

**BURNOUT PADA GURU BIMBINGAN DAN  
KONSELING DALAM MELAKSANAKAN LAYANAN  
RESPONSIF**

(Studi Survei di SMP Negeri Kota Tangerang)



Riski Diah Purwani  
1715110433  
Bimbingan dan Konseling

SKRIPSI

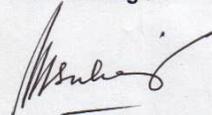
Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam  
Mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan

**FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2016**

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN PANITIA  
SIDANG SKRIPSI**

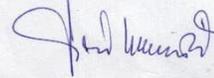
Judul : *Burnout* Guru BK dalam Melaksanakan Layanan Responsif  
 Nama Mahasiswa : Riski Diah Purwani  
 Nomor Registrasi : 1715110433  
 Jurusan : Bimbingan dan Konseling  
 Tanggal Ujian : 13 Januari 2016

**Pembimbing I**



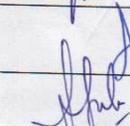
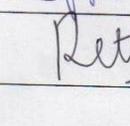
Dra. Meithy Intan R.L M.Pd  
 NIP195705021985032001

**Pembimbing II**



Dra. Endang Setyowati  
 NIP. 195107311981032003

Panitia Ujian Sidang Skripsi

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Sofia Hartati, M.Si (Penanggungjawab)*		
Dr. Gantina Komalasari, M.Psi (Wakil Penanggungjawab)**		
Dr. Aip Badrujaman M.Pd (Ketua Penguji)***		
Dra Atiek Sismiati S (Anggota)****		
Dra. Retty Filiani (Anggota) ****		

Catatan:  
 \* Dekan FIP  
 \*\* Pembantu Dekan I  
 \*\*\* Ketua Program Studi Bimbingan dan Konseling  
 \*\*\*\* Dosen penguji

# **BURNOUT PADA GURU BIMBINGAN DAN KONSELING DALAM MELAKSANAKAN LAYANAN RESPONSIF**

Survei Pada Guru Bimbingan dan Konseling di SMP Negeri Kota Tangerang  
(2016)

**RISKI DIAH PURWANI**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan data gambaran *burnout* pada guru BK SMPN kota Tangerang dalam melaksanakan layanan responsif. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif, dengan jenis survei. Populasi penelitian ini adalah guru BK di SMPN kota Tangerang yang berjumlah 56 orang. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *simple random sampling* dengan teknik undian dengan jumlah sampel sebanyak 30 responden. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner. Uji coba instrumen penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas butir instrumen penelitian menggunakan rumus korelasi *Product Moment* menggunakan *SPSS 20.0*. Hasil uji validitas 52 butir pernyataan dengan kriteria r-tabel yang digunakan sebesar 0,374 menghasilkan 33 butir yang valid dan 19 butir dinyatakan tidak valid. Uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dan di dapatkan hasil 0,919 yang berarti instrumen memiliki reliabilitas sangat tinggi. Berdasarkan hasil analisis data didapatkan bahwa secara keseluruhan diperoleh informasi bahwa guru BK SMPN kota Tangerang mengalami *burnout* pada tingkat sedang sebesar 66,7%, dan 20% tinggi, serta 13,3 % rendah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *burnout* pada guru BK di SMPN kota Tangerang termasuk dalam kategori sedang yang berarti guru BK cenderung merasakan *burnout* dengan indikasi depersonalisasi (bersikap negatif) 25,68%, menurunnya hasrat prestasi diri 36,09% dan kelelahan emosional sebesar 38,22%. Implikasi dari penelitian ini adalah guru BK dapat segera mengatasi *burnout* yang di alaminya sehingga dapat menikmati pekerjaannya dan mampu memberikan layanan yang terbaik namun jika *burnout* pada kategori sedang ini tidak segera di atasi maka akan berkelanjutan pada tingkat stress yang lebih tinggi dalam bekerja. Hasil penelitian ini memberikan rekomendasi kepada guru BK untuk melakukan pengembangan profesi, pengembangan jejaring, melakukan pemetaan tugas, menyusun skala prioritas, melakukan manajemen program yang sistematis dan terarah, melakukan kolaborasi dan koordinasi dengan personel pendukung pelayanan BK serta membaca buku, mencari informasi, membuka diri, berdiskusi, beribadah, berolahraga dan rekreasi.

Kata Kunci: *Burnout*, Guru Bimbingan dan Konseling, Layanan Responsif

## **BURNOUT OF SCHOOL COUNSELOR IN IMPLEMENTING RESPONSIVE SERVICE**

*Survey On School Counselor in State Junior High School of Tangerang City  
(2016)*

**RISKI DIAH PURWANI**

### **ABSTRACT**

*This research aims to get the burnout description of the school counselor in state junior high school of Tangerang city in implementing responsive services. It used descriptive method with a survey. The population of this research is fifty six school counselor of state junior high school in Tangerang. The sampling technique used is simple random sampling technique raffle which is thirty respondents and used questioners as the instrument. This research did the validity and reliability experiment. While in the validity experiment, the researcher used correlation form product moment which used SPSS 20.0 The result of this validity experiment of fifty two statements which r-table used is 0,374 produced thirty three valid and nineteen invalid. Besides, the reliability experiment used Alpha Cronbach form and produced 0,919 and it means the reliability value is high. Based on the analysis it can concluded that almost every school counselor have the burnout at the level of 66,7%, 20% high, and 13,3% low. The result shows that the burnout of school counselor is sufficient which means it indicates the depersonalization (act negatively) of 25,68%, reduced personal accomplishment of 36,09% and emotional exhausted of 38,22%. The implication of this research was school counselor can eradicate their burnout so they would enjoy their job and able to give the best service, but if the burnout of the middle category was not be ericated as soon as possible it would be countinue to the higher level of stress in working. This research suggests the teachers to do the improvement of jobs and links, do the assignment mapping, arrange priority scales, manage the programe systematically and effectively, collaborate and cooperate to the proponent of guidance and counseling services and reading books, seeking for information, self opening, discussing, praying, doing sport and vacation.*

*Key words: Burnout, School Counselor, Responsive Services*

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa Fakultas Ilmu pendidikan Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Riski Diah Purwani  
Nomor Registrasi : 1715110433  
Jurusan : Bimbingan dan Konseling

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul "***Burnout*** **Guru Bimbingan dan Konseling dalam Melaksanakan Layanan Responsif (Survei pada Guru Bimbingan dan Konseling SMP Negeri kota Tangerang)**" adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan oleh saya sendiri, berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian pada bulan Maret 2015 sampai Desember 2015.
2. Bukan merupakan duplikasi skripsi yang pernah dibuat oleh orang lain atau tiruan karya tulis orang lain dan bukan terjemahan karya tulis orang lain.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul jika pernyataan saya ini tidak benar.

Jakarta, Januari 2016  
Yang membuat pernyataan



Riski Diah Purwani  
NIM. 1715110433

## **Lembar Persembahan**

*Bismillahirrahmannirrahim*

“Allah merahasiakan masa depan untuk menguji kita agar berprasangka baik, merencana dengan baik, berusaha yang terbaik serta bersyukur dan bersabar.”

“Tidak ada jalan yang lunak menuju keberhasilan. tidak mungkin tiba-tiba datang begitu saja tetapi mereka yang mau berjuang, berikhtiar dan yang bekerja keras-lah yang yang akan meraih cita-cita nya itu”

### **Yang utama dari Segalanya...**

Sembah sujud syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan serta membekaliku dengan ilmu. Atas karunia, petunjuk dan kemudahan yang Allah berikan sehingga peneliti mampu melakukan penelitian ini dari proses awal hingga akhir dengan segala kemudahan dan kelancaran. Sholawat serta salam selalu terlimpahkan kepada junjungan Rasulullah Muhammad SAW.

### **Yang terutama kedua..**

Orang tuaku tercinta, mamah, bapak dengan kerelaan hati mendengarkan segala curahan hati dan berjuang memberikan dukungan moril maupun materil, skripsi ini aku persembahkan untuk mereka yang seringkali membuat air mataku terjatuh, tamparan semangat bagiku untuk segera menyelesaikan studi, dua semester anakmu menyelesaikan skripsi. Karenanyalah semangatku tumbuh, karenanyalah aku tidak menyerah, karenanyalah aku tetap berdiri tegar, karenanyalah aku ingin menjadi orang hebat, karenanyalah aku ingin menjadi pribadi yang bermanfaat, karenanyalah aku mendapatkan inspirasi dan kekuatan yang luar biasa,. Berkat doa terbaik mereka, Tuhan berkenan mengabulkan.

Terimakasih yang sebesar-besarnya ku ucapkan kepada teman-teman yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini terutama kepada Nurul Kusnadianti teman sekamar (3,5 tahun se-kosan) yang memberi saran dan pencerahan terkait garapan skripsi yang berubah dari NARKOBA menjadi tentang *burnout*, yang siap berbagi cerita selama pengerjaan skripsi berlangsung, mulai dari tangisan hingga pelukan, semangat, doa dan motivasi terbaik. Kak Sri Dewi yang meminjamkan buku tentang *burnout*. Ka Mardy dan Zahro PLS yang meluangkan waktunya untuk mengantarkan ke KESBANGPOL Banten demi mendapatkan surat izin penelitian dari Suku Dinas Pendidikan Kota Tangerang. Leny Fitriyani yang menemani penelitian ke SMPN 1 Tangerang, SMPN 7 Tangerang, SMPN 10 Tangerang, dan SMPN 12 Tangerang di hari pertama uji coba instrumen. Hayyun Lisdiana yang menemani uji coba instrumen ke SMPN 3 Tangerang, SMPN 14 Tangerang dan SMPN 24 Tangerang. Imam Mawardi yang menemani penelitian ke SMPN 8 Tangerang dan membantu meng-instal *SPSS 2.00*. Risma Nur Padilah yang menemani penelitian ke SMPN 11 Tangerang. Tia Ramadhani yang membantu mengajarkan menghitung hasil uji coba dengan *Microsoft Excel* dan *SPSS*. Putri Marlina dan Masitoh Noer yang membantu mengajarkan perhitungan skor akhir pengkategorisasian. Shindy Alvianita yang membantu menemukan rumus dimensi dan indikator dominan. Teman-teman BK Reguler dan Non Reguler 2011 yang selalu memberi dukungan dan doa terbaiknya. Alhamdulillah, Allah mengirim orang-orang terbaiknya sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi dengan segala kemudahan dan kelancaran.

Selain itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada organisasi dan komunitas yang sudah menemai diri ini di luar bangku perkuliahan, berkat mereka peneliti banyak belajar dan meyakini bahwa kesuksesan selalu menjadi milik orang-orang yang optimis berjuang di jalan-Nya yakni : FORMASI TARBAWI FIP UNJ 2012-2014, Advokasi BEMJ BK 2012, Tim

Pembela Mahasiswa 2012, Keluarga Kompak BEMFIP 2013, Kabinet Perubahan BEMUNJ 2014, Komunitas pendaki gunung (Extempore, TIM 16, dan Ekspedisi Teman Ceria), Lembaga Dakwah Kampus UNJ 2015, Forum Penulis Muda 2014-2015, dan Lingkaran Cinta “La Famille”. Kalian adalah kenangan terhebat, dan akan menjadi masa depan yang hebat pula, dari sinilah aku di tempa tidak sebatas teori apalagi diatas kertas, tetapi aku belajar lebih dari itu, dan semoga ilmu yang masih sedikit ini dapat bermanfaat bagi orang lain. Dan teruntuk sahabat tercinta Dewi Anggraeni, Rizki Khoirunnisa, Putri Andari Ersa, Virna Fitria R., Vera Latifah, Alivia Oktaviani, Mulin Nikmah serta Murabbi Tercinta kak Ruri dan kak Kiki yang selalu menemani dan memberi semangat serta doa kepada peneliti selama menyelesaikan skripsi.

Ayat ayat Cinta-Nya adalah janji yang pasti, maka dari itulah aku jatuh cinta karena Firman-Nya menggetarkan jiwa dan menusuk nurani.

*Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya... (QS. Al-Baqoroh 286)*

*Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. (QS.Al-Insyirah : 5-6)*

*Hai orang-orang yang beriman, jika kamu menolong (agama) Allah, niscaya Dia akan menolongmu dan meneguhkan kedudukanmu.(QS. Muhammad : 7)*

Desember 2015

Peneliti

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmannirrahim...*

Puji syukur kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala, karena berkat rahmat dan ridho-Nya skripsi ini dapat diselesaikan sebagai syarat dalam mendapatkan gelar sarjana strata satu Bimbingan dan Konseling.

Skripsi ini merupakan hasil penelitian terhadap guru bimbingan dan konseling di SMP Negeri kota Tangerang mengenai gambaran *burnout* pada guru bimbingan dan konseling dalam pemberian tugas layanan responsif. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan arahan. Untuk itu, peneliti menyampaikan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada berbagai pihak.

Pertama, kepada Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Ibu Dr. Sofia Hartati, M.Si dan Pembantu Dekan I Ibu Dr. Gantina Komalasari, M.Psi yang memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mengikuti ujian skripsi.

Kedua, kepada ketua Program Studi Bimbingan dan Konseling Bapak Dr. Aip Badrujaman M.Pd dan seluruh Dosen Bimbingan dan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.

Ketiga, kepada Ibu Dra. Meithy Intan R. L., M.Pd selaku dosen pembimbing pertama dan Dra. Endang Setyowati selaku dosen pembimbing kedua, yang atas segala dukungan, waktu yang diluangkan, dan pengarahannya selama penyusunan skripsi berlangsung.

Keempat, kepada Dinas Pendidikan kota Tangerang dan Kepala SMP Negeri kota Tangerang yang telah memberikan izin dan membantu terlaksananya penelitian ini serta guru-guru BK SMP Negeri kota Tangerang yang telah membantu dalam pengisian instrumen dalam penelitian.

Kelima, terimakasih kepada mahasiswa bimbingan dan konseling angkatan 2011 yang telah memberikan dukungan, dan doa terbaiknya.

Lebih khusus, terima kasih terbesar peneliti ucapkan kepada kedua orangtua tercinta yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil untuk segera menyelesaikan studi.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam hasil penelitian ini. Oleh karena itu kritik dan saran demi perbaikan yang bersifat membangun dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan. Terima kasih.

Jakarta, Januari 2016

Peneliti

Riski Diah Purwani

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR HASIL PENELITIAN .....	ii
ABSTRAK .....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	v
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	15
C. Pembatasan Masalah .....	15
D. Perumusan Masalah .....	16
E. Manfaat Penelitian .....	16

### BAB II KERANGKATEORETIK, KERANGKA BERPIKIR DAN PENELITIAN RELEVAN

A. Deskripsi Teoritik .....	17
1. Hakikat <i>Burnout</i> .....	17
a. Pengertian <i>Burnout</i> .....	17
b. Dimensi <i>Burnout</i> .....	23
c. Faktor Penyebab <i>Burnout</i> .....	25
d. Gejala-gejala <i>Burnout</i> .....	29

2. Hakikat Guru Bimbingan dan Konseling .....	31
a. Pengertian Guru Bimbingan dan Konseling.....	31
b. Kualitas Guru Bimbingan dan Konseling .....	31
3. Layanan Responsif.....	35
a. Pengertian Layanan Responsif .....	35
b. Tujuan Layanan Responsif.....	36
c. Fokus Pengembangan Layanan Responsif .....	36
d. Strategi Layanan Responsif .....	38
B. Hasil Penelitian Relevan .....	43
C. Kerangka Berpikir .....	46

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Tujuan Penelitian .....	52
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	52
C. Metode Penelitian .....	52
D. Populasi dan Sampel.....	53
E. Teknik Pengumpulan Data.....	56
F. Instrumen Penelitian .....	58
G. Teknik Analisis Data .....	68

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Data .....	70
1. Deskripsi Data <i>Burnout</i> Keseluruhan.....	71
2. Deskripsi Data <i>Burnout</i> Berdasarkan Dimensi.....	73
3. Deskripsi Data <i>Burnout</i> Berdasarkan Jenis Kelamin.....	79
4. Deskripsi Data <i>Burnout</i> Berdasarkan Masa Kerja.....	81
5. Deskripsi Data <i>Burnout</i> Berdasarkan Usia.....	82
6. Deskripsi Data <i>Burnout</i> Berdasarkan Latar Pendidikan	84
7. Deskripsi Data <i>Burnout</i> Berdasarkan Indikator .....	85

B. Pembahasan Hasil penelitian.....	89
C. Keterbatasan Penelitian .....	118

**BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	119
B. Implikasi.....	120
C. Saran .....	122

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Daftar Sampel Penelitian .....	55
Tabel 3.2 Teknik Penskoran Kuesioner .....	57
Tabel 3.3 Kisi Kisi Instrumen <i>Burnout</i> .....	59
Tabel 3.4 Sampel Uji Coba Instrumen .....	60
Tabel 3.5 Interpretasi Nilai Reabilitas.....	65
Tabel 3.6 Kisi-Kisi Instrumen <i>Burnout</i> Final .....	67
Tabel 3.7 Klasifikasi Hasil Skor <i>Burnout</i> .....	68
Tabel 4.1 Data Responden Penelitian.....	70
Tabel 4.2 Gambaran Umum Kategorisasi <i>Burnout</i> .....	71
Tabel 4.3 Gambaran Umum Dimensi <i>Burnout</i> .....	74
Tabel 4.4 Kategorisasi Dimensi Kelelahan Emosional .....	75
Tabel 4.5 Kategorisasi Dimensi Depersonalisasi .....	77
Tabel 4.6 Kategorisasi Dimensi Penurunan Hasrat Prestasi Diri.....	78
Tabel 4.7 <i>Burnout</i> Berdasarkan Jenis Kelamin .....	80
Tabel 4.8 <i>Burnout</i> Berdasarkan Masa Kerja .....	81
Tabel 4.9 <i>Burnout</i> Berdasarkan Usia .....	82
Tabel 4.10 <i>Burnout</i> Berdasarkan Latar Pendidikan.....	84
Tabel 4.11 <i>Burnout</i> Berdasarkan Indikator.....	86
Tabel 4.12 <i>Rating</i> Dimensi Kelelahan Emosional .....	96
Tabel 4.13 <i>Rating</i> Dimensi Depersonalisasi.....	98
Tabel 4.14 <i>Rating</i> Dimensi Penurunan Hasrat Prestasi Diri .....	100
Tabel 4.15 <i>Rating</i> Indikator <i>Burnout</i> .....	114

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Gambaran Umum Intensitas Sindrom <i>Burnout</i> .....	73
Gambar 4.2 Gambaran Umum Dimensi <i>Burnout</i> .....	75
Gambar 4.3 Dimensi Kelelahan Emosional.....	76
Gambar 4.4 Dimensi Depersonalisasi.....	77
Gambar 4.5 Dimensi Penurunan Hasrat Prestasi Diri .....	79
Gambar 4.6 <i>Burnout</i> Berdasarkan Jenis Kelamin .....	80
Gambar 4.7 <i>Burnout</i> Berdasarkan Masa Kerja .....	82
Gambar 4.8 <i>Burnout</i> Berdasarkan Usia .....	83
Gambar 4.9 <i>Burnout</i> Berdasarkan Latar Pendidikan.....	85
Gambar 4.10 <i>Burnout</i> Berdasarkan Indikator.....	88

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Lampiran 2. Daftar SMP Negeri Wilayah Kota Tangerang

Lampiran 3. Surat Izin Penelitian

Lampiran 4. Uji Coba Instrumen *Burnout*

Lampiran 5. Perhitungan Validitas dan Reabilitas Instrumen

Lampiran 6. Instrumen *Burnout* Final

Lampiran 7. Perhitungan Data Penelitian *Burnout* pada Guru Bimbingan dan Konseling dalam Melaksanakan Layanan Responsif di SMP Negeri kota Tangerang

Lampiran 8. Surat Pernyataan Penelitian

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sekolah merupakan lembaga pendidikan yang dipercaya untuk melangsungkan kegiatan belajar mengajar yang melibatkan guru dengan siswa secara tertib, terarah dan berkesinambungan dengan melaksanakan fungsinya secara optimal. Hal ini sesuai dengan pendapat ahli yang mengatakan bahwa sekolah merupakan institusi pendidikan formal yang secara sistematis melaksanakan program bimbingan, pengajaran dan latihan dalam rangka membantu siswa agar mampu mengembangkan potensinya, baik yang menyangkut aspek moral-spiritual, intelektual, emosional, maupun sosial.<sup>1</sup> Upaya sekolah dalam memfasilitasi tugas-tugas perkembangan siswa akan berjalan dengan baik apabila di sekolah tersebut tercipta suasana yang kondusif, baik menyangkut aspek manajemen maupun profesionalisme para guru.

