dr.Rm. Pratomo Bagan Siapisiapi Kabupaten Rokan Hilir*".<sup>1</sup> Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak adanya keseimbangan antara jumlah perawat dan pasien yang mengalami peningkatan Setiap tahun yang menyebabkan tim medis kesulitan dalam menanganinya. Persamaan dari permasalahan yang diteliti adalah sama-sama membahas kejenuhan dalam pekerjaan. Sedangkan perbedaan dari permasalahan tersebut skripsi menggunakan metode penelitian, dan responden.

*Kedua*, penelitian yang dilakukan oleh Rudijanto yang berjudul "*Pengaruh Konseling Motivation Interview Terhadap Kepatuhan Minum Obat*"

---

<sup>1</sup> Suhartini Ningsih, *Pengaruh Kejenuhan Kerja, Bebankerja Dan Konflik Kerja Terhadap Motivasi Kerja Perawat Rsud Dr. Rm. Protomo Bagan Siapisiapi Kabuparen Rokan Hilir*. Vol. 4 No 1, 2017, Hlm. 495.

*Penderita Hipertensi*".<sup>2</sup> Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk menguji efek konseling *motivation interview* (MI) terhadap kepatuhan minum obat penderita hipertensi. Penilaian minum obat menggunakan 8 item, didapatkan 65 sampel dari 81 orang dan dibagi dua kelompok. *Motivation interview* (MI) memberikan pengaruh yang positif terhadap peningkatan kepatuhan minum obat penderita hipertensi dan meningkatkan jumlah pasien yang berhasil mencapai target tekanan darah sehingga memberikan suatu yang kebaikan yang besar untuk tubuh pasien. Persamaan dari penelitian tersebut adalah mempunyai kesamaan dari teknik *motivation interview* (MI) dan untuk mengetahui keberhasilan dari teknik tersebut. Sedangkan perbedaan dari penelitian diatas adalah responden yang berbeda, tempat penelitian dan objek dari peneliti.

*Ketiga*, penelitian yang dilakukan oleh Izyati yang berjudul "*Layanan Konseling Individual Dalam Meningkatkan Kedisiplinan Siswa Di Ma Ali Maksum Yogyakarta*".<sup>3</sup> Skripsi ini membahas tentang tahap-tahap pelaksanaan konseling individual dan layanan konseling individual dalam meningkatkan kedisiplinan terhadap siswa di Ma. Hasil penelitian ini juga membahas unsur-unsur dari kedisiplinan dari siswa agar mampu menjadikan siswa yang berkualitas, berprestasi serta bertingkah laku yang baik pada siapapun. Di maksud memberikan nilai-nilai kedisiplinan dan mengajarkan unsur-unsur dari disiplin. Adapun terdapat persamaan dari penelitian judul tersebut adalah

---

<sup>2</sup> Achmad Rudijanto, *Pengaruh Konseling Motivaton Interview Terhadap Kepatuhan Minum Obat Penderita Hipertensi*, Vol. 28. No. 4, 2015, hlm.2.

<sup>3</sup> Isna Izayati, "*Layanan Konseling Individual Dalam Meningkatkan Kedisiplinan Siswa Di Ma Ali Maskun Yogyakarta*", Skripsi (Jurusan Bimbingan Konseling Islam, Fakultas Dakwah Dan Komunikasi, 2017).

mengenai kesamaan dalam menggunakan layanan. Sedangkan perbedaan yang dari penelitian diatas adalah proses pelaksanaan dari objek layanan konseling individual, responden yang berbeda, dan metode penelitian yang digunakan.

*Keempat*, penelitian yang dilakukan oleh Aditya yang berjudul “*Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Non Fisik Terhadap Kebosanan Kerja Karyawan Di Akademi Maritim Yogyakarta (Amy)*”.<sup>4</sup> Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasanya pekerjaan yang dilakukan secara terus menerus akan menimbulkan rasa kebosanan atau jenuh didalamnya. Kebosanan yang disebabkan oleh hal-hal semula dianggap menyenangkan namun kelama-lamaan berubah menjadi membosankan. Penelitian ini juga membahas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja, indikator pengukuran lingkungan kerja, serta ciri-ciri mengalami kebosanan. Adapun persamaan dari skripsi ini adalah membahas mengenai *burnout* atau kejenuhan atau kebosanan kerja. Sedangkan perbedaannya yaitu tempat penelitian, responden, metode penelitian yang digunakan serta populasi dan sampel yang digunakan.

*Kelima*, penelitian yang dilakukan oleh Humairoh yang berjudul “*penggunaan konseling individual dalam membantu mengatasi perilaku membolos peserta didik kelas xi sma panglu di luhur bandar lampung*”.<sup>5</sup> hasil penelitian ini membahas mengenai konseling individual dapat mengatasi

---

<sup>4</sup> Himawan Aditya Pratama, “ *Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Non Fisik Terhadap Kebosanan Kerja Karyawan Di Akademi Maritim Yogyakarta (Amy)*”, Vol. 17. No. 2, Hlm. 2.

<sup>5</sup> Efi Umairih “ *Penggunaan Konseling Individual Dalam Membantu Mengatasi Perilaku Membolos Peserta Didik Kelas Ix Sma Pangudi Luhur Bandar Lampung*”, (Jurusan Bimbingan Konseling Islam, Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan, 2018).

perilaku kebosanan pada siswa dan mengenali jenis-jenis perilaku membosankan. Adapun persamaan dari penelitian skripsi ini yaitu membahas tentang layanan konseling individual. Perbedaannya yaitu objek dari penelitian, metode penelitian.

## **B. Kerangka Teori**

### **1. Konseling Individual**

#### **a. Pengertian Konseling Individual**

Secara etimologis, istilah konseling berasal dari bahasa latin, yaitu *consilium* yang artinya dengan atau bersama yang dirangkai dengan menerima atau memahami.<sup>6</sup> Dalam kamus bahasa inggris, *counseling* dikaitkan dengan *counsel* yang diartikan sebagai nasihat (*to obtain counsel*), anjuran (*to give counsel*), atau pembicaraan (*to take counsel*). Dengan demikian, *counseling* diartikan sebagai pemberi nasihat, pemberian anjuran dan pembicaraan dengan bertukar pikiran.

Menurut Prayitno dan Amti konseling individu adalah proses pemberian bantuan yang dilakukan melalui wawancara konseling oleh seorang ahli atau konselor kepada individu yang sedang mengalami suatu masalah klien yang bermuara pada teratasinya masalah yang dihadapi klien.<sup>7</sup> Artinya, konselor memberikan bantuan kepada konseli dengan melalui wawancara langsung kepada konseli yang sedang mengalami permasalahan dan membantu menyelesaikan permasalahan konseli tersebut.

---

<sup>6</sup> Prayitno Dan Erman Amti, *Dasar-Dasar Bimbingan & Konseling*, (Jakarta: Pt Rineka Cipta, 2015), Hlm 99.

<sup>7</sup> Prayitno, Erman Amti, *Op. Cit.*, Hlm 105

Adapun menurut Burks dan Steffle, konseling adalah hubungan profesional antara konselor dan konseli yang dibentuk untuk membantu klien memahami dan menjelaskan pandangan klien tentang kehidupannya dan belajar membuat keputusan sendiri, memilih pilihan yang tepat dalam memecahkan masalahnya.<sup>8</sup> Konseling didesain untuk membantu klien dalam memahami dan menjelaskan pandangan mereka terhadap suatu masalah yang dihadapi melalui pemahaman karakter dan perilaku klien.