Guru merupakan pendidik profesional dengan tugas utama mendidik, mengajar, membimbing, mengarahkan, melatih, menilai dan mengevaluasi siswa pada pendidikan anak usia dini jalur pendidikan formal, pendidikan dasar, dan pendidikan menengah.<sup>2</sup> Guru berperan

---

<sup>1</sup> Syamsu, Yusuf LN, *Psikologi Perkembangan Anak dan Remaja*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009) h. 54

<sup>2</sup> Undang-Undang Tentang Guru dan Dosen Nomor 14 Tahun 2005 Pasal 1 Ayat 1

penting dalam pelaksanaan pendidikan di sekolah. Menurut Mariyana, sebagai agen pembaharu guru memiliki peran sebagai berikut; sebagai fasilitator yang memungkinkan terciptanya kondisi yang baik bagi subjek didik untuk belajar, bertanggung jawab atas terciptanya hasil belajar subjek didik, dituntut sebagai contoh subjek didik, bertanggung jawab secara profesional meningkatkan kemampuannya, menjunjung tinggi kode etik profesionalnya.<sup>3</sup> Segala persyaratan dan tuntutan harus dipenuhi untuk menjadi seorang guru yang profesional, termasuk guru bimbingan dan konseling.

Guru bimbingan dan konseling (BK) adalah penyelenggara kegiatan bimbingan dan konseling di sekolah yang mempunyai tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh dalam pelayanan bimbingan dan konseling terhadap sejumlah siswa. Tugas mereka terkait dengan pengembangan diri siswa yang sesuai dengan kebutuhan, potensi, bakat, minat, dan kepribadian siswa di sekolah. Secara umum bertanggung jawab untuk membimbing, membina dan membantu siswa sehingga memiliki kepribadian yang matang dan mengenal potensi dirinya secara menyeluruh.

---

<sup>3</sup> Mariyana Anna, "*Profil Kompetensi Guru SMP (Studi Kasus Terhadap Kinerja Guru di SMP)*" Tesis pada PPS Administrasi Pendidikan : Tidak diterbitkan

Optimalisasi dalam mengembangkan potensi siswa menjadi salah satu dasar keberadaan guru BK di sekolah. Pentingnya guru BK di Sekolah Menengah Pertama (SMP) muncul dari karakteristik dan masalah-masalah perkembangan siswa. Hal ini dinyatakan Eccles dan Midgely bahwa transisi dari SD ke SMP merupakan transisi yang dapat menimbulkan stres karena transisi berlangsung pada masa ketika banyak perubahan pada diri individu, di dalam keluarga maupun di sekolah yang berlangsung secara serentak, baik perubahan fisik, kognisi maupun sosial.<sup>4</sup> Dengan demikian peran guru BK sangat diperlukan bagi siswa dalam rangka membantu penyelesaian tugas perkembangannya.

Tugas pokok guru BK adalah merencanakan program bimbingan, melaksanakan program bimbingan, mengevaluasi pelaksanaan bimbingan, menganalisis hasil pelaksanaan bimbingan, dan tindak lanjut dalam program bimbingan terhadap siswa yang menjadi tanggung jawabnya.<sup>5</sup> Tugas tersebut merupakan layanan berkesinambungan antara tugas satu dengan tugas lainnya yang tidak terpisahkan dalam program layanan bimbingan konseling yang utuh.

---

<sup>4</sup> Santrock. *Life-Span Development: Perkembangan Masa Hidup* (Jakarta: Erlangga, 2002) h.16

<sup>5</sup> Peraturan Pemerintah No. 74 tahun 2008 tentang guru

Guru BK perlu melakukan asesmen kebutuhan siswa, dan lingkungan untuk mengetahui harapan orangtua siswa serta sekolah yang dilakukan dengan menggunakan instrumen pengumpul data, baik tes maupun non tes. Kemudian hasil asesmen digunakan untuk menentukan skala prioritas dalam strategi pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling meliputi layanan dasar bimbingan, layanan responsif, layanan perencanaan individual dan dukungan sistem.

Ketika pelaksanaan layanan dasar sebagai layanan yang bersifat preventif telah dilaksanakan secara optimal maka siswa akan terfasilitasi perkembangannya, memiliki mental yang sehat dan memperoleh keterampilan dasar hidup terutama dalam menangani masalahnya. Layanan dasar membantu siswa agar memiliki kesadaran (pemahaman), mengembangkan keterampilan untuk mengidentifikasi tanggung jawab (tingkah laku) bagi penyesuaian diri dan lingkungannya (pendidikan, pekerjaan, sosial budaya dan agama), dalam rangka mencapai tujuan hidupnya. Namun jika layanan dasar tidak dilakukan dengan optimal maka kebutuhan layanan responsif akan lebih besar, karena kemungkinan siswa akan mengalami masalah yang dapat menghambat kemajuan diri. Akibatnya guru BK cenderung akan lebih sering menangani kebutuhan siswa melalui konseling dan konsultasi.

Kemampuan memberikan layanan konseling merupakan layanan utama seorang guru BK. Ketiadaan layanan konseling baik dalam program ataupun dalam kegiatan yang diberikan menunjukkan sebagian layanan profesi BK menjadi hilang sehingga konseling disebut sebagai jantung dari layanan BK. Menurut Fred C. Lunenburg "*Counseling is generally accepted as the heart of the guidance service.*"<sup>6</sup> Kemudian menjadi jelas bahwa keberadaan layanan konseling di dalam strategi layanan responsif merupakan unsur utama dalam layanan BK atau disebut sebagai jantung profesi BK.

Layanan responsif merupakan bantuan bagi para siswa yang memiliki kebutuhan atau masalah yang memerlukan pertolongan dengan segera, sebab jika tidak segera dibantu dapat menimbulkan gangguan dalam proses pencapaian tugas-tugas perkembangan. Pelayanan responsif berupa konseling individual/kelompok, konsultasi, konseling krisis, konferensi kasus, kunjungan rumah, referral dan informasi. Berkaitan dengan hal tersebut ASCA menyatakan :

*"The responsive services component of the school counseling program consists of activities to meet students immediate needs and concern. These need or concerns require counseling, consultation, referral, peer facilitation or information".*<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Fred C. Lunenburg, *School Guidance and Counseling Services*, Schooling Volume 1, Number 1, 2010 Sam Houston State University h. 5

<sup>7</sup> American School Counseling Association, *The ASCA National Model: A Framework for School Counseling Program, Second Edition*, (Alexandria: ASCA, 2005) h.42

Dalam mengemban tugas layanan responsif guru BK dituntut untuk mampu menangani masalah siswa karena berhubungan dengan kasus-kasus siswa di sekolah, pelaksanaannya berupa konseling individual atau kelompok, konseling krisis, konsultasi serta *referral* (alih tangan kasus). Menangani kasus siswa secara terus-menerus dan dilakukan dengan jumlah yang tidak sedikit membuat guru BK membutuhkan energi yang cukup besar. Jika mereka tidak memiliki kondisi fisik dan psikis yang sehat maka akan mudah mengalami kelelahan.

Selain itu, dalam layanan responsif yang bersifat segera dan mendesak membuat mereka dihadapkan pada tuntutan waktu untuk menyelesaikan kasus siswa. Pada akhirnya mereka harus benar-benar dapat mengelola waktu dengan cermat agar semua kasus siswa dapat terlayani dengan baik dan cepat. Tentunya hal tersebut dapat membuat guru BK tertekan atas keterbatasan waktu dalam memberikan layanan. Alokasi waktu pelayanan responsif pada jenjang SMP berkisar 25-35% atau setara dengan 6 sampai 10 jam kerja dalam seminggu.<sup>8</sup> Pelaksanaan dengan presentase tersebut bila dilakukan secara terus-menerus membuat guru BK memberikan layanan responsif diluar kapasitasnya dapat menimbulkan kelelahan.

---

<sup>8</sup> Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 111 Tahun 2014, *Bimbingan dan Konseling pada Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah* h.28

Pada jenis kasus yang berat mereka harus *mereferal* kepada yang lebih ahli, dan tetap bekerja sama dengan orang tua, para guru sebagai kolaboratornya dan sekolah demi kelancaraan pelaksanaannya. Semua dilakukan demi pelayanan yang optimal untuk siswa, namun antusiasme mereka dalam membantu siswa tidak selalu mendapat dukungan secara penuh dari pihak yang terlibat. Seperti siswa yang tidak memberikan respon, keacuhan orang tua siswa, guru yang kurang mampu berkoordinasi dengan baik dan pihak sekolah yang masih kaku, sehingga membuat mereka yang pada awalnya ingin berusaha penuh membantu siswa, namun menjadi kehilangan semangat dalam mencapainya dan mengalami kelelahan.

Jumlah rasio yang terbatas antara guru BK dengan siswa, juga menjadi faktor penghambat dalam membantu siswa. Berdasarkan data Dinas Pendidikan Kota Tangerang, Jumlah guru BK di SMP Negeri Kota Tangerang, 56 orang dari 25 sekolah. Hal ini tidak sesuai bahwa beban kerja guru BK adalah pengampu bimbingan dan konseling paling sedikit 150 siswa/tahun pada satu atau lebih satuan pendidikan.<sup>9</sup> Emosi yang lelah ditambah beban tanggung jawab terhadap siswa dengan karakteristik yang berbeda-beda membuat guru BK merasakan kelelahan (*burnout*). Kondisi ini terjadi pada

---

<sup>9</sup> Pemerintah Republik Indonesia, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 74; tentang guru dalam pasal 54 ayat 6* (Jakarta: 2008), h. 36

seseorang yang tidak mampu mengatasi tekanan pekerjaan karena menuntut energi, waktu dan sumberdaya dalam bekerja.

Guru BK yang sedang memberikan layanan responsif tidak dalam kondisi optimal membuat mereka menjadi tidak konsentrasi pada masalah yang sedang dibantu pada siswanya, sehingga membuat penyelesaian masalah menjadi terhambat. Bagaimana mereka mampu memberi layanan profesional jika di dalam dirinya mengalami kelelahan. Keadaan psikologis guru BK yang kurang baik sangat mempengaruhi kinerja layanan yang diberikan, sehingga memiliki tenaga yang sedikit untuk membantu siswanya dan dapat menimbulkan perilaku negatif pada diri dan kinerjanya. Jika hal ini dibiarkan, maka akan membuat guru BK pada keadaan *burnout*.

*Burnout* adalah sindrom psikologis yang diakibatkan tekanan dan lingkungan pekerjaan yang tidak mendukung yang menuntut secara emosional dalam jangka waktu yang lama ditandai dengan kelelahan emosional, depersonalisasi dan menurunnya prestasi diri. Berkaitan dengan hal tersebut Maslach menyatakan bahwa:

*“Burnout is a psychological syndrom of emotional exhaustion, depersonalization, and reduced personal accomplishment that can occur among individuals who work with other people in some capacity”.*<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> W.B., Schaufeli, C. Maslach C. & T. Marek, *In Professional Burnout:RecentDevelopments in Theory and Research*. (New York: Taylor & Francis, 1993) h. 20

*Burnout* sering terjadi pada orang-orang yang bekerja berhadapan dengan klien bermasalah.<sup>11</sup> Pada tugas layanan responsif guru BK dihadapkan pada siswa yang bermasalah dan dituntut untuk memperhatikan, peka serta membantu terhadap masalah-masalah yang ada, sehingga mereka terus-menerus berhadapan dengan emosionalitas yang tinggi dapat menimbulkan *burnout*.

Hasil penelitian Crane dan Iwanicki bahwa guru berusia dibawah 46 tahun serta memiliki pengalaman mengajar kurang dari 10 tahun menunjukkan tingkat tinggi pada *burnout*.<sup>12</sup> Hal ini disebabkan para pekerja di usia muda memiliki pengalaman yang lebih sedikit dan dipenuhi dengan harapan yang tinggi, jika dibandingkan mereka yang berusia lebih tua.

Salah satu faktor penyebab *burnout* adalah tekanan pekerjaan (stres dan beban kerja).<sup>13</sup> Besarnya tanggung jawab guru BK dalam membantu siswa serta kondisi lingkungan pekerjaan yang syarat dengan masalah menjadikan persoalan tersendiri bagi dirinya. Guru BK sebagai individu juga memiliki berbagai permasalahan kehidupan, tuntutan pekerjaan mewajibkan dirinya untuk menyelesaikan semua permasalahan siswa dapat menjadi tekanan dalam pekerjaannya.

---

<sup>11</sup> Barry A. Farber, *Crisis in Education: Stress and Burnout in the American Teacher*, (San Francisco: Jossey Bass Publisher, 1991), h. 24

<sup>12</sup> Sri Dewi, *Profil Burnout Guru SMP Berdasarkan Faktor Demografi dan Lingkungan Kerja*. (Jakarta: Universitas Negeri Jakarta, 2013)

<sup>13</sup> R.T Lee and B.E Ashforth, A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job, *Journal of Applied Psychology*, December 1996, h.123

*Burnout* dapat menyerang siapa saja, terutama bagi seseorang yang bekerja di bidang pelayanan sosial seperti guru, polisi, perawat. Hal tersebut terjadi karena setiap manusia tentu mengalami tekanan-tekanan yang diperoleh dalam kehidupan, khususnya dalam menjalani pekerjaan. Penelitian Cooper dkk, terhadap tingkat stres pekerjaan menemukan bahwa guru merupakan salah satu profesi yang termasuk kategori “*Very Stressfull Job*”.<sup>14</sup> Menurut Maslach stres yang dialami seseorang yang bekerja di bidang pelayanan sosial disebut *burnout*. Schutte, dkk menjelaskan bahwa *burnout* biasanya menimpa orang-orang yang dalam pekerjaannya melibatkan interaksi yang intensif dan sering melibatkan banyak orang.<sup>15</sup>

De Meirleir melakukan penelitian pada profesi *People Helping* termasuk guru. Dari 621 guru yang menjadi responden, terdapat 33% guru yang mengalami *burnout* dengan rincian, sindrom *emotional axhaustion* 15.6 %; *sindrom personal accomplishment* 34.9%, dan 5.4% *sindrom depersonalization*.<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup> Chris Kyriacou, *Stress-Busing For Teachers*, (United Kingdom: Nelson Thornes Ltd, 2003), h.13

<sup>15</sup> Kurniawati Widiyaningrum, “*Burnout Guru Kelas dengan siswa ADHD di Sekolah Dasar Inklusif*,” Skripsi Sarjana Fakultas Psikologi UI, Jakarta 2006

<sup>16</sup> De Meirleir, “*Detection, diagnosis, treatment and prevention of burnout and career related depression in workers in human services and additional study of primary and secondary prevention*” Human Physiology, Free University of Brussels – VUB, h.2

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti melalui wawancara pada guru BK di dua SMP kota Tangerang, guru BK menghadapi berbagai kasus krisis seperti pelecehan seksual, orang tua siswa meninggal, orang tua di PHK, pemalakan uang serta kasus siswa merokok, tawuran, minum-minuman keras, naik truk sepulang sekolah, selebihnya masalah belajar dan karir seperti kebimbangan pilihan sekolah lanjutan, nilai prestasi siswa yang rendah, kasus membolos dan tidak mengerjakan tugas sekolah. Layanan yang diberikan dalam menangani kasus tersebut melalui konseling individu atau kelompok, konsultasi dan bekerja sama dengan orangtua, psikolog, dan kepolisian. Kasus yang dihadapi beragam mulai kasus kategori ringan, sedang dan berat.

Selain dari asesmen, guru BK mendapatkan rekomendasi siswa dari guru mata pelajaran, kemudian guru melakukan konfirmasi kepada wali kelas, dan direferal kepadanya serta dikoordinasikan dengan pihak terkait. Penuntasan kasus siswa dilaksanakan dengan konferensi kasus yang melibatkan orang tua dan pihak sekolah. Pada jenis kasus berat guru BK mengalih-tangan kepada yang lebih ahli. Setelah itu guru BK membuat laporan yang diberikan kepada pihak sekolah. Pekerjaan tersebut demikian terulang, tidak hanya sekali dan ini merupakan pekerjaan yang berkelanjutan secara terus-menerus.

Menurut guru BK menghadapi kasus yang berulang yaitu kasus sama yang selalu dialami oleh siswa tertentu dan ketika menghadapi jenis kasus berat membuat mereka mengalami kelelahan serta menjadi kurang mampu mengatur emosinya. Guru BK menjadi kurang bersemangat, karena siswa tidak memiliki komitmen yang sungguh-sungguh sehingga membuat kasus tersebut berulang kembali. Kendala yang dialami ketika menangani kasus di sekolah adalah dari sisi siswa yang tidak terbuka dan dari pihak orang tua siswa yang cenderung terlalu membela siswa meskipun siswa tersebut terbukti melakukan kesalahan dan hal lain adalah kolaborasi dengan walikelas dan guru mata pelajaran yang kurang maksimal. Sebagai contoh pada saat konferensi kasus ketika dihadapkan dengan orang tua dan kepala sekolah, orang tua marah tidak terima anaknya berada pada situasi masalah. Sehingga guru BK menyerah dan berpikir harus bagaimana lagi menangani kasus siswa, sampai menjadi beban pikiran di rumah dan membuat guru BK terganggu sehingga sulit tidur.

Guru BK menyatakan pernah kehilangan perasaan positif saat kecewa terhadap siswa yang melakukan kesalahan berulang dan akhirnya menjadi bersikap tidak netral pada siswa, hal ini merupakan salah satu gejala *burnout* menurut Cherniss yakni bersikap sinis pada penerima layanan. Saat mulai jenuh dan bosan ketika menemui

berbagai kasus, guru BK mencoba mengalihkannya kepada rekan kerja seprofesinya untuk menangani siswa. Hal ini menunjukkan bahwa guru BK mulai menarik diri dari pekerjaannya dan merupakan salah satu indikasi *burnout*.

Banyaknya kasus yang harus di tuntaskan dan segera ditangani, membuat guru BK menunda menyelesaikan tugas administrasi layanan BK lainnya. Masa kerja guru BK sudah mencapai 10 tahun. Pengakuan dan penghargaan terhadap keberadaan guru BK di sekolah masih di anggap sebagai polisi sekolah. Ditambah ruang konseling yang belum terprasarani dengan baik. Jumlah siswa di dua SMP rata-rata 1085 orang dengan dua guru BK.. Hal ini merupakan jumlah rasio yang tidak proporsional antara guru BK dengan siswa, sehingga menjadi salah satu pemicu pelayanan yang kurang optimal.

Gejala-gejala *burnout* dapat membuat guru BK menjadi tidak maksimal bahkan sangat mengganggu ketika menjalankan tugasnya terutama dalam pelayanan responsif. Layanan responsif merupakan salah satu ujung tombak pelayanan profesi BK, jika guru BK mengalami *burnout* yang tidak teratasi maka akan berdampak pada pelayanan yang tidak profesional.

Fenomena lainnya di sekolah, peneliti melakukan tugas dan pekerjaan yang banyak saat kegiatan Praktek Keterampilan Mengajar (PKM) khususnya menganalisis asesmen per individu, kemudian banyak siswa yang datang keruang BK untuk konseling, baik secara asesmen dan insidental, konsultasi masalah kebimbangan karir, kasus pelecehan seksual, ketidakhadiran (absen), keterlambatan, kecurian handphone, perkelahian fisik, kasus lesbian, bahkan keinginan bunuh diri. Berkolaborasi dengan orang tua siswa yang seringnya tidak terima karena anaknya bermasalah dan perlu pembenahan. Selain itu peneliti harus membuat laporan sebagai tugas PKM dan kepada sekolah. Banyaknya tugas dan peran guru BK di sekolah membuat peneliti merasa kelelahan, karena kemampuan peneliti masih kurang memadai sedangkan tuntutan dan peran sangat di harapkan dilakukan dengan baik sebagai calon guru BK di sekolah.

Latar belakang inilah yang kemudian menjadi alasan peneliti tertarik untuk meneliti masalah "*Burnout* Pada Guru Bimbingan Dan Konseling Dalam Melaksanakan Layanan Responsif". Untuk mengetahui hal tersebut, maka peneliti melakukan penelitian di SMP Negeri, kota Tangerang.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian pada latarbelakang maka muncul pertanyaan, yaitu:

1. Apakah *burnout* terjadi pada guru bimbingan dan konseling di SMP ?
2. Apakah *burnout* dapat mempengaruhi kinerja profesional guru bimbingan dan konseling ?
3. Faktor apa saja yang mempengaruhi terjadinya *burnout* pada guru bimbingan dan konseling di SMP ?
4. Bagaimana gambaran *burnout* yang terjadi pada guru bimbingan dan konseling dalam melaksanakan layanan responsif di SMP Negeri kota Tangerang?

## **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah, peneliti membatasi masalah pada gambaran tingkat *burnout* yang terjadi pada guru bimbingan dan konseling dalam tugas layanan responsif. Peneliti membatasi pada guru bimbingan konseling di SMP Negeri kota Tangerang.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pembatasan masalah yang diteliti, maka masalah yang dapat dirumuskan yakni “Tingkat *burnout* guru bimbingan dan konseling dalam melaksanakan layanan responsif di SMP Negeri kota Tangerang.”

#### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah :

1. Secara teoritis

Hasil penelitian ini bermanfaat sebagai bahan kajian dalam menambah khazanah ilmu pengetahuan mengenai *burnout* pada guru bimbingan dan konseling dalam melaksanakan layanan responsif.

2. Secara praktis

Penelitian ini menginformasikan kepada para calon guru bimbingan dan konseling bagaimana *burnout* dapat terjadi serta apa yang dapat dilakukan untuk mencegahnya.

## BAB II

### KERANGKA TEORITIS DAN KERANGKA BERPIKIR

#### A. Deskripsi Teoritis

##### 1. Hakikat *Burnout*

###### a. Pengertian *Burnout*

Beberapa ahli mengemukakan tentang pengertian *burnout* diantaranya adalah :

Freudenberger memandang *burnout* sebagai keadaan lelah atau frustrasi yang disebabkan terhalangnya pencapaian harapan. Ia mengamati individu yang memulai berkarir memiliki idealisme tertentu, misalnya ingin membantu dan meningkatkan kesejahteraan orang lain. Ketika realitas yang ada tidak mendukung idealisme mereka maka individu tetap berupaya mencapai idealisme tersebut sampai akhirnya sumber diri mereka terkuras dan mengalami kelelahan atau frustrasi.<sup>17</sup>

Pines dan Aronson mendefinisikan *burnout* sebagai suatu keadaan kelelahan yang tampak dari batasan berikut ;

*"..formally defined and subjectively experience as a state of physical, emotional, and mental exhaustion caused by long-term involvement in situation that are emotionally demanding."*<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Freudenberger, *Staff Burnout*. Journal of social Issues. h. 155

<sup>18</sup> Ayala Pines dan Elliot Aronson, *Career burnout : Causes and Cures* (New York: The Free Press, 1989) h. 30

Gambaran dari ketiga dimensi tersebut adalah: (1) kelelahan fisik yaitu suatu kelelahan yang bersifat sakit fisik dan energi fisik; (2) kelelahan emosional yaitu suatu kelelahan pada individu yang berhubungan dengan perasaan pribadi ditandai dengan rasa tidak berdaya dan depresi; (3) kelelahan mental yaitu suatu kondisi kelelahan pada individu yang berhubungan dengan rendahnya penghargaan diri dan depersonalisasi.<sup>19</sup>

Pines dan Aronson melihat *burnout* sebagai kelelahan secara fisik, emosi, dan mental karena berada dalam situasi yang menuntut secara emosional. Menurut mereka seseorang yang bekerja di sektor pelayanan sosial dalam jangka panjang menimbulkan *burnout*. Hal ini dikarenakan pekerjaan ini harus menggunakan dirinya sendiri sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan klien yang terkadang tidak selalu menghargai pekerjaan mereka. Seseorang menghadapi tuntutan dari klien, tingkat keberhasilan pekerjaan rendah dan kurangnya penghargaan yang kuat terhadap kinerja pemberi layanan. Situasi menghadapi tuntutan dari penerima pelayanan menggambarkan keadaan yang menuntut secara emosional. Pada akhirnya menimbulkan kelelahan karena ia berusaha memberikan sesuatu secara maksimal namun memperoleh apresiasi yang minimal seperti kurangnya perhatian, penghargaan dari atasan dan lingkungan kerja atau bahkan dari siswa itu sendiri.

---

<sup>19</sup> *Ibid.* h.30

Sementara itu Cherniss mendefinisikan bahwa “*burnout is defined as psychological withdrawal from work in response to excessive stress or dissatisfaction.*”<sup>20</sup>

Menurut Cherniss *burnout* dapat didefinisikan sebagai penarikan diri secara psikologis dari pekerjaan yang merupakan respon atas stres yang berlebihan karena ketidakpuasan.

Cherniss memiliki pandangan yang sejalan dengan Freudenberger bahwa individu memandang pekerjaannya sebagai sesuatu yang mulia dan berharga pada awalnya, juga antusiasme tinggi dalam bekerja, tetapi akibat ketidakpuasan yang menghasilkan stres yang berlebihan mempengaruhi langsung terhadap perubahan motivasi, menurunnya antusiasme dan berkurangnya ketertarikan terhadap pekerjaan. Menarik diri dari pekerjaan, seperti menghindar dari klien yang seharusnya ditangani, sikap menyalahkan klien, maupun bersikap menurunnya sikap positif terhadap klien yang merupakan salah satu gambaran perubahan sikap dan tingkah laku.

---

<sup>20</sup> Cary Cherniss, *Staff burnout : Job stress in human services*. (Beverly Hills ; Sage Publication, 1980), h.15

Batasan yang dikemukakan para tokoh di atas memandang *burnout* sebagai unidimensional (berdimensi tunggal), seperti keadaan kelelahan, keadaan frustrasi, penurunan kondisi psikologis, maupun penarikan diri secara psikologis. Pada perkembangan selanjutnya, Maslach dkk mengembangkan penelitian selama bertahun-tahun terhadap *burnout* pada bidang pekerjaan yang berorientasi melayani orang lain. Hasil penelitiannya menemukan :

*“...burnout is a psychological syndrom of emotional exhaustion, depersonalization, and reduced personal accomplishment that can occur among individuals who work with other people in some capacity”<sup>21</sup>*

*Burnout* adalah sindrom psikologis yang disebabkan oleh kelelahan emosional, depersonalisasi, dan berkurangnya hasrat pencapaian prestasi diri yang dapat terjadi pada individu yang bekerja dengan orang lain dalam kapasitas terbatas.

Lebih lanjut hal ini diperkuat dalam teori *burnout* menurut Maslach dan Leiter :

*“Burnout is the index of the dislocation between what people are and what they have to do”<sup>22</sup>*

---

<sup>21</sup> W.B., Schaufeli, C. Maslach C. & T. Marek., *In Professional Burnout: Recent Developments*

*in Theory and Research.* (New York: Taylor & Francis, 1993) h. 20

<sup>22</sup> Maslach, C. & Leiter M.P., *The Truth About Burnout: How Organizations Causes Personal Stress and What to Do About it.* (San Francisco: Jossey-Bass, 1997) h.17

*Burnout* adalah ketidaksesuaian antara ukuran kemampuan yang dimiliki seseorang dengan pekerjaan yang harus dilakukan.

Dari uraian tersebut *burnout* merupakan sindrom psikologis yang terjadi pada seseorang ketika tuntutan pekerjaan lebih besar dari kemampuan dan kapasitas yang dimiliki, sehingga akan menyebabkan seseorang tersebut mengalami stres yang terhadap pekerjaannya. Sindrom psikologis ini meliputi kelelahan emosional, depersonalisasi, dan menurunnya kemampuan dalam melakukan tugas-tugas rutin seperti mengakibatkan timbulnya rasa cemas dan hilangnya konsentrasi.

Maslach menjelaskan bahwa pekerjaan yang berorientasi melayani orang lain dapat membentuk hubungan yang bersifat “asimetris” antara pemberi dan penerima layanan.<sup>23</sup> Seseorang yang bekerja dibidang pelayanan, ia akan memberi perhatian, pelayanan, bantuan, dan dukungan kepada klien. Hubungan yang tidak seimbang dapat menimbulkan ketegangan emosional yang berujung dengan terkurasnya sumber-sumber emosional.

---

<sup>23</sup> Sutjipto, *Apakah Anda Mengalami Burnout*. Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan, No 032 Tahun ke-7, November 2001), h.690

Berdasarkan penjelasan tersebut, guru BK bekerja di bidang pelayanan sosial dituntut untuk memberikan perhatian, pelayanan, bantuan dan dukungan kepada siswa, sehingga pekerjaan ini berkaitan dengan keterlibatan emosional. Selama memberi layanan guru BK menghadapi siswa yang bermasalah karena berada dalam keadaan sakit, kegagalan, ketidakmampuan menolong diri sendiri atau mengalami kesulitan. Guru BK dituntut untuk membantu terhadap kebutuhan mereka. Fokus perhatian pada permasalahan siswa yang secara terus menerus merupakan potensi terhadap berkembangnya pandangan negatif dan sinis terhadap penerima layanan sehingga menimbulkan ketegangan emosional.

Berdasarkan dari penjelasan sebelumnya mengenai *burnout*, bahwa Freudenberger menyatakan *burnout* sebagai keadaan lelah atau frustrasi tampak tergolong dimensi kelelahan emosional dari pendekatan Maslach. Cherniss mengemukakan *burnout* sebagai perilaku menarik diri dari pekerjaan serupa dengan dimensi depersonalisasi pendekatan Maslach. Adapun menurut Pines dan Aronson memandang *burnout* sebagai keadaan kelelahan. Selain itu menyertakan kelelahan fisik seperti daya tahan tubuh melemah terhadap penyakit. Sedangkan aspek yang lebih psikologis seperti kelelahan emosi serupa dengan kelelahan emosional dan kelelahan mental termasuk dimensi depersonalisasi dan *low personal accomplishment*.

Berdasarkan penjelasan di atas batasan *burnout* yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada pandangan Maslach. *Burnout* merupakan sindrom psikologis yang disebabkan oleh kelelahan emosional, depersonalisasi, dan berkurangnya hasrat pencapaian prestasi diri yang dapat terjadi pada individu yang bekerja dengan orang lain dalam kapasitas terbatas.

#### **b. Dimensi *Burnout***

Menurut Maslach dkk, *burnout* mempunyai tiga dimensi meliputi kelelahan emosional, depersonalisasi dan penurunan hasrat pencapaian prestasi diri.<sup>24</sup>

- a. Kelelahan Emosional ditandai dengan terkurasnya sumber-sumber emosional, misalnya perasaan frustrasi, putus asa, tidak berdaya, tertekan, apatis terhadap pekerjaan dan merasa terbelenggu oleh tugas-tugas dalam pekerjaan sehingga seseorang merasa tidak mampu memberikan pelayanan secara psikologis yang maksimal. Selain itu, mereka mudah tersinggung dan mudah marah.
- b. *Depersonalisasi*, proses penyeimbang antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan individu. Hal ini ditandai dengan bersikap

---

<sup>24</sup> W.B., Schaufeli, C. Maslach C. & T. Marek, *loc.cit*

negatif, kasar, menjaga jarak dengan penerima layanan dan menjauhnya seseorang dari lingkungan sosial dan cenderung tidak peduli dengan lingkungan dan orang-orang disekitarnya.

- c. Penurunan hasrat pencapaian prestasi diri (*Reduced Personal Accomplishment*) yakni adanya perasaan tidak puas terhadap diri sendiri, pekerjaan bahkan kehidupan. Seperti semangat kerja menurun, merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi dirinya sendiri maupun orang lain sehingga pada akhirnya memicu timbulnya penilaian rendah terhadap kompetensi diri dan pencapaian keberhasilan diri. Perasaan tidak mampu melakukan tugas dan menganggap tugas-tugas yang dibebankan terlalu berlebihan sehingga tidak sanggup lagi menerima tugas yang baru.

### c. Faktor Penyebab *Burnout*

Menurut Sutjipto, faktor terjadinya *burnout* disebabkan oleh adanya :  
 (1) karakteristik individu, (2) lingkungan kerja, (3) keterlibatan emosional dengan penerima layanan.<sup>25</sup>

#### (1) Karakteristik Individu

Sumber dari dalam diri individu merupakan salah satu penyebab timbulnya *burnout*. Sumber tersebut dapat digolongkan atas dua faktor yaitu :

- a. Faktor demografi, mengacu pada perbedaan jenis kelamin antar wanita dan pria. Pria rentan terhadap stres dan *burnout* jika dibandingkan dengan wanita. Maslach menemukan bahwa pria yang *burnout* cenderung depersonalisasi sedangkan wanita cenderung mengalami kelelahan emosional. Usia dan masa kerja, menurut Maslach *burnout* paling banyak dijumpai pada individu yang berusia muda. Hasil penelitian Crane dan Iwanicki bahwa guru berusia dibawah 46 tahun serta memiliki pengalaman mengajar kurang dari 10 tahun menunjukkan tingkat tinggi pada *burnout*.<sup>26</sup> Menurut Maslach (1982) profesional yang berlatar pendidikan tinggi cenderung rentan terhadap *burnout* jika dibandingkan dengan mereka yang tidak berpendidikan tinggi.

---

<sup>25</sup> Sutjipto, *op.cit.*, h 694

<sup>26</sup> Sri Dewi, *Profil Burnout Guru SMP Berdasarkan Faktor Demografi dan Lingkungan Kerja*. (Jakarta; Universitas Negeri Jakarta, 2013)

- b. Faktor kepribadian, individu yang memiliki kepribadian idealis dan antusias rentan terhadap *burnout*. Hal ini dikarenakan individu yang idealis dan antusias memiliki cita-cita yang tinggi dalam pekerjaannya, sehingga akan melakukan usaha yang terus-menerus untuk mewujudkan cita-citanya. Individu ini memiliki komitmen yang berlebihan dan melibatkan diri secara mendalam dalam pekerjaan akan merasa gagal dan kecewa ketika imbalan dari usahanya tersebut tidaklah seimbang.

## (2) Lingkungan kerja

Lingkungan kerja dapat menentukan kemungkinan munculnya *burnout* seperti beban kerja berlebihan, konflik peran, jumlah individu yang harus dilayani, tanggung jawab yang harus dipikul, pekerjaan rutin dan bukan rutin, ambiguitas peran, dukungan sosial dari rekan kerja yang tidak memadai, dukungan sosial dari atasan yang tidak memadai, kontrol yang rendah terhadap pekerjaan, sistem penghargaan (*intrinsic reward* dan *extrinsic reward*) dan kurangnya stimulasi dalam pekerjaan.

## (3) Keterlibatan emosional

Keterlibatan emosional dengan penerima layanan atau pelanggan, bekerja melayani orang lain membutuhkan banyak energi karena harus bersikap sabar dan memahami orang lain dalam keadaan krisis, frustrasi, ketakutan, dan kesakitan. Pemberi dan penerima layanan turut membentuk dan mengarahkan terjadinya

hubungan yang melibatkan emosional, dan secara tidak sengaja dapat menyebabkan stres karena keterlibatan antar mereka dapat memberikan penguatan positif atau kepuasan bagi kedua belah pihak, atau sebaliknya.

Berdasarkan penjelasan di atas, bahwa faktor pertama munculnya *burnout* disebabkan oleh faktor karakteristik individu yang terdiri dari faktor demografi dan faktor kepribadian. Faktor demografi berkaitan dengan jenis kelamin, usia dan masa kerja, serta latar belakang pendidikan. Faktor kepribadian mengacu kepada individu yang memiliki idealisme tinggi rentan terkena *burnout*, dikarenakan keterlibatan diri yang sangat mendalam terhadap pekerjaan dengan dedikasi yang tinggi akan merasa sangat gagal ketika hal yang diinginkan tidak dapat tercapai.

Faktor kedua yaitu lingkungan kerja, lingkungan kerja sangat berperan penuh terhadap terjadinya *burnout* pada individu. Lingkungan kerja yang tidak kondusif seperti beban kerja yang berlebihan, fasilitas yang kurang memadai, banyaknya jumlah individu yang harus dilayani, dan rekan kerja yang tidak kooperatif dan kurangnya penghargaan yang di terima yang terjadi secara terus-menerus dapat mempengaruhi kinerja seseorang yang akan dapat dengan mudah munculnya *burnout*.

Faktor yang ketiga adalah keterlibatan emosional dengan penerima layanan. Fokus perhatian pada permasalahan klien yang secara terus-menerus dan kurang mendapat respon positif dari penerima layanan dalam jangka waktu yang lama merupakan potensi terhadap berkembangnya pandangan negatif dan sinis terhadap klien, yang pada akhirnya dapat menimbulkan *burnout*.

#### **d. Gejala-gejala *Burnout***

Cherniss mencoba mengelaborasi beragam gejala *burnout* menjadi 28 indikator yaitu ;

- 1) keengganan yang tinggi untuk bekerja;
- 2) terdapat perasaan gagal dalam dirinya;
- 3) cepat marah dan seringkali kesal;
- 4) rasa bersalah dan menyalahkan;

- 5) putus asa dan mengabaikan;
- 6) bersikap negatif;
- 7) isolasi dan menarik diri;
- 8) lelah dan letih setiap hari;
- 9) sering terpaku pada waktu;
- 10) kelelahan yang sangat setelah bekerja;
- 11) kehilangan perasaan positif terhadap klien;
- 12) menunda kontak dengan klien;
- 13) menyamaratakan klien;
- 14) ketidakmampuan berkonsentrasi apa yang dikatakan  
klien;
- 15) perasaan buntu;
- 16) sinis terhadap klien, bersikap menyalahkan;
- 17) kaku dalam berpikir serta bertahan untuk tidak berubah;
- 18) sulit tidur;
- 19) menghindari diskusi mengenai pekerjaan dengan teman  
kerja;

- 20) asyik dengan diri sendiri;
- 21) menghindari berdiskusi tentang pekerjaan;
- 22) sering demam dan flu;
- 23) sering sakit kepala dan gangguan pencernaan;
- 24) kaku dalam berpikir dan resisten dalam pekerjaan;
- 25) rasa curiga yang berlebihan dan paranoid;
- 26) menggunakan obat penenang;
- 27) konflik keluarga dan pernikahan;
- 28) sering membolos<sup>27</sup>

Berdasarkan dari tanda-tanda dan gejala terjadinya *burnout* dapat dikaji bahwa hal yang berkontribusi besar terhadap terjadinya *burnout* yaitu jika individu merasa tidak bernilai, tidak dihargai, dan pekerjaan mereka tidak berarti.