Menurut Tolbert, konseling individual diartikan sebagai “hubungan tatap muka antara konselor dengan konseli, di mana konselor sebagai seorang yang sehingga seorang yang normal, konseli dibantu untuk mengetahui dirinya, situasi yang dihadapi dan masa depan, sehingga ia dapat menggunakan potensinya untuk mencapai kebahagiaan pribadi maupun sosial, dan lebih lanjut konseli dapat belajar tentang bagaimana memecahkan masalah dan memenuhi kebutuhan di masa depan.”<sup>9</sup>

Menurut Tolbert, konseling individual adalah “pertemuan langsung konselor dan klien”, dimana konselor menjadi orang yang mempunyai keahlian tersendiri untuk memberi suatu keadaan belajar terhadap klien sehingga orang normal, diberi bantuan agar dapat mengetahui dirinya, walau dalam kondisi apapun, sehingga ia bisa melakukan potensinya untuk mencapai kebahagiaan, dan agar bisa mengetahui tentang

---

<sup>8</sup> *Ibid*, Hlm 10.

<sup>9</sup> Syamsu Yusuf, *Konseling Individual Konsep Dasar Dan Pendekatan*, (Bandung: Pt Refika Aditama, 2016), Hlm 49.

bagaimana memecahkan permasalahan dan dapat meraih masa depan dengan lebih baik.<sup>10</sup>

Adapun menurut Sukardi, konseling individual adalah layanan bimbingan dan konseling yang memungkinkan klien mendapat layanan langsung secara tatap muka dengan konselor dalam rangka pembahasan dan pengentasan permasalahan pribadi yang dideritanya.<sup>11</sup> Sukardi mengemukakan bahwa konseling sebagai bantuan secara tatap muka antara konselor dan klien dengan usaha yang unik dan manusiawi yang dilakukan dalam suasana keahlian yang didasarkan oleh norma-norma yang berlaku agar klien memperoleh konsep diri dan kepercayaan demi untuk memperbaiki tingkah laku pada saat ini dan masa yang akan datang.

Dari beberapa pendapat di atas maka dapat disimpulkan konseling individual adalah suatu proses bantuan atau layanan yang diberikan konselor kepada klien yang dilakukan secara (*face to face*) atau tatap muka untuk menyelesaikan masalah pribadinya dan konselor juga memberikan motivasi, arahan, serta masukan dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi jika diperlukan oleh klien.

#### **b. Tujuan Konseling Individual**

Konseling individual memiliki dua tujuan, yaitu tujuan umum dan tujuan khusus. Secara umum, tujuan konseling individual adalah agar klien dapat mengubah perilakunya ke arah yang lebih maju, melalui terlaksananya tugas-tugas perkembangan secara optimal, kemandirian dan kebahagiaan hidup.

---

<sup>10</sup> *Ibid* Hlm. 50.

<sup>11</sup> Dewa Ketut Sukardi Dan Nila Kusmawati, *Proses Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), H. 62

Adapun secara khusus, tujuan konseling tergantung dari masalah yang dihadapi oleh masing-masing klien.<sup>12</sup>

Penentuan tujuan konseling harus dilakukan untuk memperjelas apakah yang menjadi alasan klien datang kepada konselor, apa yang ingin dicapai dalam konseling serta bantuan apa yang harus diberikan oleh konselor kepada klien. Perumusan tujuan konseling inilah yang kemudian menunjukkan arah proses konseling dan kemudian menunjukkan kepada konselor apakah penerapan konseling berhasil atau tidak.<sup>13</sup> Maka upaya pengentasan masalah klien melalui konseling individu akan mengurangi intensitas ketidaksukaan atau meniadakan atas keberadaan sesuatu yang dimaksud, dan mengurangi hambatan, serta kerugian yang ditimbulkan. Dengan layanan konseling individu, beban klien diringankan, kemampuan klien ditingkatkan, dan potensi klien dikembangkan.

Layanan konseling tidak hanya bersifat penyembuhan atau pengentasan (*curatife*) masalah saja, melainkan konseling juga bertujuan agar klien setelah mendapat pelayanan konseling diharapkan ia dapat menghindari masalah-masalah dalam hidupnya (*preventive*), memperoleh pemahaman diri dan lingkungannya, dapat melakukan pemeliharaan dan pengembangan terhadap kondisi dirinya yang sudah baik agar tetap menjadi baik, dan dapat juga melakukan diri ke arah pencapaian semua hak-haknya sebagai pelajar maupun warga sebagai warga negara (*advokasi*).

---

<sup>12</sup> Hartono Dan Boy Soedarmadji, *Psikologi Konseling*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2012), H. 30.

<sup>13</sup> Namora Lumungga Lubis, *Memahami Dasar-Dasar Konseling Dalam Teori Dan Praktik*, (Jakarta: Pranada Media Group, 2014), H. 63.

Dari beberapa pernyataan di atas maka dapat disimpulkan bahwa tujuan konseling individu adalah untuk menyelesaikan suatu permasalahan dari klien agar ia dapat menjadi lebih baik dari sebelumnya. Dengan mandiri, klien dapat mengantisipasi permasalahan yang dapat dicegah, dapat membantu klien mengoptimalkan kembali masalahnya, serta dapat mengurangi penilaian negatif terhadap diri sendiri dan orang lain.

### **c. Fungsi Konseling Individu**

Layanan konseling mempunyai beberapa fungsi yang dipenuhi melalui pelaksanaan kegiatan konseling. Fungsi-fungsi konseling ini meliputi fungsi pemahaman, fungsi pencegahan, fungsi pengentasan, fungsi pemeliharaan dan pengembangan, serta fungsi advokasi.<sup>14</sup> Adapun uraiannya adalah sebagai berikut:

#### **1. Fungsi Pemahaman**

Fungsi pemahaman yaitu fungsi konseling yang menghasilkan pemahaman bagi klien tentang dirinya (seperti bakat, minat, pemahaman kondisi fisik), lingkungannya (seperti lingkungan alam sekitar), dan berbagai informasi (misalnya informasi tentang pendidikan dan informasi karier).

#### **2. Fungsi Pencegahan**

Fungsi pemahaman yaitu fungsi konseling yang menghasilkan kondisi bagi tercegahnya atau terhindarnya klien dari berbagai permasalahan yang mungkin timbul, yang dapat mengganggu, menghambat, dan kerugian-kerugian tertentu dalam kehidupan dan proses perkembangannya.

---

<sup>14</sup> Hartono Dan Boy Soedarmadji, *Op. Cit.*, H.32.

### 3. Fungsi Pengentasan

Fungsi ini menghasilkan kemampuan klien untuk memecahkan masalah-masalah yang dialami klien dalam kehidupan dan perkembangannya.

### 4. Fungsi Pemeliharaan Dan Pengembangan

Fungsi pemeliharaan dan pengembangan adalah fungsi konseling yang menghasilkan kemampuan klien untuk memelihara dan mengembangkan berbagai potensi atau kondisi yang sudah baik tetap menjadi baik untuk dikembangkan secara mantap dan berkelanjutan.

### 5. Fungsi Advokasi

Fungsi konseling ini menghasilkan kondisi pembelaan terhadap berbagai bentuk pengingkaran atas hak-hak atau kepentingan pendidikan dan perkembangan yang dialami klien.

Dari penjelasan mengenai fungsi-fungsi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa fungsi konseling individu adalah memberikan pemahaman dari konselor terhadap klien tentang permasalahan yang dihadapinya, memberikan pengentasan dari dampak permasalahan yang terjadi, memelihara dan mengembangkan potensi agar tetap dalam keadaan yang menjadi lebih baik serta dapat mengubah perilaku yang negatif menjadi positif.