---

<sup>27</sup> Cary Cherniss., *op, cit.*, h. 17

## **2. Hakikat Guru Bimbingan dan Konseling**

### **a. Pengertian Guru Bimbingan dan Konseling**

Guru Bimbingan dan Konseling adalah penyelenggara kegiatan bimbingan dan konseling di sekolah. Dalam undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 dengan menyatakan “Guru BK/Konselor adalah pendidik” dan dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 22 Tahun 2005 menyatakan Guru BK adalah pelaksana pelayanan konseling di sekolah yang sebelumnya menggunakan istilah petugas BP, guru BP dan guru pembimbing atau sekarang disebut konselor sekolah.<sup>28</sup>

### **b. Kualitas Pribadi Guru Bimbingan dan Konseling**

Kualitas pribadi Guru BK adalah kriteria yang menyangkut segala aspek kepribadian yang amat penting dan menentukan keefektifan jika dibandingkan dengan pendidikan dan latihan yang ia peroleh. Kualitas seorang guru BK salah satunya dapat dinilai dari pribadinya.

Beberapa ahli mengungkapkan karakteristik guru BK yang menunjang kualitas pribadinya. Cavanagh dalam Syamsu Yusuf mengemukakan bahwa kualitas pribadi guru BK ditandai dengan beberapa karakteristik sebagai berikut: (1) pemahaman diri, (2) kompeten, (3) memiliki kesehatan psikologis yang baik, (4) dapat

---

<sup>28</sup> Ifdil, *Konselor Sekolah*, h.1, 2008  
([http://konselingindonesia.com/index.php?option=com\\_content&task=view&id=20&Itemid=1](http://konselingindonesia.com/index.php?option=com_content&task=view&id=20&Itemid=1))

dipercaya, (5) jujur (6) kuat, (7) hangat, (8) responsif, (9) sabar, (10) sensitif, (11) memiliki kesadaran yang holistik.<sup>29</sup>

Berikut ini adalah penjelasan dari setiap karakteristik kualitas pribadi guru BK :

- 1) Pemahaman diri, berarti memahami dirinya sendiri, guru BK memahami hal yang akan dilakukan dan harus dilakukan.
- 2) Kompeten, guru BK memiliki kualitas fisik, intelektual, emosional, sosial, dan moral sebagai pribadi yang berguna.
- 3) Guru BK dituntut untuk memiliki kesehatan psikologis yang baik, bahkan harus lebih baik dari kliennya karena guru BK menghadapi klien yang keadaan psikologisnya sedang tidak baik, agar guru BK dapat membantu memecahkan masalah konseli dengan baik.
- 4) Dapat dipercaya, hal ini sangat penting karena menyangkut pribadi klien. Apabila guru BK tidak dapat dipercaya konseli akan merasa terancam akan hal-hal pribadi yang akan diungkapkan kepada guru BK, sehingga proses konseling tidak akan berjalan dengan baik dan maksimal. Oleh karena itu, kepercayaan harus dipupuk dan ditumbuhkan terlebih dahulu.
- 5) Jujur merupakan komponen yang sangat penting bagi jalannya konseling, baik dari pihak guru BK maupun konseli karena apabila

---

<sup>29</sup> Syamsu Yusuf, LN dan A Juntika Nurihsan, *Landasan Bimbingan & Konseling*, (Bandung: Rosda Karya, 2006), h.37

konseling berjalan dengan jujur, keterbukaan, maka konseling akan berjalan dengan baik dan menghasilkan pemecahan masalah yang tepat.

- 6) Kekuatan, hal ini berarti guru BK memiliki ketabahan dalam menghadapi masalah, dapat mendorong klien untuk mengatasi masalahnya dan dapat menanggulangi kebutuhan dan masalah pribadi.
- 7) Bersikap hangat, seorang guru BK harus ramah, penuh perhatian, dan memberikan kasih sayang kepada konseli yang sedang mempunyai masalah, sehingga konseli merasa nyaman dan diperhatikan dalam proses konseling.
- 8) Responsif, keterlibatan guru BK dalam proses konseling bersikap dinamis tidak pasif. Melalui respon yang aktif, konselor dapat mengkomunikasikan perhatian dirinya terhadap klien.
- 9) Sabar, melalui kesabaran guru BK dalam proses konseling dapat membantu klien untuk mengembangkan dirinya secara alami. Sikap sabar guru BK menunjukkan lebih memperhatikan diri konseli.
- 10) Sensitif, hal ini berarti guru BK menyadari tentang adanya dinamika psikologis yang tersembunyi atau sifat-sifat mudah tersinggung, baik pada diri konseli ataupun guru BK itu sendiri.
- 11) Kesadaran holistik, hal ini berarti guru BK memahami klien secara utuh dan menyeluruh, tidak memandang sebelah mata.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas kepribadian guru BK sangat menentukan keberhasilan pelaksanaan layanan profesional bimbingan konseling, salah satunya adalah layanan responsif. Oleh karena itu untuk menjadi guru BK harus dipilih individu-individu yang memang memiliki kualifikasi kepribadian yang memadai seperti yang dianjurkan para ahli di bidang konseling. Namun jika guru BK mengalami *burnout* dikhawatirkan tidak akan mampu memunculkan sikap-sikap pribadi di atas.

### 3. Layanan Responsif

#### a. Pengertian Layanan Responsif

Menurut ASCA layanan responsif adalah :

*“The responsive services component of the school counseling program consists of activities to meet students immediate needs and concern. These need or concerns require counseling, consultation, referral, peer facilitation or information”.*<sup>30</sup>

Layanan responsif komponen program konseling sekolah terdiri dari kegiatan bagi para siswa yang memiliki kebutuhan dan masalah yang memerlukan pertolongan dengan segera, pelayanan responsif berupa konseling, konsultasi, referal, fasilitas teman sebaya dan informasi.

Layanan responsif adalah layanan bimbingan dan konseling yang diberikan sebagai respon atas terjadinya suatu permasalahan yang dihadapi oleh siswa. Sifatnya khusus, karena hanya diberikan pada siswa tertentu (kasus) dan lebih berorientasi kepada upaya penyembuhan (kuratif)<sup>31</sup>

---

<sup>30</sup> American School Counseling Association, *The ASCA National Model: A Framework for School Counseling Program, Second Edition*, (Alexandria: ASCA, 2005) h.42

<sup>31</sup> Sunardi, *Pedoman Pelaksanaan BK di SLB* (Bandung : UPI, 2005) h.12

## **b. Tujuan Layanan Responsif**

Tujuan layanan responsif menurut Gysbers Norman dan Patricia :

*“The purpose of responsive services. The purpose of this component of the organization framework is to work with students whose personal circumstances, concerns, or problem are threatening to interfere with or are interfering with their healthy personal, social, career, and educational development.”<sup>32</sup>*

Tujuan pelayanan responsif adalah membantu konseli agar dapat memenuhi kebutuhannya dan memecahkan masalah yang dialaminya atau membantu konseli yang mengalami hambatan, kegagalan dalam mencapai tugas-tugas perkembangannya. Tujuan pelayanan ini dapat juga dikemukakan sebagai upaya untuk mengintervensi masalah-masalah atau kepedulian pribadi konseli yang muncul segera dan dirasakan saat itu, berkenaan dengan masalah sosial-pribadi, karir, dan masalah pengembangan pendidikan.

## **c. Fokus Pengembangan Layanan Responsif**

Fokus pelayanan responsif bergantung kepada masalah atau kebutuhan konseli. Masalah dan kebutuhan konseli berkaitan dengan keinginan untuk memahami sesuatu hal karena dipandang penting bagi dirinya secara positif. Kebutuhan ini seperti kebutuhan untuk memperoleh informasi antara lain tentang pilihan karir dan program studi, sumber-

---

<sup>32</sup> Norman C. Gysbers and Patricia Henderson, *Developing & Managing; Your School Guidance and Counseling Program;Fourth Edition*, (Alexandria: ASCA, 2006), h.80

sumber belajar, bahaya obat terlarang, minuman keras, narkotika, pergaulan bebas dll.<sup>33</sup>

Dilanjutkan isu-isu spesifik dalam layanan responsif yakni :

*“Specific issues facing some students include academic success, career choice, child abuse, cross-cultural effectiveness, dropping out of school educational choice, family loss, relationships, school attendance, stress, substance abuse and suicide.”*<sup>34</sup>

Isu-isu spesifik yang dihadapi beberapa siswa termasuk keberhasilan akademis, pilihan karir, pelecehan pada anak, efektivitas lintas-budaya, pilihan sekolah lanjutan, kehilangan keluarga, hubungan, kehadiran di sekolah, stres, substansi dari penyalahgunaan dan bunuh diri.

Hal ini diperjelas mengenai isu-isu dalam layanan responsif menurut ASCA 2005, yakni :

*“These needs include academic issues such as academic failure or retention ; career issues such as career counseling for postsecondary life; and personal/social issues such as crisis counseling and suicide prevention, support during painful or difficult personal transitions (death of family member, divorce of parents) or unhealthy choices (sexual activity, substance use/abuse/addiction).”*<sup>35</sup>

Kebutuhan ini meliputi masalah-masalah akademis seperti kegagalan akademis atau retensi; masalah karir seperti konseling karir bagi

---

<sup>33</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Penataan Pendidikan Profesional Konselor dan Layanan Bimbingan dan Konseling dalam Jalur Pendidikan Formal*, (Jakarta: Tidak diterbitkan , 2008), h. 209

<sup>34</sup> Norman C. Gysbers and Patricia Henderson, *op. cit.*, h.80

<sup>35</sup> Collete T. Dollarhide & Kelli A Saginak, *Comprehensive School Counseling Programs, 2nd Edition* (New Jersey: Person Education, 2008), h. 81

kehidupan pasca sekunder; dan atau isu-isu sosial pribadi seperti konseling krisis dan pencegahan bunuh diri, dukungan pribadi selama masa-masa sulit (kematian anggota keluarga, perceraian orang tua) atau pilihan yang tidak sehat (aktivitas seksual, substansi penggunaan/penyalahgunaan/ ketergantungan).

#### **d. Strategi Layanan Responsif**

Berdasarkan penataan pendidikan profesional konselor dan layanan bimbingan dan konseling dalam jalur pendidikan formal layanan responsif terdiri dari :<sup>36</sup>

##### **1. Konseling individual atau kelompok**

Pemberian pelayanan ini ditujukan untuk membantu siswa yang mengalami kesulitan, mengalami hambatan dalam mencapai tugas-tugas perkembangannya. Melalui konseling, siswa (konseli) dibantu untuk mengidentifikasi masalah, penyebab masalah, penemuan alternatif pemecahan masalah, dan pengambilan keputusan secara lebih tepat. Konseling ini dapat dilakukan secara individual maupun kelompok.

---

<sup>36</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Penataan Pendidikan Profesional Konselor dan Layanan Bimbingan dan Konseling dalam Jalur Pendidikan Formal*, (Jakarta: Tidak diterbitkan , 2008), h. 226-228

## 2. Konseling Krisis

Konseling krisis ini diberikan kepada siswa dan keluarga yang menghadapi situasi atau masalah yang krisis (darurat). Guru BK memberikan intervensi agar siswa dan keluarga memiliki kemampuan untuk memecahkan masalah yang dihadapinya dengan segera.

## 3. Referral (Alih Tangan Kasus)

Apabila guru BK merasa kurang memiliki kemampuan untuk menangani masalah konseli, maka sebaiknya dia mereferal atau mengalih tangankan konseli kepada pihak yang lebih berwenang, seperti psikolog, psikiater, dokter dan kepolisian. Konseli yang sebaiknya direferal adalah mereka yang memiliki masalah, seperti depresi, tindak kejahatan (kriminalitas), kecanduan narkoba dan penyakit kronis.

## 4. Kolaborasi dengan guru mata pelajaran/wali kelas

Guru BK berkolaborasi dengan guru dan wali kelas dalam rangka memperoleh informasi tentang siswa (seperti prestasi belajar, kehadiran dan pribadinya), membantu memecahkan masalah siswa dan mengidentifikasi aspek-aspek bimbingan yang dapat dilakukan oleh guru mata pelajaran.

## 5. Kolaborasi dengan orang tua

Guru BK perlu melakukan kerjasama dengan para orang tua siswa. Kerjasama ini penting agar proses bimbingan terhadap siswa tidak hanya berlangsung di sekolah, tetapi juga oleh orang tua di rumah. Melalui kerjasama ini memungkinkan terjadinya saling memberikan informasi, pengertian, dan tukar pikiran antar guru BK dan orang tua dalam upaya mengembangkan potensi siswa atau memecahkan masalah yang mungkin dihadapi siswa.

6. Kolaborasi dengan pihak-pihak terkait diluar sekolah

Yaitu berkaitan dengan upaya sekolah untuk menjalin kerjasama dengan unsur-unsur masyarakat yang dipandang relevan dengan peningkatan mutu pelayanan bimbingan. Jalinan kerjasama ini seperti dengan pihak-pihak : instansi pemerintah, instansi swasta, organisasi profesi, seperti ABKIN (Asosiasi Bimbingan dan Konseling Indonesia), para ahli dalam bidang tertentu yang terkait seperti psikolog, psikiater, dokter, MGP (Musyawarah Guru Pembimbing), Depnaker (dalam rangka analisis bursa kerja/lapangan pekerjaan).

## 7. Konsultasi

Konselor menerima pelayanan konsultasi bagi guru, orang tua, atau pihak pimpinan sekolah yang terkait dengan upaya membangun kesamaan persepsi dalam memberi bimbingan kepada siswa, menciptakan lingkungan sekolah yang kondusif bagi siswa, melakukan referal dan meningkatkan kualitas program bimbingan dan konseling.

## 8. Konferensi kasus

Yaitu kegiatan yang membahas permasalahan siswa dalam suatu pertemuan yang dihadiri oleh pihak-pihak yang dapat memberikan keterangan, kemudahan dan komitmen bagi terentaskannya permasalahan peserta didik. Pertemuan konferensi kasus ini bersifat terbatas dan tertutup.

## 9. Kunjungan rumah

Yaitu kegiatan untuk memperoleh data atau keterangan tentang siswa tertentu yang sedang ditangani, dalam upaya mengentaskan masalahnya, melalui kunjungan kerumahnya.

## 10. Bimbingan Teman Sebaya (*Peer Guidance/Peer Facilitation*)

Bimbingan teman sebaya ini adalah bimbingan yang dilakukan oleh siswa terhadap siswa lainnya. Siswa yang menjadi pembimbing sebelumnya diberi latihan atau pembinaan

oleh guru BK. Siswa yang menjadi pembimbing berfungsi sebagai mentor atau tutor yang membantu siswa lain dalam memecahkan masalah yang dihadapinya baik akademik maupun non-akademik.

Berdasarkan jenis strategi layanan diatas menggambarkan bahwa layanan tersebut bertujuan untuk membantu siswa namun pelaksanaannya membutuhkan pihak lain yang terlibat di dalamnya seperti orangtua, guru mata pelajaran dan wali kelas, sekolah, dan lembaga ahli. Layanan yang dapat memicu terjadinya *burnout* seperti kegiatan konseling karena dalam pelaksanaannya membutuhkan keterlibatan emosional yang tinggi antara pemberi layanan (guru BK) dengan penerima layanan (siswa). Selain itu tidak adanya dukungan dari pihak terkait seperti orangtua siswa, para guru, dan sekolah membuat guru BK kehilangan semangat dalam menjalankan tugasnya. Serta penanganan kasus krisis dan jenis kasus berat dapat menimbulkan kelelahan bagi guru BK.

## B. Hasil Penelitian yang Relevan

Penelitian yang relevan mengenai *burnout* adalah penelitian yang dilakukan oleh Nia Puspitasari di Jurusan Bimbingan dan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan mengenai *burnout* pada konselor sekolah dalam menjalankan profesinya. Survei yang dilakukan pada konselor sekolah di SMKN wilayah Jakarta Selatan mengalami *burnout* pada tingkat sedang mengenai kelelahan fisik, emosional, mental, depersonalisasi dan penurunan hasrat pencapaian prestasi diri. Kemudian, sebesar 10% mengalami *burnout* pada tingkat sangat tinggi, 13,37% mengalami *burnout* pada tingkat tinggi, 6,67% mengalami *burnout* pada tingkat rendah dan sebesar 26,67% pada tingkat sangat rendah.

Secara keseluruhan terjadinya kelelahan emosional dan kelelahan mental pada tingkat sedang membentuk terjadinya depersonalisasi yang sangat rendah. Kemudian terjadinya kelelahan fisik pada tingkat tinggi, didukung dengan kelelahan emosional dan mental pada tingkat sedang dan depersonalisasi yang sangat rendah menghasilkan penurunan hasrat pencapaian prestasi diri pada tingkat sedang. Pada akhirnya, semua dimensi tersebut menghasilkan *burnout* pada konselor sekolah dalam menjalankan profesinya pada tingkat sedang.

Penelitian relevan lainnya dilakukan oleh Sri Dewi di Jurusan BK FIP UNJ mengenai penelitian survei profil *burnout* guru SMP di kecamatan

Ciracas kota Administrasi Jakarta Timur berdasarkan faktor demografi dan lingkungan kerja.<sup>37</sup> Survei ini dilakukan pada guru-guru yang mengajar mata pelajaran ujian nasional (UN) sebanyak 115 guru. Berdasarkan dimensi *burnout* yang mengacu pada teori Maslach guru yang mengalami kelelahan emosional sebanyak 29,7%, aspek depersonalisasi sebanyak 21,11%, dan aspek menurunnya prestasi diri sebanyak 13,24% dengan aspek tertinggi kelelahan emosional. Kelelahan emosional disebabkan oleh tuntutan psikologis dan emosional yang terjadi pada guru karena besarnya tuntutan dan tanggung jawab yang diterima. Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar guru SMP di kecamatan Ciracas kota Administrasi Jakarta Timur khususnya guru mengajar mata pelajaran yang diujikan mengalami *burnout* pada kategori sedang karena dipengaruhi faktor lingkungan kerja yang kurang mendukung dalam menciptakan situasi iklim kerja yang kondusif. Faktor lingkungan kerja yang terdiri dari beban kerja, kebijakan organisasi, dukungan sosial, dan penghargaan pekerjaan memiliki hubungan atau perbedaan signifikan terhadap munculnya *burnout*.

Hasil penelitian berikutnya adalah penelitian yang dilakukan oleh Thurraya di Fakultas Pendidikan Universitas Teknologi Malaysia.<sup>38</sup> Penelitian tersebut menggunakan *Maslach Burnout Inventory* (MBI) untuk menganalisis tingkat *burnout* yang kemudian hasilnya akan dihubungkan dengan

---

<sup>37</sup> Sri Dewi, *Profil Burnout Guru SMP Di Kecamatan Ciracas Kota Administrasi Jakarta Timur Berdasarkan Faktor Demografi dan Lingkungan Kerja*. (Jakarta; Universitas Negeri Jakarta, 2013)

<sup>38</sup> Thurraya, *Hubungan Burnout dengan Kepuasan Kerja di Kalangan staf Jabatan Agama Johor*, (Malaysia : Tesis, 2007)

kepuasan kerja. Hasil dari penelitiannya ternyata terdapat hubungan antara *burnout* dengan kepuasan kerja.

Thurraja menjelaskan lebih lanjut mengenai tingkat *burnout* yang terjadi pada staf jabatan agama tersebut, yaitu 34,9% mengalami tahap *burnout* pada tingkat tinggi, 46,4% pada tingkat sedang, dan 18,7% pada tingkat rendah. Dari hasil tersebut terlihat bahwa paling banyak responden mengalami gejala *burnout* pada tingkat sedang. Serta perbedaan antara tingkat tinggi dan sedang tidak jauh berbeda yaitu hanya 11,5%.

Hasil dari penelitian tersebut menjelaskan bahwa faktor *burnout* dan kepuasan kerja sangat penting bagi setiap individu yang bekerja. Staf-staf yang menikmati pekerjaannya akan menjadi lebih produktif dan memberikan komitmen yang tinggi pada pekerjaannya tersebut. Kemudian Thurraja menyarankan agar mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya *burnout* seperti memahami karakteristik individu dan lingkungan kerja sehingga masalah-masalah yang menimbulkan terjadinya *burnout* dapat diatasi untuk kebaikan bersama.

Berdasarkan dari tiga penelitian di atas yang telah dilakukan, dapat menjadi pendukung peneliti dalam melakukan penelitian tentang *burnout*. Penelitian ini menggambarkan tingkat *burnout* pada spesifikasi guru bimbingan dan konseling dalam melaksanakan layanan responsif. Kemudian peneliti melakukan kajian, analisa, dan sintesa lebih dalam terjadinya *burnout* pada guru BK SMP Negeri kota Tangerang.

### C. Kerangka berpikir

Guru bimbingan dan konseling merupakan profesi yang menuntut profesionalisme tinggi dalam memberikan bantuan terhadap siswa di sekolah. Terutama dalam memberikan layanan kepada individu atau kelompok yang bermasalah maupun yang tidak bermasalah atau berpotensi bermasalah. Mutu layanan bimbingan konseling tergantung pada kualitas guru BK, karena akan berpengaruh pada layanan yang diberikan kepada siswa. Oleh karena itu, perlu diperhatikan hal-hal yang dapat menjadi penghambat perkembangan kualitasnya agar tidak mengganggu proses pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling di sekolah.

Guru BK memiliki tugas pokok dalam profesinya dan perlu melakukan asesmen tes maupun non tes untuk menentukan skala prioritas dalam strategi pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling meliputi layanan dasar bimbingan, layanan responsif, layanan perencanaan individual dan dukungan sistem. Jika layanan dasar yang bersifat preventif tidak dilakukan dengan optimal maka kebutuhan layanan responsif akan lebih besar, karena kemungkinan siswa akan mengalami masalah yang dapat menghambat kemajuan diri. Akibatnya guru BK cenderung akan lebih sering menangani kebutuhan siswa melalui konseling dan konsultasi. Sedangkan, keberadaan layanan konseling dalam layanan responsif merupakan jantung profesi BK untuk itu perlu di laksanakan secara profesional.

*Burnout* pada guru bimbingan dan konseling dalam tugas pemberian layanan responsif terjadi karena banyak berhadapan dengan tuntutan tugas

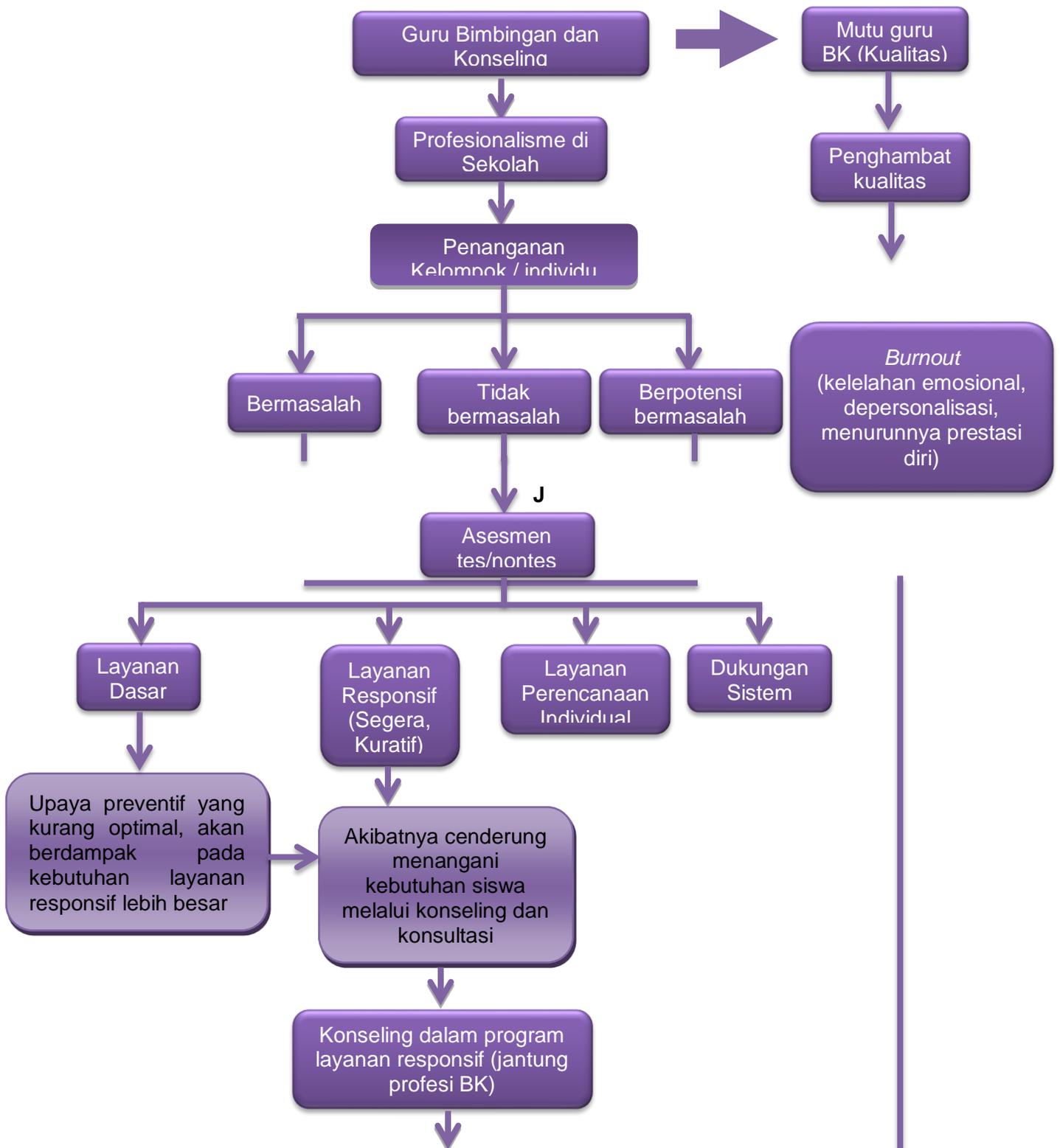
yang bersifat segera dan mendesak, keterlibatan emosional yang mendalam, menghadapi kasus berulang, kasus yang beragam dan jenis kasus berat, serta kurangnya dukungan pihak yang terlibat (rekan kerja, orangtua, siswa, dan sekolah). Tuntutan tugas yang berkaitan dengan layanan responsif yakni melakukan pelaksanaan konseling baik individu maupun kelompok, penerimaan konsultasi, menangani masalah krisis, referral, konferensi kasus, dan kunjungan rumah yang melibatkan banyak orang di dalamnya (guru, orangtua, pihak sekolah dan lembaga ahli) ditambah dengan jumlah karakteristik siswa yang berbeda-beda, tentu dapat memberikan tekanan psikologis bagi dirinya. Hal itu karena interaksi intensif yang terjadi secara teratur dimana siswa menuntut guru BK untuk mampu membantu dan menyelesaikan masalahnya dengan tuntas. Belum lagi terjadinya ketidaksepahaman dalam menangani kasus siswa (berbeda pendapat, berbeda cara, atau ketidakpedulian) antar guru mata pelajaran, wali kelas, dan orang tua siswa dapat menimbulkan ketegangan dalam dirinya. Situasi ini jika terjadi secara terus menerus akan menjadi tekanan hingga menjadikan seseorang tidak rasional, cemas, tegang serta tidak dapat memusatkan perhatian kepada pekerjaannya sehingga menguras banyak pikiran.

Terjadinya *burnout* bukan kondisi yang muncul tiba-tiba tetapi merupakan hasil dari tekanan emosional yang konstan dan terus menerus secara akumulatif akibat keterlibatan pemberi dan penerima layanan dalam jangka panjang. Pemberian layanan responsif menuntut guru BK untuk dapat

menyelesaikan dan menindaklanjuti masalah siswa dengan segera. Sehingga siklus interaksi yang tidak seimbang dan terjadi terus menerus dapat menimbulkan *burnout*.

Sebagian besar waktu guru BK dihabiskan untuk menyelesaikan berbagai persoalan siswa, baik masalah ringan maupun masalah berat. Hal ini tentu membutuhkan suatu konsentrasi, tenaga, pikiran serta perhatian khusus untuk dapat menyelesaikannya dengan baik. Namun keberadaan guru BK di sekolah masih memiliki jumlah rasio yang terbatas. Guru BK harus memberikan layanan kepada seluruh siswa melebihi kapasitas tanggung jawabnya, menangani siswa yang terus-menerus bermasalah, masa kerja yang bertahun-tahun serta tidak ada perubahan pada kinerja, hingga tidak adanya penghargaan yang diberikan kepada guru BK atas dedikasinya terhadap pekerjaan tidak hanya secara materil tetapi juga pengakuan atas keberadaan guru BK masih dianggap sebagai polisi sekolah yang menakutkan, kurangnya apresiasi dari siswa dan atasan. Pada akhirnya kondisi tersebut menimbulkan kelelahan emosional, depersonalisasi hingga menurunnya hasrat pencapaian prestasi diri (*burnout*).

### KERANGKA BERPIKIR





## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran *burnout* pada guru BK di SMP Negeri kota Tangerang dalam tugas pemberian layanan responsif.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di SMP Negeri kota Tangerang. Hal ini dikarenakan jumlah guru BK di SMP Negeri kota Tangerang masih memiliki jumlah rasio yang terbatas antara guru BK (pemberi layanan) dengan siswa (penerima layanan) hal ini menjadi salah satu pemicu terjadinya *burnout* dikarenakan tuntutan layanan yang harus diberikan secara optimal tetapi dengan jumlah SDM yang tidak memadai. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret 2015 sampai bulan Oktober 2015.

#### **C. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Jenis metode deskriptif yang digunakan yaitu survei. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta, atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat, mengenai

sifat-sifat populasi atau daerah tertentu.<sup>39</sup> Menurut Nazir metode survei adalah penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual, baik tentang sosial, ekonomi, atau politik dari suatu kelompok ataupun suatu daerah.<sup>40</sup>

Metode survei ini dimaksudkan untuk memperoleh fakta dari gejala yang ada mengenai *burnout* pada guru BK. Hasil penelitian ini mendeskripsikan data, informasi dan profil atau gambaran tingkat *burnout* pada guru BK di SMP Negeri wilayah kota Tangerang dalam melaksanakan layanan responsif.

#### **D. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian.<sup>41</sup> Populasi juga dapat diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Pada penelitian ini subjek peneliti adalah guru BK. Berdasarkan data dari Suku Dinas Pendidikan Kota Tangerang jumlah guru BK SMP Negeri kota Tangerang, sebanyak 56 orang yang terdiri dari 25 sekolah. Populasi

---

<sup>39</sup> Basuki Sulistyono, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Wedatama Widya Sastra dan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia, 2006)

<sup>40</sup> Mohammad Nazir, *Metodologi Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), h.55

<sup>41</sup> Suharmini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h.173

dalam penelitian ini adalah keseluruhan guru BK yang terdapat di SMP Negeri wilayah kota Tangerang yang berjumlah 56 orang.

## 2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.<sup>42</sup> Sampel dapat pula didefinisikan sebagai bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi, yang benar-benar representatif (mewakili).<sup>43</sup> Sampel yang digunakan dalam penelitian ini, didapat dengan teknik pengambilan sampel *Probability Sampling* dengan menggunakan cara *Simple Random Sampling*. Teknik sampling ini teknik pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.<sup>44</sup> Penggunaan teknik *Simple Random Sampling* pada penelitian ini dikarenakan teknik ini dianggap sesuai dengan karakteristik populasi penelitian, tanpa melihat strata guru BK sehingga mempermudah dalam pengambilan sampel penelitian.

Menurut Roscoe ukuran sampel yang layak dalam penelitian kuantitatif adalah antara 30-50.<sup>45</sup> Berdasarkan penjelasan tersebut pada penelitian ini sampel yang digunakan yaitu berjumlah 30 orang dari jumlah populasi sebanyak 56 orang. Pengambilan sampel acak sederhana dapat dilakukan dengan cara memilih bilangan dari daftar

---

<sup>42</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2008), h.117.

<sup>43</sup> Suharmini, *op.cit.*, h.131

<sup>44</sup> Sugiyono, *op.cit.*, h.120

<sup>45</sup> Rihandoyo, *Alat Uji Hipotesis Penelitian Sosial Non Parametrik*, (FISIP UNDIP, 2009) h.25

bilangan secara acak.<sup>46</sup> Pada penelitian ini, pengambilan sampel sebanyak 30 orang tersebut dilakukan dengan cara tradisional atau manual mengurutkan daftar populasi penelitian kemudian dipilih berdasarkan undian (kocokan) hingga mencapai 30 orang.

**Tabel 3.1**  
**Sampel Penelitian**

<b>Sekolah</b>	<b>Jumlah Guru BK</b>		<b>Jumlah Guru BK</b>
MTS Negeri 1 Tangerang	2	SMP Negeri 8 Tangerang	2
SMP Negeri 1 Tangerang	1	SMP Negeri 10 Tangerang	2
SMP Negeri 2 Tangerang	2	SMP Negeri 12 Tangerang	1
SMP Negeri 4 Tangerang	4	SMP Negeri 13 Tangerang	2
SMP Negeri 5 Tangerang	4	SMP Negeri 14 Tangerang	3
SMP Negeri 6 Tangerang	3	SMP Negeri 16 Tangerang	1
SMP Negeri 7 Tangerang	2	SMP Negeri 17 Tangerang	1
<b>Jumlah</b>	18	<b>Jumlah</b>	12

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui penyebaran kuesioner tertutup model skala Likert. Kuesioner adalah sejumlah pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari subyek tentang hal-hal yang diketahui.<sup>47</sup> Kuesioner tertutup adalah kuesioner yang telah disediakan jawabannya sehingga responden dapat memilihnya. Data untuk mengisi kuesioner menggunakan skala Likert. Penggunaan skala Likert pada penelitian ini dikarenakan skala Likert

<sup>46</sup> Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2007), h.64

<sup>47</sup> Riduwan, *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h.72

digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.<sup>48</sup> Fenomena sosial pada penelitian ini adalah *burnout* pada guru bimbingan dan konseling yang selanjutnya dijadikan variabel penelitian.

Berdasarkan kepada pengalaman di masyarakat Indonesia, ada kecenderungan seseorang atau responden memberikan pilihan jawaban pada kategori tengah karena alasan kemanusiaan, untuk mengatasi hal tersebut, para peneliti dianjurkan membuat tes skala Likert dengan menggunakan kategori pilihan genap.<sup>49</sup> Dalam instrumen penelitian ini, peneliti menggunakan kategori alternatif jawaban dari butir-butir pernyataan positif dan negatif. Pada penelitian ini, butir pernyataan positif menggambarkan sikap yang mendukung dari indikator instrumen, sedangkan pernyataan negatif menggambarkan sikap yang tidak mendukung dari indikator instrumen. Responden dapat memilih satu jawaban yang sesuai dengan keadaan responden. Bobot dari tiap-tiap pilihan jawaban adalah seperti dalam tabel berikut:

**Tabel 3.2**

**Teknik Penskoran Kuesioner**

Jenis Pernyataan	Rentang Nilai			
	Selalu	Sering	Jarang	Tidak Pernah
Positif	4	3	2	1
Negatif	1	2	3	4

<sup>48</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2008), h. 134

<sup>49</sup> Sukardi, *Metode Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), h. 147

Setiap pilihan jawaban memiliki kriteria makna yang berbeda. Pada jawaban “selalu” berarti responden secara terus-menerus mengalami atau melakukan hal yang sama seperti pernyataan instrumen. Jawaban “sering” memiliki intensitas lebih rendah dari “selalu”. “Sering” berarti responden pernah tidak mengalami atau melakukan hal yang berkaitan di dalam pernyataan instrumen. Jawaban “jarang” berarti responden tidak banyak mengalami ataupun sesekali melakukan hal yang ada di dalam pernyataan instrumen. Jawaban “tidak pernah” berarti responden tidak mengalami ataupun tidak melakukan hal yang ada di dalam pernyataan instrumen selama melaksanakan layanan responsif.

## **F. Instrumen Penelitian**

### **1. Definisi Konseptual Variabel**

Pada penelitian ini, definisi konseptual *burnout* mengacu pada teori Maslach (1993) dkk yakni *burnout* merupakan sindrom psikologis yang disebabkan oleh kelelahan emosional, depersonalisasi, dan berkurangnya hasrat pencapaian prestasi diri yang dapat terjadi pada individu yang bekerja dengan orang lain dalam kapasitas terbatas.

### **2. Definisi Operasional Variabel**

Secara operasional, *burnout* pada guru bimbingan dan konseling adalah suatu kondisi terjadinya kelelahan emosional yang ditandai dengan perasaan frustrasi, putus asa, mudah marah, mudah tersinggung, tidak berdaya, tertekan, apatis terhadap pekerjaan; depersonalisasi ditandai dengan bersikap sinis terhadap siswa, menghindar dari siswa

dan tidak peduli pada siswa; menurunnya hasrat pencapaian prestasi diri ditandai dengan semangat kerja menurun, menganggap bahwa banyak pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan, menganggap diri tidak kompeten.

### 3. Kisi-kisi instrumen

Berdasarkan definisi operasional tersebut, maka dapat disusun kisi-kisi instrumen *burnout* sebagai berikut :

Tabel 3.3

Kisi-kisi Instrumen *burnout* pada guru bimbingan dan konseling

Variabel	Dimensi	Indikator	No Butir		Jumlah		
			+	-	+	-	$\Sigma$
<b>B U R N O U T</b>	1.Kelelahan Emosional	1.1 Frustrasi	1,2	3,4	2	2	4
		1.2 Putus asa	5,6	7,8	2	2	4
		1.3 Mudah marah	9,10	11,12	2	2	4
		1.4 Mudah tersinggung	13,14,	15,16	2	2	4
		1.5 Tidak berdaya	17,18	19,20	2	2	4
		1.6 Tertekan	21,22	23,24	2	2	4
		1.7 Apatis terhadap pekerjaan	25,26	27,28	2	2	4
	2.Depersonalisasi	2.1 Bersikap negatif terhadap siswa	29,30	31,32	2	2	4
			33,34	35,36	2	2	4
		2.2. Menghindar dari Siswa	37,38	39,40	2	2	4
			2.3 Tidak peduli pada Siswa				
	3.Menurunnya hasrat pencapaian prestasi diri	3.1 Semangat kerja menurun	41,42	43,44	2	2	4
			45,46	47,48	2	2	4
		3.3 Menganggap diri tidak kompeten	49,50	51,52	2	2	4
	<b>Jumlah total</b>					26	26

#### 4. Hasil Uji Coba Instrumen

Uji coba ini dilakukan sekaligus dengan pengumpulan data penelitian. Uji coba instrumen dilakukan pada tanggal 4 Agustus sampai 11 Agustus 2015. Jumlah subjek yang diuji cobakan sebanyak 30 guru bimbingan dan konseling yang terdiri dari 12 SMP Negeri di kota Tangerang yakni :

**Tabel 3.4**  
**Sampel Uji Coba**

Sekolah	Jumlah Guru BK
SMP Negeri 3 Tangerang	6
SMP Negeri 7 Tangerang	2
SMP Negeri 8 Tangerang	2
SMP Negeri 10 Tangerang	2
SMP Negeri 11 Tangerang	3
SMP Negeri 12 Tangerang	1
SMP Negeri 14 Tangerang	3
SMP Negeri 15 Tangerang	2
SMP Negeri 18 Tangerang	3
SMP Negeri 19 Tangerang	2
SMP Negeri 20 Tangerang	1
SMP Negeri 24 Tangerang	3
Jumlah	30

#### a. Validitas Butir

Item atau butir dapat dikatakan *valid* apabila mempunyai dukungan yang besar terhadap skor total.<sup>50</sup> Uji validitas butir dalam penelitian mengukur ketepatan item-item pernyataan kuesioner yang dijawab oleh banyak subyek mengenai gambaran *burnout* dalam pemberian tugas layanan responsif.