#### **d. Asas-Asas Konseling Individu**

Pelayanan konseling adalah suatu proses bantuan yang diberikan konselor kepada kliennya berdasarkan prinsip-prinsip dan asas pelayanan konseling. Asas-asas pelayanan konseling merupakan suatu hal yang menjadi

pokok dasar dalam menjalankan pelayanan konseling. Ada beberapa asas-asas di dalam konseling diantaranya adalah asas kerahasiaan, kesukarelaan, keterbukaan, kekinian, kemandirian, kegiatan, kedinamisan, keterpaduan, kenormatifan, keahlian, ahli tangan khusus, serta tut wuri handayani.<sup>15</sup>

Adapun uraiannya sebagai berikut:

1. Asas Kerahasiaan

Hubungan interpersonal yang amat intens sanggup membongkar berbagai isi pribadi yang paling dalam sekalipun, terutama pada sisi klien. Segenap rahasia pribadi klien yang terbongkar menjadi tanggung jawab penuh konselor untuk melindunginya. Keyakinan klien akan adanya perlindungan yang demikian itu menjadi jaminan untuk suksesnya pelayanan.

2. Asas Keterbukaan

Dalam pelayanan konseling, seorang klien secara sukarela tanpa ragu meminta bantuan kepada konselor. Klien adalah individu yang membutuhkan konseling tanpa adanya paksaan dari pihak lain. Jadi sebagai konselor harus memberikan bantuan dengan ikhlas tanpa memaksa klien dalam proses konseling.

3. Asas Keterbukaan

Keterbukaan artinya adanya perilaku yang terus terang, jujur tanpa ada keraguan untuk membuka diri baik pihak klien maupun konselor. Asas keterbukaan hanya bisa diwujudkan jika konselor dapat melaksanakan asas kerahasiaan, dan klien percaya bahwa konseling bersifat rahasia.

---

<sup>15</sup> Prayitno Dan Erman Amti, *Op. Cit.*, h. 115-120

#### 4. Asas Kekinian

Masalah klien yang langsung dibahas dalam konseling adalah masalah-masalah yang sedang dirasakan/ dialami sekarang, bukan masalah lampau, dan juga bukan masalah yang mungkin dialami di masa mendatang. Bila ada hal-hal tertentu yang menyangkut masa lampau dalam menggali kondisi atau kesulitan-kesulitan klien hal itu hanyalah merupakan latar belakang masalah yang dihadapi sekarang, bukan berarti pelayanan konseling untuk mengkaji klien di masa lampau.

#### 5. Asas Kemandirian

Pelayanan konseling bertujuan menjadikan klien memiliki kemampuan untuk menghadapi dan memecahkan masalah sendiri, sehingga ia dapat mandiri, tidak tergantung pada orang lain ataupun konselor. Kemandirian konseling sebagai hasil konseling menjadi fokus dari pelayanan konseling yang harus disadari baik oleh konselor maupun klien, dengan demikian pelayanan konseling dapat memberikan kontribusi nyata dalam kehidupan klien di masyarakat.

#### 6. Asas Kegiatan

Kegiatan adalah seperangkat aktivitas yang harus dilakukan klien untuk mencapai tujuan konseling. Aktivitas itu dibangun klien bersama konselor dalam proses konseling, dengan demikian pada diri klien dapat mengalami kemajuan-kemajuan yang berarti sesuai dengan harapan.

#### 7. Asas Kedinamisan

Usaha pelayanan konseling menghendaki terjadinya perubahan pada diri

klien, yaitu perubahan perilaku kearah yang lebih baik. Perubahan perilaku itu bersifat maju (*progressive*) bukan perubahan kearah kemunduran dengan demikian klien akan mengalami perubahan kearah perkembangan pribadi yang dikehendaki.

8. Asas Keterpaduan

Layanan konseling berusaha memadukan aspek kepribadian klien, supaya mampu melakukan perubahan kearah lebih maju. Keterpaduan antara minat, bakat, intelegensi, emosi dan aspek kepribadian lainnya akan dapat melahirkan suatu kekuatan (potensi) pada diri klien.

9. Asas Kenormatifan

Dalam layanan konseling individu adalah normatif, sebab tidak ada satupun yang boleh terlepas dari kaidah-kaidah norma yang berlaku, baik norma agama, adat, hukum, ilmu dan kebiasaan harus serasi dengan norma-norma yang berlaku.

10. Asas Keahlian

Konselor haruslah seorang yang ahli dan profesional dalam pengembangan konseling individu untuk kepentingan klien. Keahlian konselor itu diterapkan dalam suasana yang sukarela, terbuka dan aktif agar klien mampu mengambil keputusan sendiri dalam kondisi kenormatifan yang tinggi.

11. Ahli Tangan Kasus

Tidak semua masalah yang dialami konseli menjadi wewenang konselor. Bila konselor memiliki keterbatasan kewenangan, bila klien mengalami

masalah emosi yang berat seperti stress berat, sakit jiwa maka kasus ini di luar kewenangan konselor dan harus dialih tangankan kepada pihak lain, miasalnya klien mengalami gangguan kepribadian berat maka akan menjadi wewenang psikiataer, gangguan fisik (*medis*) maka jadi wewenang dokter dan lain sebagainya.

#### 12. Tut Wuri Handayani

Asas ini memberikan makna bahwa layanan konseling merupakan bentuk pengaruh konselor kepada klien dalam arti positif, dan konselor juga mempengaruhi klien untuk dapat memahami dirinya, lingkungannya serta menggunakan lingkungan sebagai aspek yang dapat berperan aktif dalam upaya mencapai tingkat perkembangan optimal.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa asas-asas konseling sangat diperlukan dalam menyelenggarakan pelayanan konseling dan asas-asas juga dianggap sebagai suatu petunjuk dalam pelaksanaan konseling yang harus diterapkan oleh konselor dan klien agar konseling dapat berjalan dengan lancar.

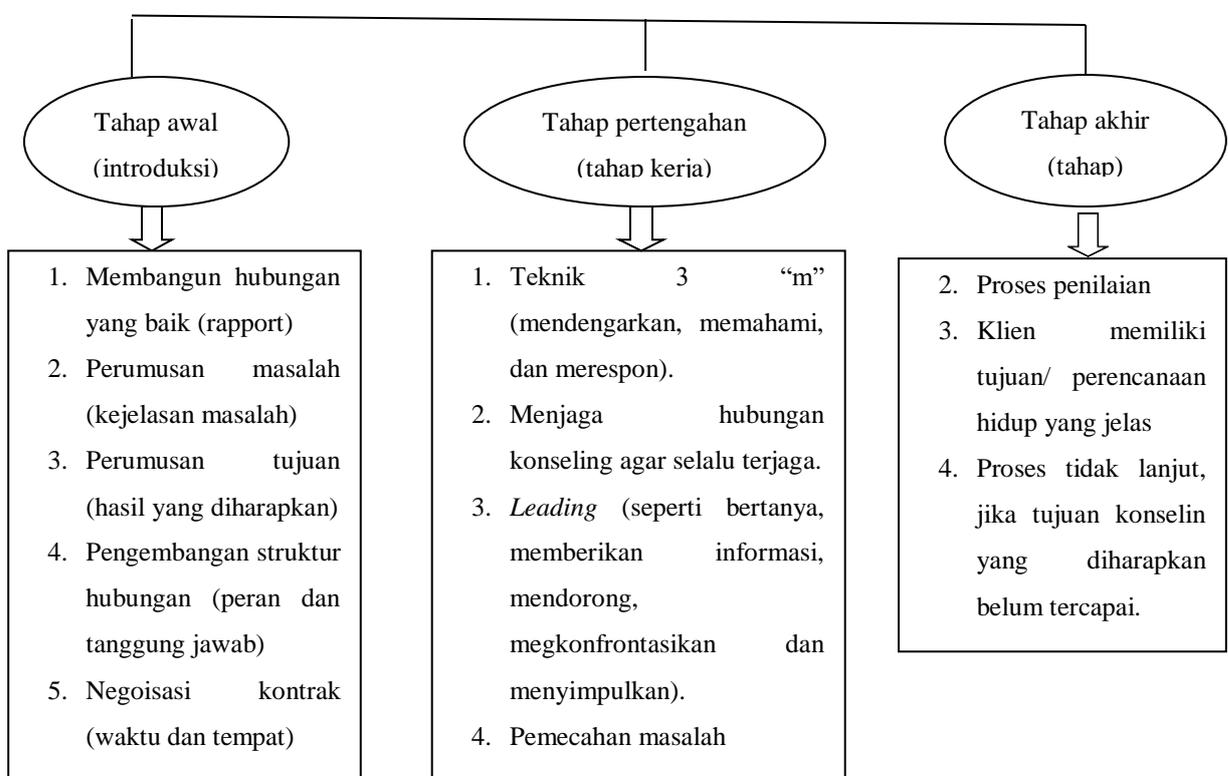
#### **d. Tahapan-Tahapan Konseling Individu**

Setiap tahapan proses konseling individu membutuhkan keterampilan-keterampilan khusus, oleh karena itu konselor sebaiknya harus dapat menguasai berbagai teknik konseling. Dengan demikian, proses konseling individu ini tidak dirasakan oleh peserta konseling sebagai hal yang menjamukan. Maka dari, itu keterlibatan mereka dalam proses konseling sangat dibutuhkan sejak awal hingga akhir proses konseling yang dirasakan,

bermakna dan berguna. Bantuan yang diberikan oleh konselor kepada klien dalam rangka pengentasan masalahnya dapat berjalan secara efektif dan efisien. Secara umum proses konseling individu dibagi menjadi tahapan yang terdiri dari tahapan awal, tahapan pertengahan (kerja), dan tahapan akhir.<sup>16</sup>

Berikut akan diuraikan tahap-tahap seperti pada bagan berikut:

### Tahapan Konseling Individu



#### 1. Tahapan awal konseling

Tahapan ini sejak klien menemui konselor hingga berjalan proses konseling sampai konselor dan klien menemukan definisi masalah klien atas dasar isu, kepedulian atau masalah klien.<sup>17</sup> Adapun proses konseling tahap awal sebagai berikut:

<sup>16</sup> Sofyan S. Willis, *Op. Cit.*, h.50

<sup>17</sup> *Ibid.*, H.50-51

- a. Membangun hubungan konseling yang melibatkan klien.

Hubungan konseling bermakna ialah jika klien terlibat berdiskusi dengan konselor. Hubungan tersebut dinamakan *a working realtionship*, yakni hubungan yang berfungsi, bermakna dan berguna. Keberhasilan proses konseling individu amat ditentukan oleh keberhasilan pada tahap awal ini.

- b. Memperjelas dan mendefinisikan masalah.

Sering klien tidak begitu mudah menjelaskan masalahnya, walaupun klien hanya mengetahui gejala-gejala yang dialaminya, karena itu amatlah penting peran konselor untuk membantu memperjelas masalah klien. Demikian pula klien tidak memahami potensi, memperjelas masalah dan membantu mendefinisikan masalahnya bersama-sama.

- c. Membuat penafsiran dan penjajakan

Konselor berusaha menjajaki atau menafsir kemungkinan mengembangkan isu atau masalah dan merancang bantuan yang mungkin dilakukan, yaitu dengan membangkitkan semua potensi klien dan dia proses menentukan berbagai alternatif yang sesuai bagi antisipasi masalah.

- d. Menegosiasikan kontrak

Kontrak artinya perjanjian antara konselor dan klien hal itu berisi kontrak waktu, artinya berapa lama diinginkan waktu pertemuan oleh klien dan apakah konselor tidak keberatan kontrak tugas, artinya konselor apa saja yang harus dilakukan dan klien apa pula kontrak kerjasama dalam proses konseling.

## 2. Tahap Pertengahan (Tahap Kerja)

Pada tahap pertengahan memfokuskan pada penjelajahan masalah klien dan bantuan apa yang akan diberikan berdasarkan penilaian kembali apa-apa yang telah dijelajah tentang masalah klien. Menilai kembali masalah klien akan membantu klien untuk memperoleh prespektif baru, alternatif baru yang mungkin berbeda dari sebelumnya dalam rangka mengambil keputusan dan tindakan. Adapun tujuan-tujuan dari tahap kerja ini yaitu:

- a. Menjelajahi dan mengeksplorasi masalah, isu dan kepedulian klien lebih jauh. Dengan penjelajahan ini, konselor berusaha agar kliennya mempunyai prespektif dan alternatif baru terhadap masalahnya. Konselor mengadakan *reassessment* (penilaian kembali) dengan melibatkan klien artinya masalah itu dinilai bersama-sama. Jika klien bersemangat berarti dia sudah begitu terlibat dan terbuka.
- b. Menjaga agar hubungan konseling selalu terpelihara. Klien merasa senang terlibat dalam pembicaraan atau wawancara konseling serta menampakkan kebutuhan untuk mengembangkan potensi diri dan memecahkan masalahnya. Konselor berupaya kreatif dengan keterampilan yang bervariasi. Kreativitas konselor dituntut pula untuk membawa klien untuk menemukan berbagai alternatif sebagai upaya untuk menyusun rencana bagi penyelesaian masalah dan pengembangan diri.
- c. Proses konseling agar berjalan sesuai kontrak. Kontrak dinegoisasikan agar betul-betul memperlancar proses konseling, karena itu konselor dan klien agar selalu menjaga perjanjian dan selalu mengingat dalam pikirannya. Pada

tahap pertengahan konseling ada lagi beberapa strategi yang perlu digunakan konselor seperti mengkomunikasikan nilai-nilai inti dan menantang klien sehingga dia mempunyai strategi baru dan rencana baru melalui pilihan dari beberapa alternatif untuk meningkatkan dirinya.

### 3. Tahap Akhir Konseling (Tahap Tindakan)

Adapun pada tahap akhir konseling ditandai dengan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Menurunnya kecemasan klien. Hal ini diketahui setelah konselor menanyakan keadaan kecemasannya.
- b. Adanya perubahan perilaku klien kearah yang lebih positif, sehat dan dinamis.
- c. Adanya rencana hidup masa yang akan datang dengan program yang jelas.
- d. Terjadinya perubahan sikap positif, yaitu mulai dapat mengoreksi diri dan meniadakan sikap yang suka menyalahkan dunia luar, seperti orang tua, guru, teman, keadaan tidak menguntungkan dan sebagainya. Jadi klien sudah berpikir realistik dan percaya diri.