Uji validitas instrumen dilakukan untuk mengetahui kisi-kisi atau pernyataan yang telah dibuat sudah tepat dengan teori yang digunakan dalam penelitian. Selain itu, dilakukan pengujian tata bahasa yang digunakan. Suharsimi Arikunto menyatakan bahwa validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen<sup>51</sup>. Validitas butir adalah ketetapan mengukur yang dimiliki oleh sebutir item (yang merupakan bagian tes sebagai suatu totalitas), dalam mengukur apa yang seharusnya diukur lewat butir item tersebut.

Suatu butir tidak valid berarti memiliki validitas rendah. Terdapat dua macam validitas yaitu validitas konsep dan validitas empiris. Sebelum dilakukan validitas empiris digunakan terlebih dahulu validitas konsep. Validitas dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan pengujian konsep karena instrumen penelitian disusun berdasarkan teori yang relevan dan dirancang dengan

---

<sup>50</sup> Suharsimi Arikunto, *dasar-dasar evaluasi pendidikan* (Jakarta: bumi aksra,2010), h. 76

<sup>51</sup>Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), h.211

menggunakan kisi-kisi instrumen yang dikonsultasikan kepada dosen pembimbing dan dosen lain sebagai ahli (*expert judgement*), kemudian di uji cobakan dan di analisis dengan analisis butir.

Dalam menguji *validitas* butir rumus yang digunakan ialah korelasi *product moment* dari *Pearson* untuk mengkorelasikan skor item dengan skor total. Uji validitas pada instrumen ini menggunakan rumus koefisien korelasi *Product Moment* sebagai berikut.<sup>52</sup>

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

r = validitas butir

N = jumlah responden

$\sum X$  = skor nilai butir yang dianalisa

$\sum Y$  = jumlah skor total butir

$\sum x^2$  = jumlah kuadrat skor total subyek pada

item/ butir nomor yang dianalisa

---

<sup>52</sup>Suharsimi Arikunto, *Op.Cit.*, h.213.

$\sum y^2$  = jumlah kuadrat skor total item

$XY$  = jumlah hasil kali skor butir dengan skor total

Hasil  $r$  *product moment* tiap butir dikorelasikan dengan  $r$  tabel, maka ketentuannya adalah sebagai berikut.

Jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ , maka item valid

Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka item tidak valid (drop)<sup>53</sup>

Berdasarkan pengolahan hasil uji coba menggunakan *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* versi 20.0, terdapat 19 butir pernyataan yang tidak valid atau *drop* dari jumlah keseluruhan 52 butir pernyataan pada taraf signifikansi 5% yaitu 0,374. Nomor-nomor butir pernyataan yang valid adalah 1 , 3 , 5 , 6 , 7 , 9 ,11, 12, 13, 14, 16, 17, 18, 20, 22, 24, 26, 28, 30, 32, 34, 36, 38, 39, 42, 43, 44, 45, 47, 48, 50,51, 52 sedangkan nomor butir yang tidak valid adalah 2, 4, 8, 10, 15, 19, 21, 23, 25, 27, 29, 31, 33, 35, 37, 40, 41, 46, 49.

---

<sup>53</sup>Juliansyah, noor, *Metodologi Penelitian* ( Jakarta: kencana, 2012), h.169

## b. Reliabilitas Instrumen

Suatu instrumen yang digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian selain harus memenuhi syarat kredibilitas (*valid*) juga harus memenuhi syarat keterandalan (*reliable*). Sebagaimana yang diungkapkan oleh Nasution bahwa reliabilitas instrumen adalah keajegan alat ukur dalam mengukur apa yang diukur, meskipun pada waktu yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama.<sup>54</sup>

Berdasarkan pendapat tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk dipergunakan ketika instrumen tersebut mampu mengukur apa yang diukur dan menghasilkan data yang dapat dipercaya. Menurut Arikunto menguji reliabilitas instrumen yang dipergunakan dalam penelitian yang skornya tidak 1 dan 0 digunakan rumus *Alpha Cronbach* sebagai berikut.<sup>55</sup>

$$r_{11} = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right\}$$

Keterangan :

$r_{11}$  = reliabilitas instrumen

$N$  = jumlah butir valid

---

<sup>54</sup> Nasution, *Op.Cit.*, h.89

<sup>55</sup> Suharsimi Arikunto, *Op.Cit.*, h. 239.

$\Sigma\sigma_t^2$  = jumlah varians butir

$\sigma_t^2$  = varian total

Selanjutnya diinterpretasikan dengan tabel interpretasi nilai r untuk mengklasifikasikan tingkat keandalan dan kepercayaan instrumen,<sup>56</sup> yaitu :

**Tabel 3.5**

**Tabel Interpretasi Nilai Reliabilitas**

Besar Nilai r	Interpretasi
0,91 – 1,00	Sangat Tinggi
0,71 – 0,90	Tinggi
0,41 – 0,70	Cukup
0,21 – 0,40	Rendah
0,00 – 0,20	Sangat Rendah

Berdasarkan hasil pengolahan data uji coba menggunakan *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versi 20.0, didapatkan bahwa reliabilitas instrumen *burnout* yang memiliki 33 butir pernyataan dari jumlah keseluruhan 52 adalah sebesar 0.919. Sehingga dapat dikatakan

---

<sup>56</sup> Sugiyono, *op. cit.*, hal 257

bahwa instrumen dalam penelitian ini memiliki reliabilitas yang sangat tinggi.

Hasil dari perhitungan validitas dan reabilitas pada uji coba instrumen, butir-butir yang valid akan dipergunakan dalam instrumen final pada penelitian ini. Dengan demikian, jumlah butir yang digunakan pada instrumen ini sebanyak 33 butir. Instrumen final mengenai *burnout* pada guru bimbingan dan konseling sebagai berikut :

Tabel 3.6

Kisi-kisi instrumen *burnout* pada guru bimbingan dan konseling

Variabel	Dimensi	Indikator	No Butir		No Urut	
			+	-	+	-
<b>B U R N O U T</b>	1.Kelelahan Emosional	2.1 Frustrasi	1	3	1	2
		2.2 Putus asa	5,6	7	3,4	5
		2.3 Mudah marah	9	11,12	6	7,8
		2.4 Mudah tersinggung	13,14	16	9,10	11
		2.5 Tidak berdaya	17,18	20	12,13	14
		2.6 Tertekan	22	24	15	16
		2.7 Apatis terhadap pekerjaan	26	28	17	18
	2.Depersonalisasi	3.1 Bersikap negatif terhadap siswa	30	32	19	20
		2.2. Menghindar dari siswa	34	36	21	22
		2.3 Tidak peduli pada siswa	38	39	23	24
3.Menurunnya hasrat pencapaian prestasi diri	3.1 Semangat kerja menurun	42	43,44	25	26,27	
	3.2 Menganggap banyak pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan	45	47,48	28	29,30	
	3.3 Menganggap diri tidak kompeten	50	51,52	31	32,33	

## A. Teknik Analisa Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah menggunakan deskriptif persentase, dikarenakan hasil dari penelitian mendeskripsikan tingkat presentase *burnout* guru bimbingan konseling dalam melaksanakan layanan responsif. Penyajian data dari hasil penelitian diawali dengan menentukan jumlah skor ideal tertinggi dan terendah yang kemudian digunakan dalam mengklasifikasikan data menjadi tiga yaitu tinggi, sedang dan rendah. Untuk skor *burnout* peneliti mengelompokkan data kedalam tiga kategori. Menurut Maslach, Jackson dan Leiter (1996) *burnout* dikelompokkan ke dalam tiga kategorisasi yakni tinggi, sedang dan rendah.<sup>57</sup> Cara untuk mengklasifikasikan data yaitu dengan rumus sebagai berikut<sup>58</sup>:

**Tabel 3.7**  
**Klasifikasi Hasil Skor *Burnout* pada Guru BK**

Klasifikasi	Kriteria Penilaian
Tinggi	$X \geq \mu + SD$
Sedang	$\mu + SD < X < \mu - SD$
Rendah	$X < \mu - SD$

<sup>57</sup> Maslach, C. & Leiter M.P., *The Truth About Burnout: How Organizations Causes Personal Stress and What to Do About it.* (San Francisco: Jossey-Bass, 1997) h.156

<sup>58</sup> Saifuddin Azwar, *Penyusunan Skala Psikologi*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2009) hal 109

Keterangan :

Setelah dilakukan kategorisasi, untuk memperjelas hasil yang ada maka dibuat presentase dengan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{Fx}{N} \times 100\%^{59}$$

P = angka presentase

F<sub>x</sub> = frekuensi

N = jumlah responden

---

<sup>59</sup> Soegyarto Mangkuatmodjo, *Pengantar Statistik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1997), h. 43

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Data Hasil Penelitian

Penelitian *burnout* pada guru bimbingan dan konseling dalam melaksanakan layanan responsif dilakukan pada sejumlah guru SMP Negeri wilayah kota Tangerang. Jumlah keseluruhan populasi adalah 56 orang dari 25 sekolah dengan pengambilan sampel sebanyak 30 orang terdiri 14 sekolah. Berikut ini adalah data responden :

**Tabel 4.1**  
**Data 30 Guru BK SMP Negeri kota Tangerang**

No	Nama	Jenis kelamin	Usia	Masa kerja (tahun)	Latar belakang Pendidikan (S1)	No	Nama	Jenis kelamin	Usia	Masa kerja (tahun)	Latar belakang pendidikan (S1)
1	AF	P	38	12	BK Unindra	16	RB	P	52	15	BK UKI
2	ASM	L	44	11	BK Unindra	17	RJL	L	56	20	BK UNJ
3	AS	P	40	9	BK UNJ	18	RR	P	34	9	BK UPI YAI
4	EK	P	42	11	BK UKI	19	RSM	P	46	10	BK Uhamka
5	ES	P	52	26	BK UNJ	20	RTST	P	53	26	BK UKI
6	HLW	P	33	8	BK Uhamka	21	SGM	P	56	23	BK UNJ
7	HN	P	53	25	BK UNJ	22	SGN	P	52	21	Psikologi
8	HW	P	44	10	BK Unindra	23	STRH	P	40	12	BK UNJ
9	KS	P	52	28	BK Asyafiah	24	SW	P	45	19	BK UPI
10	MJ	P	45	9	BK Mustopo	25	SWD	P	52	26	BK UMS
11	MLY	P	42	9	BK Uhamka	26	TTL	P	50	20	S2 Manaj
12	NN	P	43	9	BK Unindra	27	UCS	P	50	20	BK UNJ
13	NND	L	50	22	BK UPI	28	VJ	P	40	9	PKN
14	NNR	P	30	3	BK Uhamka	29	YK	P	36	10	Agama
15	NYS	P	53	25	BK UNJ	30	YN	P	46	18	BK UNJ

1. *Burnout* pada Guru Bimbingan dan Konseling SMP Negeri kota Tangerang dalam Melaksanakan Layanan Responsif

Penelitian ini dilakukan melalui hasil penyebaran instrumen *burnout* terhadap 30 orang guru BK. Berdasarkan hasil perhitungan diketahui mean empirik ( $\bar{X}$ ) dan standar deviasi (S) yaitu  $\bar{X}$  sebesar 51,73 dan S sebesar 7,9. Maka diketahui tingkat intensitas sindrom *burnout* guru ada yang tinggi, sedang dan rendah seperti tercantum dalam tabel berikut :

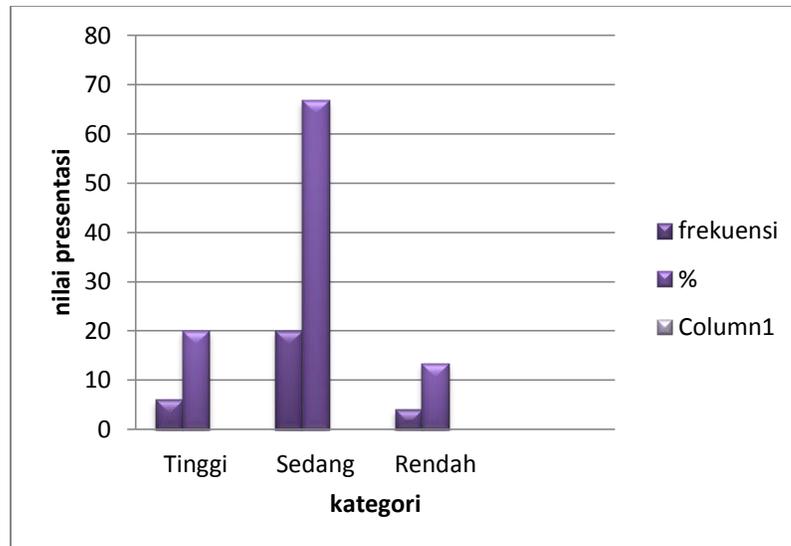
**Tabel 4.2**  
**Gambaran Umum Intensitas Sindrom *Burnout* Guru BK dalam Melaksanakan Layanan Responsif**

NILAI KATEGORI	KATEGORI	FREKUENSI	%
> 59	Tinggi	6	20
44 – 59	Sedang	20	66,7
< 44	Rendah	4	13,3
Jumlah		30	100

Dari tabel 4.2 diketahui bahwa mayoritas guru bimbingan dan konseling di sekolah mengalami *burnout* dalam melaksanakan tugas layanan responsif pada kategori sedang yakni sebanyak 20 responden atau 66,7%, dan tinggi sebanyak 6 responden atau 20% serta rendah sebanyak 4 responden atau 13,3%. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum intensitas *burnout* guru BK SMPN kota Tangerang berada pada kategori sedang. Artinya, guru BK SMPN kota Tangerang cenderung merasakan *burnout*.

Tugas dalam pemberian layanan responsif seperti konseling individu/kelompok, konseling krisis, layanan konsultasi, alih tangan kasus, dan kunjungan rumah serta kerjasama yang dilakukan dengan orangtua, guru, sekolah, ahli (kolaborasi), membuat guru BK kelelahan emosional hingga menimbulkan *burnout* pada kategori sedang. Hal ini terjadi karena guru BK di sekolah menghadapi beragam kasus dan masalah siswa dengan jenis kasus yang cukup kompleks serta melibatkan emosional yang cukup mendalam namun tuntutan yang besar tidak sesuai dengan kemampuan yang dimiliki mudah menimbulkan *burnout*. Peneliti melakukan wawancara saat menyebar instrumen faktanya guru BK juga menangani kasus seperti perselingkungan guru dengan siswa, siswa berhubungan intim, siswa membawa ganja, kelalaian menyimpan barang elektronik. Di sisi lain guru BK masih mampu mengendalikan diri dengan cukup baik terhadap situasi yang dialaminya hal ini tampak pada hasil persentase indikator *burnout* yang menunjukkan ketidakseimbangan jumlah presentase pada indikator (tabel 4.10) yang dirasakan guru BK sehingga *burnout* yang dirasakan tidak mencapai pada kategori tinggi. Dengan kata lain, *burnout* guru BK SMPN kota Tangerang pada level ini cenderung merasakan.

Hasil data *burnout* pada guru BK dalam melaksanakan layanan responsif di SMPN kota Tangerang, divisualisasikan dalam bentuk diagram batang dapat dilihat pada gambar 4.1 di bawah ini :



#### 4.1 Gambaran Umum Intensitas *Burnout* Guru BK SMPN kota Tangerang dalam Melaksanakan Layanan Responsif

#### 2. *Burnout* pada Guru Bimbingan dan Konseling dalam Melaksanakan Layanan Responsif Berdasarkan Dimensi

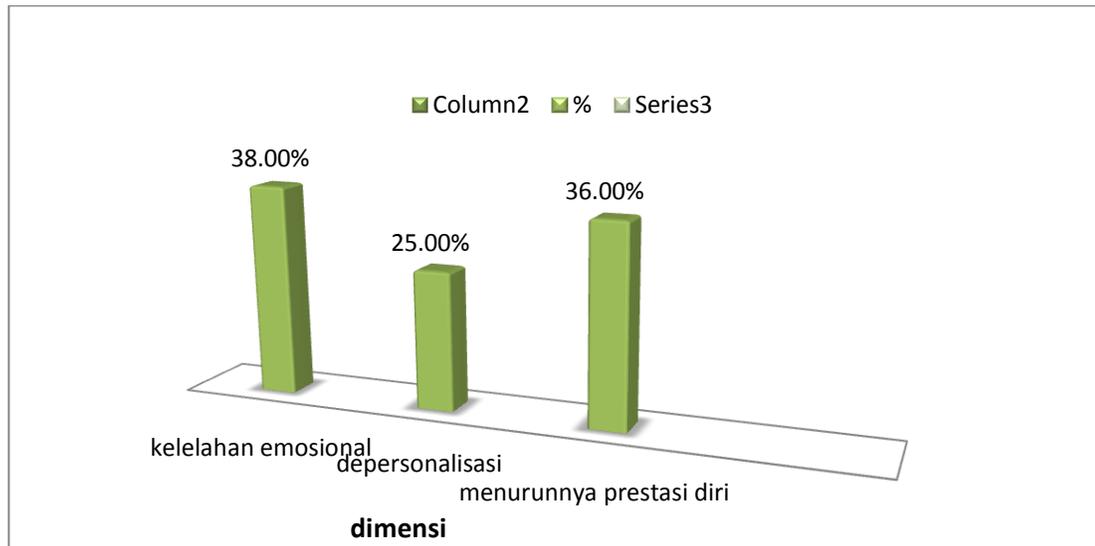
Pemaparan data setiap dimensi dilakukan untuk mengetahui gambaran secara empiris *burnout* pada guru bimbingan dan konseling di SMPN kota Tangerang dalam melaksanakan layanan responsif. Pada penelitian ini terdapat 3 dimensi yaitu, kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan hasrat pencapaian prestasi diri.

**Tabel 4.3**  
**Gambaran Umum Dimensi *Burnout* Guru BK**

No	Dimensi	Persentase
1	Kelelahan Emosional	38,22 %
2	Depersonalisasi	25,68 %
3	Menurunnya Hasrat Pencapaian Prestasi Diri	36,09 %

Memperhatikan tabel 4.3, tampak bahwa aspek kelelahan emosional mencapai 38,22% depersonalisasi 25,68% dan menurunnya hasrat pencapaian prestasi diri mencapai 36,09 %. Hal ini menunjukkan bahwa aspek sindrom *burnout* yang banyak dirasakan oleh guru bimbingan dan konseling SMPN kota Tangerang dalam melaksanakan layanan responsif adalah kelelahan emosional mencapai 38,22 %.