Adapun tujuan-tujuan tahap akhir adalah sebagai berikut:

1. Memutuskan perubahan sikap dan perilaku yang memadai
2. Terjadinya *transfer of learning* pada diri klien
3. Melaksanakan perubahan perilaku
4. Mengakhiri hubungan konseling.<sup>18</sup>

Berdasarkan uraian di atas, maka tahapan-tahapan konseling sangat penting untuk diketahui oleh konselor sebab tahapan harus dilalui untuk

---

<sup>18</sup> Ibid., h.53-54

sampai pada pencapaian keberhasilan dan kesuksesan konseling. Peran konselor sangat dibutuhkan untuk membantu konseli dalam melewati tahap-tahap konseling individu dengan lancar sehingga dapat mencapai tujuan konseling.

## **2. Teknik *Motivation Interview* (MI)**

### **a. Pengertian Teknik *Motivation Interview* (MI)**

Menurut Miller dan rollnick, "*motivation interview is a directive, client centered counseling style for electing behavior change by helping clients to explore and resolve ambivalence*". *Motivation interview* (MI) mencoba menumbuhkan motivasi intrinsik klien untuk berubah dengan cara mengeksplorasi dan memecahkan ambivalensi.<sup>19</sup> Menurut Mulyadi teknik adalah alat yang dipakai untuk mendukung metode yang digunakan oleh konselor dalam melakukan konseling.<sup>20</sup> *Motivation interview* (MI) adalah bentuk kalaborasi berpusat dalam membimbing untuk memperoleh dan memperkuat motivasi orang untuk berubah. Motivasi wawancara (MI) adalah berpusat pada klien dan dipadu pendekatan yang bertujuan untuk meningkatkan kesiapan untuk mengubah perilaku yang pantas.<sup>21</sup> *Motivation interview* (MI) merupakan teknik konseling untuk membantu individu dan mendorong motivasi dalam menemukan solusi.

---

<sup>19</sup> Cathy Cole, Lcsw, Core Concept In Motivation Interview, 2012, [www.Psychotherapy.Net](http://www.Psychotherapy.Net). Diakses Pada Tanggal 15 Maret 2021.

<sup>20</sup> Mulyadi, *Bimbingan Konseling Di Sekolah Madrasah*, (Jakarta: Kencana, 2016), H.158

<sup>21</sup> Dini Kusumawardani, "Pengaruh *Motivation Interview* Dengan Pendekatan Spritual Terhadap Keputusan Dan Motivasi Sembuh Pasien End Stage Renal Disease Yang Menjalani Hemodialisis Reguler", Skripsi (Jurusan Magister Keperawatan, Fakultas Keperawatan, 2018).

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa *motivation interview* (MI) adalah proses membantu klien mengembangkan motivasi dalam diri klien untuk mengubah menjadi pribadi yang lebih baik dalam mencapai tujuan konseling. Dengan hal tersebut, diharapkan agar klien dapat mencapai perkembangan yang optimal.

#### **b. Komponen Motivation Interview**

Miller dan rollnick mengidentifikasi tiga komponen *motivation interview* (MI) yaitu:

1. *Collaboration* (kolaborasi) melibatkan konselor profesional dan klien bersama-sama mengeksplorasi motivasi klien dengan cara yang suportif.
2. *Evacation* (evokasi) melibatkan konselor profesional yang memperpanjang motivasi klien.
3. *Autonomy* (otonomi) meletakkan tanggung jawab untuk berubah pada klien, yang menghormati kehendak bebas klien.<sup>22</sup>

Beberapa komponen di atas maka dapat disimpulkan bahwa komponen dari *motivation interview* adalah melibatkan konselor untuk mengembangkan motivasi klien agar bisa memberikan suatu perubahan dan bertanggung jawab dalam suatu keputusan.

#### **c. Cara Mengimplementasikan Teknik Motivation Interview (MI)**

*Motivation interview* (MI) dapat digunakan sebagai sebuah metode komprehensif atau sebagai sebuah cara untuk menyegarkan motivasi klien sebelum pindah ke sebuah pendekatan konseling lain. Tahan dan sminkey

---

<sup>22</sup> Ibid., h. 198

juga mengusulkan bahwa konselor yang menggunakan *motivation interview* (MI) harus memiliki kecerdasan emosional substansial dan kesadaran akan berbagai emosi, reaksi, kekuatan dan bidang tantangan baik di dalam dirinya maupun orang lain. *Tuned in* secara emosional membantu konselor profesional memantau komunikasi dan motivasi klien dan memungkinkan konselor mengetahui kapan menentang atau mengikuti resistensi klien.

Berdasarkan penjelasan di atas adapun cara mengimplemntasikan teknik *motivation interview* (MI) harus memiliki kesadaran diri, kecerdasan emosional, ungkapan perasaan ataupun ekspresi, reaksi serta mengawasi komunikasi klien dalam menentukan keputusannya.

Ada empat prinsip umum menurut miller dan rolnick sebagai berikut:

1. Mengekpresikan empati

Mengekpresikan empati artinya melibatkan, menampilkan kondisi-kondisi rasa empati, kehangatan, ketulusan, dan anggapan positif tanpa syarat dan mengembangkan aliansi terapeutik yang kuat untuk menangani resistensi klien dan membantu klien untuk berubah. Konselor profesional harus menunjukkan sikap menerima klien tanpa syarat dan menggunakan keterampilan mendengarkan replaktif dan aktif untuk memastikan bahwa klien merasa dipahami, dan agar klien juga memahami signifikan pikiran, perasaan dan perilakunya sendiri. Penting juga bahwa konselor menyoroti dan menerima perasaan ambivalen klien tentang perubahan.

Ada dua tahapan empati. Tahapan pertama adalah “penghayatan perasaan masuk ke dalam”. Konselor mengalami perasaan yang sama dengan

klien. Tahap kedua, lebih menekankan pada kesadaran kognitif, melihat dunia klien sebagaimana ia melihatnya. Selanjutnya diarahkan kepada pandangan yang lebih realistis.<sup>23</sup>

## 2. Mengembangkan diskrepansi

Mengembangkan diskrepansi artinya melibatkan konselor profesional yang membantu klien secara terampil untuk memverbalisasikan beragam pikiran, perasaan, dan konflik sehingga klien dapat menetapkan diskrepansi-diskrepansi antara bagaimana klien saat ini menjalani hidup dan bagaimana sebenarnya cara yang diinginkan klien untuk menjalani hidup.

Miller dan Rolnick mengusulkan seperangkat keterampilan yang membantu dalam mengembangkan diskrepansi-diskrepansi klien dengan menggunakan akronim oars (*open-ended question*) pertanyaan terbuka, (*affirmation*) afirmasi (*reflecting skills*) keterampilan untuk melakukan refleksi dan (*summaries*) rangkuman.<sup>24</sup>

- a. Pertanyaan terbuka (*open-ended question*) tidak dapat dijawab dengan jawaban yang mudah ya atau tidak sehingga mendorong klien untuk menggali lebih banyak informasi dan mengklarifikasi jawaban. Pertanyaan-pertanyaan terbuka (*open question*) sangat diperlukan untuk memunculkan pertanyaan-pertanyaan baru dari klien.<sup>25</sup> Meminta klien mendeskripsikan hari-hari tipikalnya juga dapat membantu konselor profesional untuk melihat pola-pola yang ada

<sup>23</sup> Zulfan Saam, *Psikologi Konseling*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), H.40.

<sup>24</sup> Bradley T. Erford, Op.Cit., H.199

<sup>25</sup> Namora Lumongga Lubis, *Memahami Dasar-Dasar Konseling Dalam Teori Dan Praktik*, (Jakarta: Kencana, 2014), H.96

dalam pikiran, perasaan dan perilaku klien.