Sindrom *burnout* guru BK divisualisasikan dalam bentuk diagram batang dapat dilihat pada gambar 4.2 di bawah ini :



#### 4.2 Gambaran Umum Dimensi *Burnout* Guru BK dalam Melaksanakan Layanan Responsif

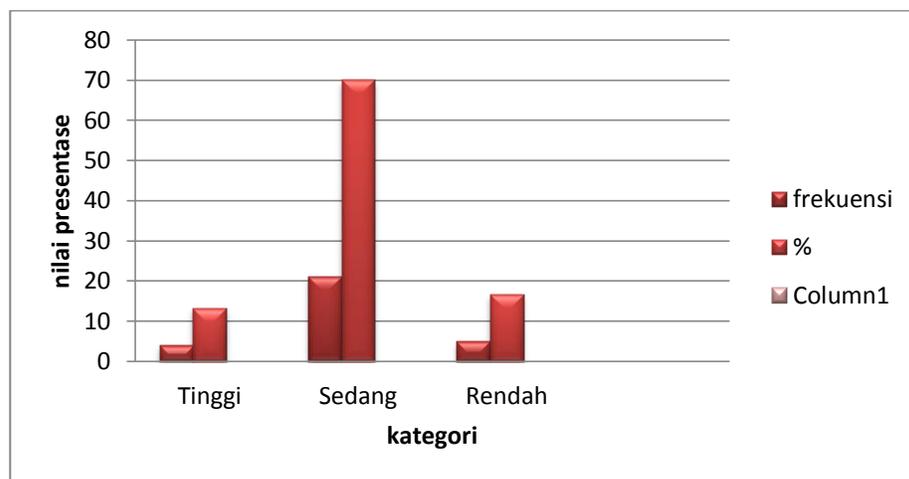
##### a. Dimensi Kelelahan Emosional

Berdasarkan hasil perhitungan diketahui mean empirik ( $\bar{X}$ ) dan standar deviasi (S) yaitu  $\bar{X}$  sebesar 30,5 dan S sebesar 4,6. Maka diketahui tingkat intensitas sindrom *burnout* guru yang tinggi, sedang dan rendah pada dimensi kelelahan emosional tercantum dalam tabel berikut :

**Tabel 4.4**  
**Data Dimensi Kelelahan Emosional**

NILAI KATEGORI	KATEGORI	FREKUENSI	%
> 35	Tinggi	4	13,3
26 – 35	Sedang	21	70
< 26	Rendah	5	16,7
Jumlah		30	100

Hasil kategorisasi *burnout* pada guru BK dalam melaksanakan layanan responsif di SMPN kota Tangerang berdasarkan dimensi kelelahan emosional, divisualisasikan dalam bentuk diagram batang dapat dilihat pada gambar 4.3 di bawah ini :



### 4.3 Dimensi Kelelahan Emosional

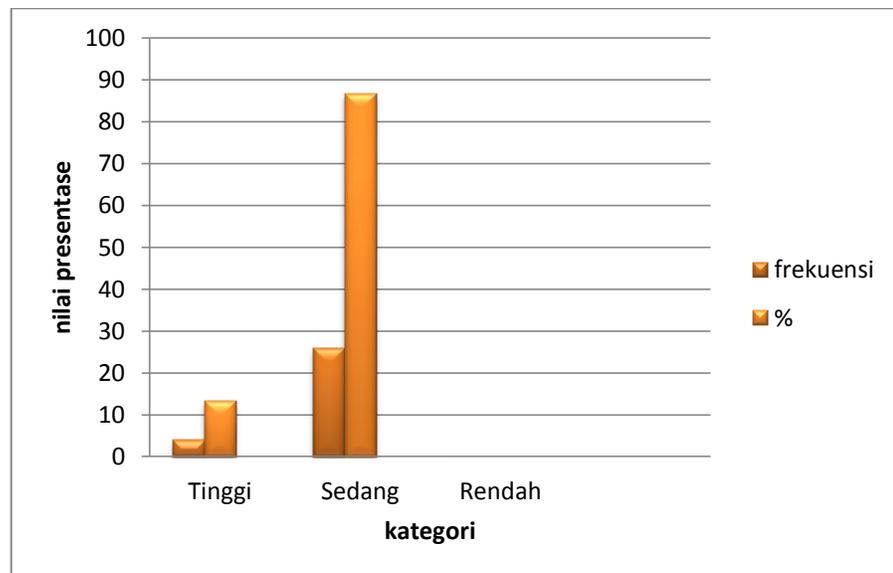
#### b. Dimensi Depersonalisasi

Berdasarkan hasil perhitungan diketahui mean empirik ( $\bar{X}$ ) dan standar deviasi (S) yaitu  $\bar{X}$  sebesar 6,83 dan S sebesar 1,2. Maka diketahui tingkat intensitas sindrom *burnout* guru yang tinggi, sedang dan rendah pada dimensi depersonalisasi tercantum dalam tabel berikut :

**Tabel 4.5**  
**Data Dimensi Depersonalisasi**

NILAI KATEGORI	KATEGORI	FREKUENSI	%
> 8	Tinggi	4	13,3
6 – 8	Sedang	26	86,7
< 6	Rendah	0	0
Jumlah		30	100

Hasil kategorisasi *burnout* pada guru BK dalam melaksanakan layanan responsif di SMPN kota Tangerang berdasarkan dimensi depersonalisasi, divisualisasikan dalam bentuk diagram batang dapat dilihat pada gambar 4.4 di bawah ini :



#### 4.4 Dimensi Depersonalisasi

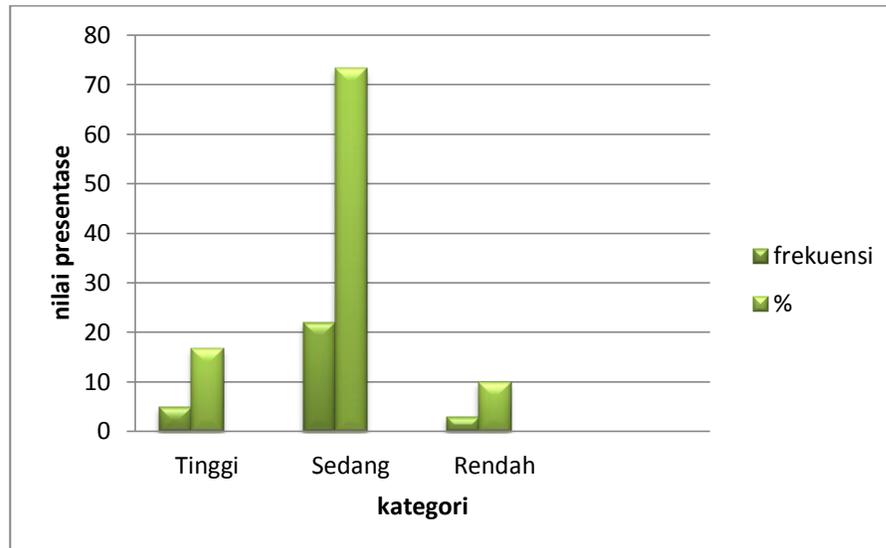
c. Dimensi Penurunan Hasrat Pencapaian Prestasi Diri

Berdasarkan hasil perhitungan diketahui mean empirik ( $\bar{X}$ ) dan standar deviasi (S) yaitu  $\bar{X}$  sebesar 14,4 dan S sebesar 4. Maka diketahui tingkat intensitas sindrom *burnout* guru yang tinggi, sedang dan rendah pada dimensi penurunan hasrat pencapaian prestasi diri tercantum dalam tabel berikut :

**Tabel 4.6**  
**Data Dimensi Penurunan Hasrat Pencapaian Prestasi Diri**

NILAI KATEGORI	KATEGORI	FREKUENSI	%
> 18	Tinggi	5	16,7
10 – 18	Sedang	22	73,3
< 10	Rendah	3	10
Jumlah		30	100

Hasil kategorisasi *burnout* pada guru BK dalam melaksanakan layanan responsif di SMPN kota Tangerang berdasarkan dimensi penurunan hasrat pencapaian prestasi diri, divisualisasikan dalam bentuk diagram batang dapat dilihat pada gambar 4.5 di bawah ini :



#### 4.5 Dimensi Penurunan Hasrat Pencapaian Prestasi Diri

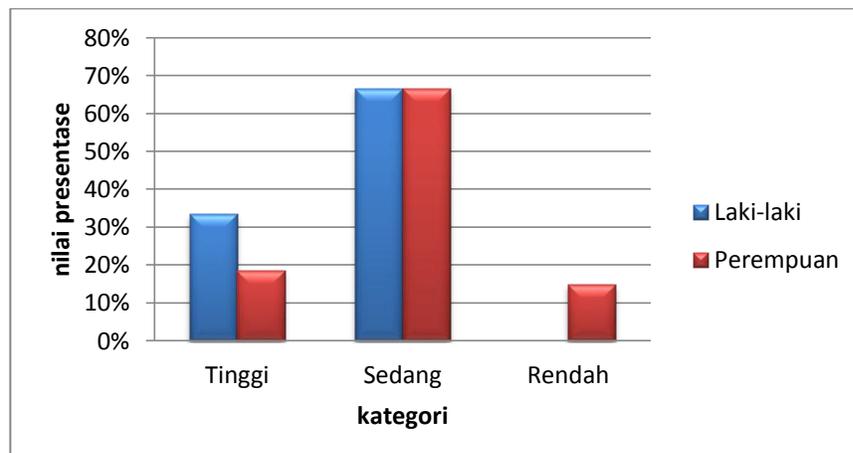
##### 3. *Burnout* pada Guru Bimbingan dan Konseling dalam Melaksanakan Layanan Responsif Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data *burnout* secara keseluruhan diketahui melalui hasil penyebaran instrumen *burnout* terhadap 30 orang guru BK di SMPN kota Tangerang. Terdiri dari 3 responden laki-laki dan 27 responden perempuan, dengan nilai kategori yang sama tinggi, sedang, rendah sesuai data gambaran *burnout* secara keseluruhan. Maka diketahui tingkat presentase intensitas sindrom *burnout* guru BK dalam melaksanakan layanan responsif berdasarkan jenis kelamin seperti tercantum dalam tabel berikut :

**Tabel 4.7**  
**Burnout Berdasarkan Jenis Kelamin**

Nilai kategori	Kategori	Frekuensi		Persentase	
		Laki-laki	Perempuan	Laki-laki	Perempuan
> 59	Tinggi	1	5	33,3%	18,5%
44 – 59	Sedang	2	18	66,7%	66,7%
< 44	Rendah	0	4	0%	14,8%

Memperhatikan tabel 4.7, tampak bahwa responden laki-laki maupun perempuan mengalami *burnout* berada pada kategori sedang yakni 66,7%. Hal ini menunjukkan bahwa *burnout* dapat di alami oleh jenis kelamin perempuan maupun laki-laki. Di SMPN kota Tangerang jumlah guru BK perempuan lebih besar dari guru BK laki-laki, sehingga kurang menunjukkan hasil perbedaan *burnout* yang signifikan antara jenis kelamin perempuan dan laki-laki. Sindrom *burnout* guru BK berdasarkan jenis kelamin divisualisasikan dalam bentuk diagram batang dapat dilihat pada gambar 4.6 di bawah ini :



#### 4.6 *Burnout* Berdasarkan Jenis Kelamin

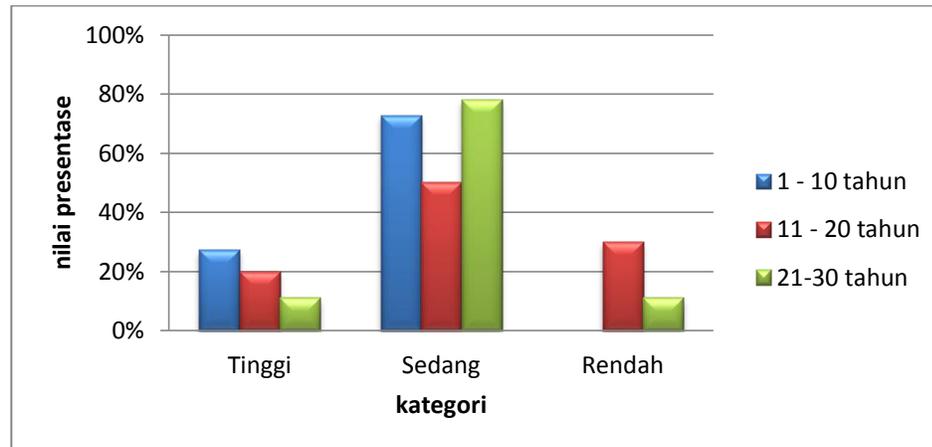
#### 4. *Burnout* pada Guru Bimbingan dan Konseling dalam Melaksanakan Layanan Responsif Berdasarkan Masa Kerja

Peneliti membagi rentang masa kerja dari hasil data responden, dengan nilai kategori yang sama yakni tinggi, sedang, rendah sesuai data gambaran *burnout* secara keseluruhan. Maka diketahui sindrom *burnout* guru BK dalam melaksanakan layanan responsif berdasarkan masa kerja seperti tercantum dalam tabel berikut :

**Tabel 4.8**  
***Burnout* Berdasarkan Masa Kerja**

Nilai Kategori	Kategori	Masa Kerja			Persentase		
		1-10 tahun	11-20 tahun	21-30 tahun	1-10 Tahun	11-20 Tahun	21-30 Tahun
> 59	Tinggi	3	2	1	27,2 %	20 %	11,1%
44 – 59	Sedang	8	5	7	72,8 %	50 %	77,8%
< 44	Rendah	0	3	1	0 %	30 %	11,1%

Memperhatikan tabel 4.8, tampak bahwa pada kategori tinggi dan sedang *burnout* dialami lebih banyak oleh responden yang bekerja pada masa 1 sampai 10 tahun. Sindrom *burnout* guru BK SMPN kota Tangerang dalam melaksanakan layanan responsif berdasarkan masa kerja divisualisasikan dalam bentuk diagram batang dapat dilihat pada gambar 4.7 di bawah ini :



#### 4.7 *Burnout* Berdasarkan Masa Kerja

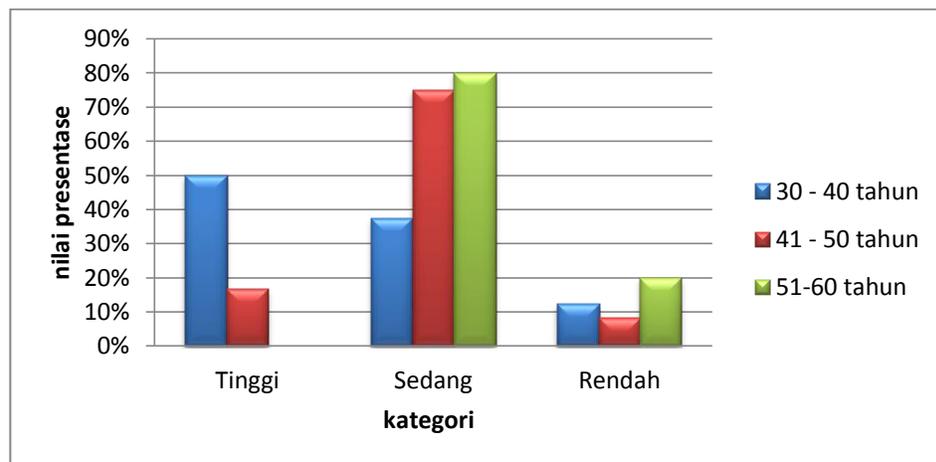
#### 5. *Burnout* pada Guru Bimbingan dan Konseling dalam Melaksanakan Layanan Responsif Berdasarkan Usia

Peneliti membagi rentang usia dari hasil data responden, dengan nilai kategori yang sama yakni tinggi, sedang, rendah sesuai data gambaran *burnout* secara keseluruhan. Maka diketahui sindrom *burnout* guru BK dalam melaksanakan layanan responsif berdasarkan usia seperti tercantum dalam tabel berikut :

**Tabel 4.9**  
***Burnout* Berdasarkan Usia**

Nilai Kategori	Kategori	Usia			Persentase		
		30-40	41-50	51-60	30-40	41-50	51-60
> 59	Tinggi	4	2	0	50 %	16,7%	0%
44 – 59	Sedang	3	9	8	37,5 %	75 %	80%
< 44	Rendah	1	1	2	12,5 %	8,3%	20%

Memperhatikan tabel 4.9, tampak bahwa pada kategori tinggi *burnout* dialami lebih banyak oleh responden yang berusia muda yakni 30-40 tahun sebesar 50%. Pada kategori sedang *burnout* dialami lebih banyak oleh responden yang berusia 41-50 tahun sebesar 75% dan pada usia 51-60 tahun sebesar 80%. Sindrom *burnout* guru BK SMPN kota Tangerang dalam melaksanakan layanan responsif berdasarkan usia divisualisasikan dalam bentuk diagram batang dapat dilihat pada gambar 4.8 di bawah ini :



**4.8 Burnout Berdasarkan Usia**

7. *Burnout* pada Guru Bimbingan dan Konseling dalam Melaksanakan Layanan Responsif Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan

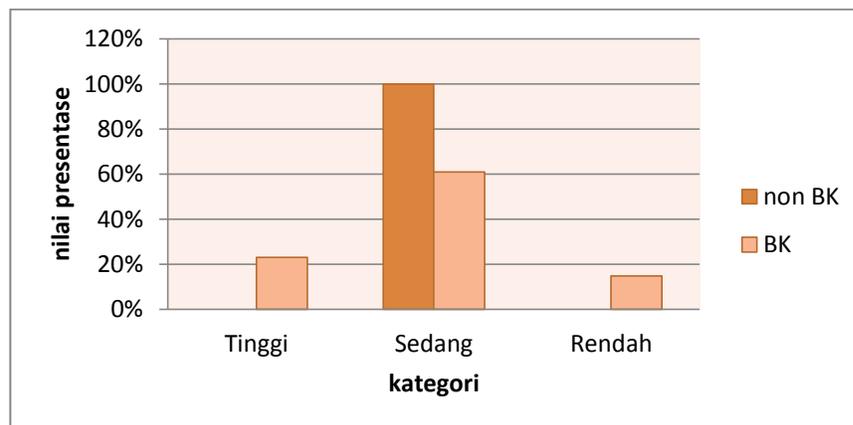
Berdasarkan data *burnout* secara keseluruhan diketahui melalui hasil penyebaran instrumen *burnout* terhadap 30 orang guru BK di SMPN kota Tangerang. Terdiri dari 4 responden berlatar belakang profesi non BK dan 26 responden berlatar belakang profesi BK, dengan nilai kategori yang sama yakni tinggi, sedang, rendah sesuai data gambaran *burnout* secara keseluruhan. Maka diketahui tingkat presentase intensitas sindrom *burnout* guru BK dalam melaksanakan layanan responsif berdasarkan latar belakang pendidikan seperti tercantum dalam tabel berikut :

**Tabel 4.10**  
***Burnout* Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan**

Nilai kategori	Kategori	Frekuensi		Persentase	
		Non BK	BK	Non BK	BK
> 59	Tinggi	0	6	0%	23%
44 – 59	Sedang	4	16	100%	61%
< 44	Rendah	0	4	0%	15 %

Memperhatikan tabel 4.10, tampak bahwa responden berlatar belakang profesi non BK namun ditugaskan menjadi guru BK di sekolah mengalami *burnout* pada kategori sedang yakni 100%. Sedangkan tampak pada responden berlatar belakang profesi BK mengalami *burnout* dengan kategori beragam yakni 23% mengalami

*burnout* tingkat tinggi, 61% mengalami *burnout* pada tingkat sedang, dan 15% mengalami *burnout* pada tingkat rendah. Sindrom *burnout* guru BK berdasarkan latar belakang pendidikan divisualisasikan dalam bentuk diagram batang dapat dilihat pada gambar 4.9 di bawah ini :