- b. Firmasi (*affirmation*) menyampaikan nilai dari apa yang dikatakan oleh klien dan membantu klien untuk mengenali kekuatan-kekuatan dan sumber-sumber daya bathiniahnya. Afiriasi seharusnya merefleksikan dengan jujur perilaku atau atribut klien dan dimaksudkan untuk meningkatkan efikasi diri klien. Ketika memberikan afiriasi, penting bagi seorang konselor profesional untuk menghindari penggunaan kata saya agar klien tidak merasa dievaluasi.
- c. Penggunaan keterampilan untuk melakukan refleksi (*reflecting skill*) adalah menyampaikan simpati, mengungkapkan perasaan yang mendasari dan makna persyaratan-persyaratan klien, memungkinkan klien untuk mengetahui bahwa dirinya mengerti dan memungkinkan konselor untuk mengikuti jalannya percakapan, menyoroti informasi penting yang ada pada suatu itu mungkin tidak didasari penting yang ada pada saat itu mungkin tidak disadari pentingnya oleh klien. Akan tetapi, naar-king dan suarez juga menegaskan bahwa refleksi dua sisi yang lebih reflektif dapat mengungkapkan perasaan campur aduk klien tentang perubahan, sehingga membantu dalam mengembangkan diskrepansi.
- d. Rangkuman (*summaring*) digunakan untuk meninjau dan mengoneksi apa yang telah dikatakan klien untuk memfasilitasi kemajuan. Lewis mengatakan bahwa rangkuman seharusnya

memasukan perasaan dan sikap klien tentang perubahan, yang disebut *change talk* sebuah langkah yang dibutuhkan sebelum menetapkan tujuan. *Motivation interview* (MI) mengusulkan agar beberapa rangkuman ditawarkan di berbagai titik waktu atau titik transisi selama sesi *motivation interview* (MI).

### 3. Menerima Resistensi

Mengusulkan bahwa alih-alih menentang resistensi klien untuk berubah, konselor profesional seharusnya mengakui bahwa resistensi merupakan salah satu bagian penting dan lazim dialami dalam proses perubahan, lagi pula jika resistensi tidak terjadi, maka perubahan akan mudah dan mestinya sudah terjadi. Dengan menggunakan keterampilan melakukan refleksi, konselor memberikan umpan balik, *me-reframe* pertanyaan dari berbagai perspektif dan bahkan mengingatkan kembali pertanyaan klien sebelum tentang motivasi untuk berubah. Disini, penting untuk membantu klien untuk mengeksplorasi berbagai pro dan kontra terhadap perubahan dan konselor bahkan dapat menambah pelintiran dengan mengakui resistensi klien sambil menambahkan pemikiran tambahan atau *reframe* sesuatu yang mungkin sebelumnya tidak dipertimbangkan oleh klien, sehingga mengarahkan klien kearah yang baru. Ketika menerima perubahan, sangat penting untuk menempatkan klien sebagai pihak yang bertanggung jawab atas masalahnya dan atas resistensi untuk mengatasi masalah.

#### 4. Mendukung Efikasi Diri

Mendukung efikasi diri adalah yang mendorong keyakinan klien dalam mendukung perubahan untuk memperbaiki kehidupan klien. Lewis mengatakan bahwa efikasi diri dapat ditingkatkan dengan memerintahkan klien berbagai cerita tentang bagaimana klien mengatasi berbagai kendala untuk mencapai kesuksesan dimasa lalu. Klien seharusnya di dorong menggunakan *change talk*. Watson mengatakan bahwa penggunaan *change talk* menunjukkan meningkatnya penggunaan *change talk* adalah salah satu indikator penting bahwa klien siap menetapkan tujuan dan rencana tindakan.<sup>26</sup>

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat prinsip-prinsip *motivation interview* (MI) yaitu seorang konselor harus memberikan suatu hal yang positif, menunjukkan rasa empati kepada klien, membantu klien mengembangkan beragam kemampuan agar klien dapat menerima perubahan yang ditentukannya.

#### **d. Langkah-Langkah Penerepan Teknik *Motivation Interview* (MI)**

Dalam teknik ini mi, memiliki tahap yang tidak jauh berbeda dengan konseling teknik yang lain. Berikut ini akan dijelaskan tahap atau proses yang dialami klien saat proses Mi. Dalam pelaksanaan teknik mi, adapun tahapan model perubahan menurut lewis adalah sebagai berikut:<sup>27</sup>

<sup>26</sup> Bradley T. Erford, Op.Cit., H. 201

<sup>27</sup> Wiwit Sulistyoningsih, '*Bimbingan Individu Dengan Teknik Motivation Interview Untuk Meningkatkan Kecerdasan Sosial Pada Anak Di Yayasan Pembinaan Anak Cacat Surakarta*', (Jurusan Bimbingan Konseling Islam, Fakultas Ushuludin Dan Dakwah, Iain Surakarta, 2019)

1. *Precontemplation* (sebelum perenungan)

Ditahap awal ini, klien belum melihat suatu kebutuhan untuk berubah. Motivasi intrinsik masih terhambat.

2. *Contemplation* (perenungan)

Pada tahap ini, klien mengalami ambivalensi yaitu suatu perasaan yang bertentangan secara tidak sadar. Namun, klien sudah mau menimbang antara sisi positif dan negatif.

3. *Determination* (penentuan)

Setelah mengalami ambivalensi, klien menyadari secara positif bahwa perubahan itu perlu dilakukan tetapi belum menunjuk kepada komitmen untuk mengambil jalan berubah.

4. *Action* (tindakan)

Tahap keempat, klien berkomitmen berubah dan melakukan usaha untuk menggapai tujuan konseling yang telah disepakati secara aktif.

5. *Maintenance* (pemeliharaan)

Setelah langkah tindakan sudah ditentukan dan berkomitmen untuk dikerjakan, selanjutnya klien menggabungkan segala perubahan tersebut ke dalam cara baru untuk menjalani kehidupan.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat dikatakan bahwa teknik ini memiliki lima langkah dalam penenerapan konseling yaitu, langkah sebelum perenungan, langkah perenungan, penentuan yang artinya klien menyadari bahwa perubahan itu perlu dilakukan, langkah tindakan dimana klien berkomitmen untuk berubah, dan tahap

pemeliharaan ialah klien siap untuk menjalani kehidupannya yang baru.

### **3. Kejenuhan Kerja**

#### **a. Pengertian Kejenuhan Kerja**

Secara harfiah, kejenuhan berarti padat atau penuh sehingga menyebabkan kapasitas yang hendak diterima atau sudah dimasukkan sudah tidak mencukupi. Jenuh merupakan kondisi dinamik seorang individu dihadapkan pada kesempatan, keterbatasan, ataupun tuntutan sesuai dengan harapan sedangkan hasil yang ingin dicapai dalam kondisi penting dan tidak menentu. Selain itu, jenuh dapat diartikan sebagai sikap yang menjemukan atau membosankan.<sup>28</sup>

Kejenuhan kerja adalah suatu proses psikologis yang dihasilkan kebosanan dalam kerja dan stress pekerjaan yang tidak terlepas dan menghasilkan kelelahan emosi, perubahan kepribadian dan perasaan pencapaian yang menurun.<sup>29</sup> Dalam hal ini, kejenuhan kerja merupakan salah satu penyebab terbesar seorang pekerja yang melakukan rutinitas berulang kali sehingga membuat pekerja tidak mampu melakukannya lagi.

Kejenuhan kerja merupakan bukan suatu gejala dari stress kerja tetapi hasil dari stress pekerjaan yang tidak dapat terkendalikan sehingga menjadi tekanan psikis yang berhubungan dengan stress kronik, kelelahan mental, fisik, emosional, mudah tersinggung, marah tanpa alasan dan menghindari

---

<sup>28</sup> Muhibbin Syah, *Psikologi Pendidikan: Suatu Pendekatan Baru*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2003), H. 162

<sup>29</sup> Suhartini Ningsih, *Op, Cit.*, H. 499

orang-orang yang berkaitan dengan pekerjaannya.<sup>30</sup>

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kejenuhan kerja adalah kelelahan emosional yang terjadi sering pada individu yang bekerja. Hal ini ditandai dengan kelelahan disertai dengan tekanan, mudah marah, berkurangnya semangat dalam bekerja, sikap negatif dalam pekerjaan dan kurangnya efektivitas profesional kerja.

#### **b. Ciri-Ciri Kejenuhan Kerja (*Burnout*)**

Maslach mengemukakan bahwa terdapat tiga ciri-ciri inti dari kejenuhan kerja (*burnout*), yaitu:<sup>31</sup>

##### *1. Exhaustion*

*Exhaustion* merupakan dimensi *burnout* yang ditandai dengan kelelahan yang berkepanjangan baik secara fisik, mental, maupun emosional. Pekerja tidak mampu menyelesaikan masalah ketika merasakan kelelahan. Seseorang akan tetap merasa lelah meski sudah istirahat yang cukup, kurang energi dalam melakukan aktivitas. Seorang pekerja yang mengalami kelelahan secara emosional akan merasa kehilangan banyak energi untuk menghadapi hari esok dan orang-rang dalam lingkungan kerjanya.

##### *2. Depersonalisasi*

Depersonalisasi adalah upaya untuk membuat jarak antara diri sendiri dan penerima layanan dengan aktif mengabaikan kualitas yang

---

<sup>30</sup> Rina Amelia Dan Zulkarnain, "*Konsep Diri Dan Tingkat Burnout Pada Karyawan Yang Bekerja Di Instansi Pelayanan Masyarakat*", Vol. 19, h. 42

<sup>31</sup> Dwiyantri Regita Cahyani, "*Kejenuhan Kerja (Burnout) Pada Honorer Di Kota Makassar*", Skripsi (Fakultas Psikologi, Universitas Negeri Makassar, 2019) h.11

membuat mereka menjadi orang yang unik dan menarik. Pekerja cenderung bersikap dingin, menjaga jarak, cenderung tidak ingin terlibat dengan lingkungan kerjanya ketika merasakan cynicism. Menjauh adalah sebuah reaksi langsung dari kelelahan (*exhaustion*). Hubungan yang kuat antara kelelahan (*exhaustion*) dan cynism (*depersonalization*) ditemukan secara konsisten dalam penelitian *burnout* di berbagai pengaturan organisasi dan pekerjaan.

### 3. *Personal Accomplishment*

*Personal accomplishment* adalah keadaan di mana seseorang memberi evaluasi terhadap diri sendiri. Pekerja yang memiliki *personal accomplishment* yang tinggi maka akan memiliki motivasi berprestasi yang baik pula. Sebaliknya, ketika *personal accomplishment* seseorang rendah, maka akan mengalami penurunan motivasi untuk berprestasi. Literatur lain juga mengatakan bahwa menurunnya motivasi untuk berprestasi adalah keadaan dimana seseorang sampai pada penilaian diri yang negatif. Apabila *personal accomplishment* seseorang rendah ditandai dengan perasaan tidak berdaya, merasa semua tugas yang diberikan berat. Ketika pekerja merasa tidak efektif, mereka cenderung mengembangkan rasa tidak mampu. Setiap pekerjaan terasa sulit dan tidak bisa dikerjakan, rasa percaya diri berkurang. Pekerja menjadi tidak percaya dengan dirinya sendiri dan orang lain tidak percaya dengannya.

Adapun menurut Potter, terdapat beberapa ciri-ciri dari kejenuhan kerja (*burnout*) sebagai berikut:

a. Emosi Negatif

Timbul perasaan mudah marah, frustrasi, kegelisahan dalam kehidupan dan bekerja.

b. Frustrasi

Perasaan frustasi di dunia kerja dalam sebagian besar waktu bekerja dan dalam melaksanakan tanggung jawab kerja merupakan gejala awal dari *job burnout*.

c. Depresi

Perasaan depresi yang mendalam merupakan kelelahan emosional dan spritual pada saat individu merasa kehabisan tenaga.

d. Masalah kesehatan

Dampak korban *burnout* cadangan emosionalnya akan terkuras, kualitas hubungan memburuk, dan ketahanan fisiknya akan menurun, karena kondisinya tegang atau stress kronis.

e. Kinerja menurun

Penurunan produktivitas lebih disebabkan oleh *burnout* yang menggejala pada individu sehingga berpengaruh terhadap efisiensi dan kualitas pekerjaan yang menurun.<sup>32</sup>

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa dimensi kejenuhan kerja yaitu suatu kelelahan yang bekepanjangan secara fisik, mental maupun emosional. Individu yang mengalami kejenuhan dalam bekerja akan lebih cenderung bersikap dingin, jaga jarak pada lingkungann dan juga memberikan dampak penilaian diri yang negatif.

---

<sup>32</sup> *Ibid.*, hlm. 35

### c. Faktor Penyebab Kejenuhan Kerja

Adapun menurut nasir & morgan terdapat dua faktor penyebab terjadinya kejenuhan kerja yaitu:

#### 1. Faktor Internal

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari diri seseorang atau individu itu sendiri. Contoh dari faktor internal yaitu, kepribadian, harga diri, usia jenis kelamin.

#### 2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal yaitu faktor yang berasal dari luar diri seseorang atau individu, faktor ini meliputi lingkungan sekitar. Contoh dari faktor eksternal yaitu, kondisi pekerjaan yang buruk, kurang adanya promosi jabatan, prosedur aturan yang kaku, tuntutan pekerjaan dan gaya kepemimpinan.<sup>33</sup>

Dari penjelasan di atas maka terdapat dua faktor penyebab terjadinya kejenuhan kerja yaitu faktor eksternal dan internal, yang di mana kejenuhan kerja bisa dapat terjadi pada siapapun. Kejenuhan kerja pada individu dalam melakukan kegiatan secara rutin memberikan pengaruh dalam penurunan prestasi dan membutuhkan motivasi dalam menumbuhkan rasa semangat kembali dalam beraktivitas.

Adapun faktor-faktor kejenuhan kerja menurut cooper sebagai berikut:

---

<sup>33</sup> I Made Agus Putra Wijaya, “Beban Kerja Berpengaruh Terhadap Burnout Dengan Variabel Work Family Conflict Sebagai Pemediasi”, Jurnal Manajemen, Vol 9, No. 2, Hlm 602.

1. Lingkungan kerja

Kondisi lingkungan kerja yang buruk berpotensi menjadi penyebab karyawan mudah jatuh sakit, sudah stress, sulit berkonsentrasi, dan menurunnya produktivitas kerja. Ruangan kerja yang tidak nyaman, panas, sirkulasi udara kurang memadai, terlalu padat, lingkungan kerja yang kurang bersih, tentu besar pengaruhnya pada kenyamanan kerja karyawan.

2. *Overload* (melebihi kapasitas)

*Overload* dapat dibedakan secara kualitatif dan kuantitatif. Dikatakan *overload* secara kuantitatif jika banyak pekerjaan yang ditergetkan melebihi kapasitas karyawan. Akibatnya karyawan tersebut mudah lelah dan berada dalam tegangan yang tinggi. Sedangkan *overload* secara kualitatif bila pekerjaan tersebut sangat kompleks dan sulit, sehingga menyita kemampuan teknis dan kognitif karyawan.

3. *Deprivational stress*

*Deprivational stress* untuk menjelaskan kondisi pekerjaan yang tidak menantang atau tidak lagi menarik bagi karyawan. Biasanya keluhan yang muncul adalah kejenuhan, ketidakpuasan, atau pekerjaan tersebut kurang mengandung unsur sosial (kurangnya komunikasi)

4. Pekerjaan berisiko tinggi

Ada jenis pekerjaan yang berisiko tinggi atau bahaya bagi

keselamatan seperti pekerjaan di pertambangan minyak, pemadam kebakaran, pekerja tambang, yang biasa menggunakan gondola yang membersihkan gedung-gedung bertingkat. Pekerjaan-pekerjaan ini sangat berpotensi menimbulkan stress kerja<sup>34</sup>

Dari penjelasan di atas faktor-faktor yang menyebabkan kejenuhan kerja adalah bisa disebabkan oleh faktor lingkungan yang kurang mendukung, desakan dari perusahaan untuk melebihi target, pekerjaan terlalu berisiko tinggi sehingga membuat individu menjadi ragu dalam melakukan aktivitas dari perusahaan.

Dalam Sunyoto (2013) kejenuhan menampakkan diri dalam berbagai cara. Seseorang yang mengalami kejenuhan kemungkinan akan mengalami tekanan darah tinggi, kesal, sulit membuat keputusan rutin, kehilangan nafsu makan. Akibat kejenuhan dapat dikategorikan menjadi tiga yaitu gejala psikologis, gejala fisiologis, dan gejala perilaku. Adapun indikatornya sebagai berikut:

- a. Gejala fisiologis, pengaruh awal dari stress umumnya berupa gejala-gejala fisiologis. Hal ini disebabkan hasil dari masalah jenuh menunjukkan dapat mengalami perubahan dalam metabolisme, meningkatkan detak jantung dan tarikan nafas, meningkatkan tekanan darah, sakit kepala, dan memicu serangan jantung.
- b. Gejala psikologis. Salah satu gejala psikologis akibat jenuh adalah ketidakpuasan dalam pekerjaan. Akibat kejenuhan kerja berupa

---

<sup>34</sup> Maryam, "Hubungan Antara Masa Kerja Dan Kejenuhan Dengan Produktivitas Kerja Karyawan Pt. Toa Golva" Skripsi (Fakultas Psikologi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatulla Jakarta), h. 42.

ketegangan, mudah kesal, selalu menunda dalam pekerjaan, dan mudah cemas.

- c. Gejala perilaku. Individu mengalami jenuh akan cenderung mengalami perubahan produktivitas seperti kebiasaan makan, merokok yang berlebih, bicara gagap, kegelisan, tidur tidak teratur.

**d. Cara Mengatasi Kejenuhan Kerja (*Job Burnout*)**

Adapun hal yang dapat mengatasi kejenuhan kerja menurut corliss sebagai berikut:

1. Meningkatkan kesadaran diri
2. Harapan yang realita
3. Dukungan profesional
4. Dukungan sosial
5. Menetapkan tujuan
6. Manajemen waktu
7. Berpikir positif
8. Menjaga keseimbangan
9. Memperhatikan hal dasar
10. Penghargaan terhadap diri sendiri
11. Humor dan permainan
12. Penerimaan dan adaptasi terhadap perubahan
13. Berpartisipasi aktif dalam pelatihan dan melanjutkan pendidikan
14. Melakukan hal-hal disukai yang bisa memotivasi diri

### 15. Lebih meningkatkan spritual dengan pencipta<sup>35</sup>

Dari penjelasan di atas hal-hal yang dapat mengatasi kejenuhan kerja yaitu individu itu sendiri yang dimana individu akan mencari solusi dan motivasi dalam menghilangkan perasaan yang jenuh, monoton ataupun stress dalam pekerjaannya.

#### e. Simtom-Simtom Kejenuhan Dalam Pekerjaan

Kejenuhan kerja sering kali muncul diantara para profesional dalam bidang ini. Ini merupakan satu-satunya konsekuensi personal yang paling umum, karena ini merupakan masalah penting bagi para konselor bisa menjadi kompeten dalam menangani hidup mereka sendiri, dan tetap menjadi penolong yang efektif sementara juga mempertahankan keadaan emosioanal dan psikologis yang sehat.<sup>36</sup>

Adapun sejumlah tanda-tanda umum yang memperlihatkan bahwa mengalami kejenuhan dalam pekerjaannya yaitu:

1. Pengambilan keputusan, baik secara besar atau kecil menjadi sulit
2. Meningkatnya penggunaan obat-obatan (untuk pusing-pusing, merasa sakit)
3. Pikiran meloncat-loncar ketika berbicara
4. Ledekan kemarahan dan sikap bermusuhan yang tiba-tiba
5. Lupa akan janji
6. Banyak mengungkapkan hal-hal sedih dan merasa tidak mampu

<sup>35</sup> Dyanda Pramana Putri, "*Pengaruh Stress Kerja Terhadap Burnout Pada Perawat Ruang Rawat Inap Di Rsud*", Skripsi (Jurusan Studi Kesehatan Masyarakat, Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun 2019) h. 47

<sup>36</sup> Anthhony, "*Konseling Suatu Pendekatan Pemecahan Masalah*", (Jakarta: Pt Bpk Gunung Mulia, 2012), h. 120

7. Memperlihatkan perilaku yang tidak biasa.

Ada tanda-tanda yang secara mencolok dapat dilihat pada pekerja yaitu:

a. Acuh tak acuh

Klien diperlakukan sedikit kurang dipedulikan. Pekerja akan memberikan sedikit waktu dan banyak untuk mengerjakan hal-hal lain seperti mencatat atau melakukan pekerjaan lain yang tidak berhubungan dengan klien secara langsung.

b. Merasa terbebani

Pekerja mungkin saja terus merasa acuh tak acuh dan merasa terbebani jika klien tidak memenuhi janjinya atau memutuskan untuk berhenti sebelum waktunya.

c. Tak sabar dan mudah marah

Kadang-kadang tidak mudah untuk mendengarkan klien jika mereka tidak menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan atau tidak memperhatikan sikap kerja sama dalam pertemuan. Bahkan pekerja berusaha mengendalikan diri dihadapan klien.

d. Terus memberi nasihat

Kadang-kadang tidak mudah untuk mendengarkan klien ketika pekerja mengalami kejenuhan. Pekerja akan mendengarkan sedikit hal saja, cukup sebagai alasan memberi nasihat dan hanya meluangkan sedikit waktu untuk membangun relasi. Suasana yang dirasa, ketika pertemuan konseling akhirnya dapat menjadi sebuah pertemuan debat.

d. Terpengaruh secara emosional

Klien dapat memberi reaksi terhadap kita sedemikian rupa dengan menyampaikan masalah-masalah emosional yang tidak terpecahkan.

e. Tidak kreatif

Ada perasaan yang kurang ketika berhadapan dengan berbagai kasus. Pekerja tidak membuat pembaharuan dan cenderung melakukan hal-hal yang sama.<sup>37</sup>

---

<sup>37</sup> Ibid, hlm, 124