#### 4.9 *Burnout* Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan

#### 8. *Burnout* pada Guru Bimbingan dan Konseling dalam Melaksanakan Layanan Responsif Berdasarkan Indikator

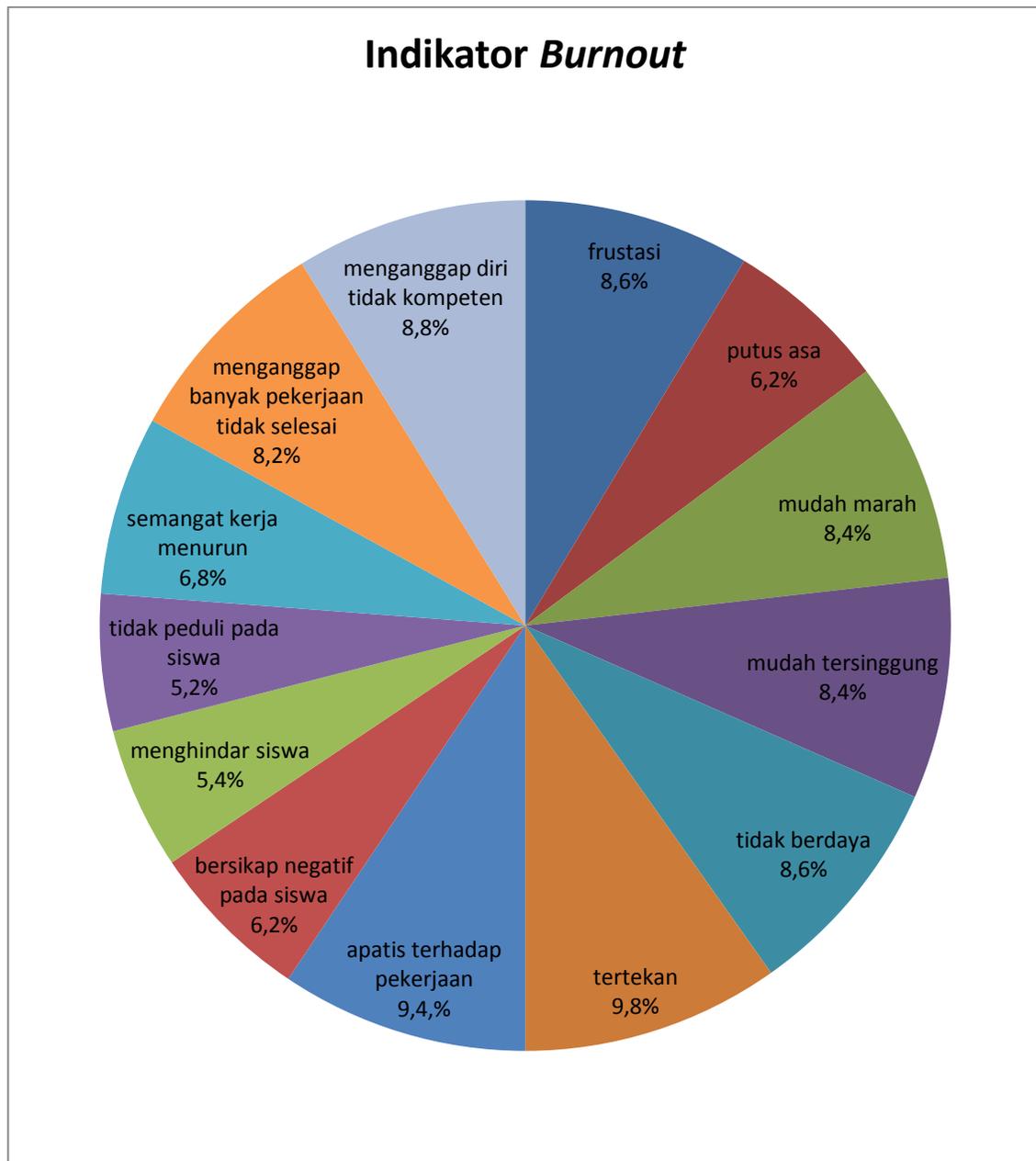
Untuk mengetahui indikator dominan sindrom *burnout* guru BK SMPN kota Tangerang dalam melaksanakan layanan responsif terlebih dahulu dilakukan perhitungan skor ideal dan skor total dari masing-masing pernyataan yang ada pada indikator. Maka gambaran hasil penelitian tersebut disajikan pada tabel 4.10 berikut ini :

Tabel 4.11

***Burnout* pada Guru Bimbingan dan Konseling SMPN kota Tangerang dalam Melaksanakan Layanan Responsif Berdasarkan Indikator**

Dimensi	Indikator	$\Sigma$ Item	Skor Total	Skor Ideal	Persentase (%)
Kelelahan Emosional	Frustrasi	2	104	240	8,6
	Putus asa	3	114	360	6,2
	Mudah marah	3	154	360	8,4
	Mudah tersinggung	3	154	360	8,4
	Tidak berdaya	3	158	360	8,6
	Tertekan	2	118	240	<b>9,8</b>
	Apatis terhadap pekerjaan	2	113	240	9,4
Depersonalisasi	Bersikap negatif pada siswa	2	75	240	<b>6,2</b>
	Menghindar dari siswa	2	66	240	5,4
	Tidak peduli pada siswa	2	64	240	5,2
Menurunnya Hasrat Pencapaian Prestasi Diri	Semangat kerja menurun	3	123	360	6,8
	Menganggap banyak pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan	3	150	360	8,2
	Menganggap diri tidak kompeten	3	159	360	<b>8,8</b>
<b>Jumlah</b>					100

Memperhatikan tabel 4.11, tampak bahwa dalam setiap dimensi terdapat indikator-indikator *burnout* yang dirasakan oleh guru BK di SMPN kota Tangerang. Pada dimensi kelelahan emosional terdapat indikator perasaan frustrasi, putus asa, mudah marah, mudah tersinggung, tidak berdaya, tertekan dan apatis terhadap pekerjaan. Indikator dominan sindrom *burnout* pada dimensi kelelahan emosional adalah tertekan mencapai 9,8%. Pada dimensi depersonalisasi terdapat indikator bersikap negatif pada siswa, menghindari dari siswa, dan tidak peduli pada siswa. Indikator dominan sindrom *burnout* pada dimensi depersonalisasi adalah bersikap negatif pada siswa mencapai 6,2%. Sedangkan pada dimensi menurunnya hasrat pencapaian prestasi diri terdapat indikator semangat kerja menurun, merasa bahwa banyak pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan, dan menganggap diri tidak kompeten. Adapun indikator dominan sindrom *burnout* adalah menganggap diri tidak kompeten mencapai 8,8%. Sindrom *burnout* guru BK SMPN kota Tangerang dalam melaksanakan layanan responsif berdasarkan indikator divisualisasikan dalam bentuk diagram batang dapat dilihat pada gambar 4.10 di bawah ini:



**4.10 *Burnout* pada Guru Bimbingan dan Konseling SMPN kota Tangerang dalam Melaksanakan Layanan Responsif Berdasarkan Indikator**

## B. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

### 1. *Burnout* pada Guru Bimbingan dan Konseling SMP Negeri kota Tangerang dalam Melaksanakan Layanan Responsif

Berdasarkan hasil penelitian, secara keseluruhan diperoleh data bahwa guru bimbingan dan konseling SMPN kota Tangerang mengalami *burnout* pada tingkat sedang dalam melaksanakan layanan responsif. Kategori ini diperoleh dari 20 responden dengan jumlah persentase sebesar 66,7%. Hal ini menggambarkan bahwa guru BK SMPN kota Tangerang mengalami *burnout* pada tingkat sedang karena kelelahan emosional, depersonalisasi dan menurunnya hasrat pencapaian prestasi diri, hal ini dapat dikatakan bahwa guru BK cenderung merasakan *burnout*.

Guru BK SMPN kota Tangerang cenderung sering merasakan kelelahan emosional, depersonalisasi dan menurunnya hasrat pencapaian prestasi diri ketika memberikan layanan responsif dengan beragam kasus dan masalah siswa di sekolah yang cukup memerlukan energi serta keterlibatan emosional secara mendalam. Namun hasil *burnout* pada kategori sedang menunjukkan bahwa guru BK tidak selalu merasakan *burnout* itu artinya guru BK terkadang masih mampu mengendalikan diri dengan cukup baik terhadap situasi yang dialaminya hal ini tampak pada hasil persentase indikator *burnout* yang menunjukkan ketidak-

seimbangan jumlah presentase pada masing-masing indikator (tabel 4.10) yang dirasakan guru BK sehingga *burnout* yang dirasakan tidak mencapai pada kategori tinggi.

Perolehan data capaian kedua, dari 6 responden dengan jumlah presentase sebesar 20% guru BK SMPN kota Tangerang mengalami *burnout* pada tingkat tinggi. *Burnout* pada kategori tinggi artinya, guru BK selalu dan sering merasakan *burnout* dalam melaksanakan layanan responsif di sekolah khususnya saat berhadapan dengan kasus dan masalah siswa dalam penanganannya. Perolehan terakhir pada kategori rendah dari 4 responden dengan jumlah presentase sebesar 13,3% menunjukkan bahwa mereka hampir tidak pernah mengalami *burnout*, hal tersebut dikarenakan responden jarang bahkan hampir tidak pernah mengalami kelelahan emosional, depersonalisasi dan menurunnya pencapaian prestasi diri.

Tugas dalam pemberian layanan responsif seperti konseling individu atau kelompok, konseling krisis, layanan konsultasi, alih tangan kasus, dan kunjungan rumah serta kerjasama yang dilakukan dengan orangtua, guru dan ahli lain (kolaborasi), membuat guru BK kelelahan emosional, depersonalisasi, menurunnya prestasi diri hingga menimbulkan *burnout*, karena dalam tugas pemberian layanan responsif membutuhkan keterlibatan emosional secara mendalam dan membutuhkan dukungan

berbagai pihak. Hal ini sesuai menurut Maslach bahwa salah satu faktor penyebab *burnout* adalah keterlibatan emosional. Guru BK melakukan hubungan kerja tidak hanya dengan siswa tetapi juga dengan berbagai pihak sedangkan tidak semua pihak mendukung kegiatan dalam layanan responsif. Faktor lainnya penyebab *burnout* juga lingkungan kerja, seperti tidak adanya dukungan dari rekan kerja maupun atasan atau pihak yang terlibat. Karena kurangnya dukungan dari pihak yang terlibat membuat guru BK yang pada awalnya antusias dalam membantu siswa menjadi kehilangan semangat, menyerah dan menjadi apatis terhadap pekerjaannya. Hal ini sesuai dengan pendapat Feudenberger bahwa individu yang memulai berkarir memiliki idealisme tertentu, misalnya ingin membantu dan meningkatkan kesejahteraan orang lain namun ketika realitas yang ada tidak mendukung idealisme mereka maka individu tetap berupaya mencapai idealisme tersebut sampai akhirnya sumber diri mereka terkuras dan mengalami kelelahan atau frustrasi. Kemudian diperkuat menurut Maslach bahwa *burnout* terjadi pada individu yang bekerja dengan orang lain dalam kapasitas terbatas dan *burnout* terjadi karena ketidaksesuaian antara ukuran kemampuan yang dimiliki seseorang dengan pekerjaan yang harus dilakukan. Kurangnya jumlah SDM guru BK di sekolah menjadi salah satu pemicu yang menimbulkan ketidaksesuaian antara kemampuan yang dimiliki dengan tuntutan pekerjaan yang diterimanya. Faktor tersebut-lah yang memicu terjadinya *burnout* pada guru BK di SMPN Kota Tangerang.

Peneliti melakukan wawancara saat menyebar instrumen baik saat uji coba maupun penelitian, faktanya bahwa guru BK di sekolah menangani kasus dan masalah siswa yang lebih kompleks seperti perselingkungan guru dengan siswa, siswa melakukan hubungan intim, penyuka sesama jenis (homo-lesbian), siswa membawa ganja, kehilangan atau kecurian barang elektronik dan uang. Keterlibatan emosional guru BK dengan siswa secara mendalam membuat guru BK terus-menerus berupaya memahami siswa sedangkan siswa dalam kondisi dan latar belakang apapun tetap harus di layani, karena dalam asas “klien tidak pernah salah” hal tersebut membuat guru BK tertekan secara psikologis karena fokus pada permasalahan siswa yang secara terus menerus dan kurang mendapat respon positif dalam jangka waktu lama mengakibatkan berkembangnya pandangan negatif dan sinis terhadap konseli pada akhirnya menimbulkan *burnout*.

Terjadinya perbedaan tingkat *burnout* yang dialami oleh responden dipengaruhi oleh beragam kasus dan masalah siswa yang kompleks juga di latar belakang oleh beberapa faktor seperti jumlah sumber daya manusia (guru BK) di masing-masing sekolah yang berbeda-beda, dengan beban tugas yang beragam, fasilitas dan lingkungan kerja yang mendukung pelaksanaan kegiatan bimbingan dan konseling di sekolah, selain itu terdapat perbedaan masa kerja guru BK di setiap sekolah, jenis kelamin, usia dan faktor lainnya. Tentunya hal tersebut dapat mempengaruhi tingkat *burnout* yang dirasakan oleh guru BK SMPN kota Tangerang.

## 2. *Burnout* pada Guru Bimbingan dan Konseling dalam Melaksanakan Layanan Responsif Berdasarkan Dimensi

*Burnout* yang dimaksudkan dalam penelitian ini mengacu pada teori Maslach bahwa *burnout* sebagai suatu kondisi yang ditandai oleh kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian prestasi diri. Pada dimensi kelelahan emosional yang merasakan *burnout* mencapai 38,22%, depersonalisasi 25,69% dan menurunnya hasrat pencapaian prestasi diri mencapai 36,09%. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi sindrom *burnout* yang banyak dirasakan oleh guru bimbingan dan konseling SMPN kota

Tangerang dalam melaksanakan layanan responsif adalah kelelahan emosional mencapai 38,22%.

Kelelahan emosional di alami oleh guru BK disebabkan siswa yang melakukan kesalahan berulang, menangani jenis kasus berat, menyelesaikan kasus krisis, orang tua siswa marah saat konferensi kasus, pekerjaan di remehkan orang lain, rekan kerja sulit di ajak bekerja sama, laporan kasus siswa terus-menerus, dan tenggat waktu menyelesaikan kasus siswa. Akibatnya guru BK merasa kecewa, menyerah, menjadi pesimis, jengkel, mudah tersinggung, sakit hati, merasa tidak berdaya, menjadi kurang efektif, apatis terhadap pekerjaan (menunda laporan) dan tertekan. Adanya tuntutan psikologis dan emosional yang terjadi pada guru BK karena besarnya tuntutan dan tanggung jawab yang di emban dalam menangani kasus-kasus atau masalah siswa di sekolah membuat guru BK berupaya melakukan strategi sebagai cara untuk mengatasi tuntutan emosional pada dirinya seperti refreshing, berdiskusi dan membagi tugas bersama dengan rekan kerja, menonton film, merubah ruangan BK menjadi lebih bersih, indah dan teratur. Namun ketika strategi pemecahan masalah tidak berhasil setelah diterapkan berulang kali, akan menimbulkan ketegangan emosional. Kekuatan diri yang dimiliki guru BK telah berkurang (kesabaran, motivasi, kemampuan mengatasi masalah) karena mereka selama ini telah memfokuskan diri untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi. Pada situasi tersebut guru BK rentan terhadap berkembangnya

kelelahan emosional. Hal ini diperkuat oleh pendapat Maslach (1982) yang menyatakan bahwa situasi dengan tuntutan emosional yang terus-menerus menyebabkan munculnya kelelahan emosional yang merupakan inti dari sindrom *burnout*.

Berkurangnya sumber-sumber emosional dalam diri seperti kasih sayang, empati dan perhatian yang akhirnya tidak mampu memberikan pelayanan dengan baik secara psikologis. Jika seseorang menjadi terlalu terlibat secara emosional, merasa dirinya bekerja terlalu berat dan kemudian merasa kelelahan dengan tuntutan emosional dari orang lain, respon terhadap situasi ini adalah suatu kelelahan emosional. Secara operasional kelelahan emosional ditandai dengan berkurangnya sumber-sumber emosional, misalnya perasaan frustrasi, putus asa, tidak berdaya, tertekan, apatis terhadap pekerjaan, selain itu mudah marah dan tersinggung. Tuntutan emosional dapat menjadi *burnout* jika tuntutan tersebut melebihi kemampuan seseorang untuk dapat meresponnya secara memadai.

**Tabel 4.12**  
***Rating Dimensi Kelelahan Emosional***

<b>Urutan</b>	<b>Kategori</b>	<b>Persentase</b>
1	Sedang	70 %
2	Rendah	16,7 %
3	Tinggi	13,3 %

Pada dimensi kelelahan emosional diperoleh data bahwa guru BK SMPN kota Tangerang mengalami kelelahan emosional pada tingkat sedang, yaitu sebesar 70%. Hal tersebut menunjukkan bahwa jika responden mengalami kelelahan emosional, terkadang responden cukup mampu mengatur perasaan emosinya dengan baik meskipun cenderung memiliki rasa kecewa, jengkel, mudah tersinggung, merasa kurang efektif, perasaan tertekan hingga menjadi apatis terhadap pekerjaan khususnya dalam tugas pemberian layanan responsif di sekolah. Kemudian sebesar 16,7% responden mengalami kelelahan emosional pada tingkat rendah. Hal ini menunjukkan bahwa mereka mampu memberikan bantuan kepada siswa dengan senang hati, ramah dan sabar serta selalu berusaha seoptimal mungkin dalam membantu siswa menyelesaikan masalahnya, meskipun sedang mengalami kelelahan emosional. Perolehan ketiga, sebesar 13,3 % responden mengalami kelelahan emosional pada tingkat tinggi. Hal tersebut menunjukkan bahwa responden selalu dan sering merasa kecewa, jengkel, hingga menjadi tertekan, tidak berdaya dan apatis terhadap pekerjaan dalam

memberikan layanan responsif pada siswa. Artinya bahwa responden masih kurang mampu mengatur perasaan emosinya dengan baik. Guru BK yang tidak memiliki kondisi emosional yang baik akan lebih mudah mengalami kelelahan emosional akibatnya guru BK akan cepat putus asa dan menyerah pada kasus yang ditangani bahkan mudah marah dan tersinggung terhadap siswa dan rekan kerja. Responden yang mengalami kelelahan emosional pada tingkat tinggi menunjukkan bahwa keterlibatan emosional yang di berikan responden dalam membantu siswa sangat mendalam sehingga membuat responden mengalami kelelahan.

Depersonalisasi, menurut Maslach (1993) merupakan perkembangan dari dimensi kelelahan emosional. Ia menjelaskan depersonalisasi adalah *coping* (proses mengatasi ke-tidakseimbangan antara tuntutan dan kemampuan individu) yang dilakukan individu untuk mengatasi kelelahan emosional. Perilaku tersebut adalah suatu upaya untuk melindungi diri dari tuntutan emosional yang berlebihan dengan memperlakukan siswa sebagai objek. Hal ini ditandai dengan bersikap negatif, kasar, menjaga jarak dengan penerima layanan dan menjauhnya seseorang dari lingkungan sosial dan cenderung tidak peduli dengan orang-orang disekitarnya. Dimensi ini merupakan akibat lebih lanjut dari adanya upaya penarikan diri dari keterlibatan secara emosional dengan orang lain. Penarikan diri di satu sisi dirasakan dapat mengurangi ketegangan-ketegangan emosional yang muncul karena keterlibatan

yang mendalam dengan siswa. Namun efek selanjutnya adalah hilangnya perasaan sensitif terhadap siswa sehingga memunculkan reaksi-reaksi negatif terhadap siswa.

**Tabel 4.13**  
**Rating Dimensi Depersonalisasi**

Urutan	Kategori	Persentase
1	Sedang	86,7 %
2	Tinggi	13,3 %
3	Rendah	0 %

Pada dimensi depersonalisasi diperoleh data bahwa guru BK SMPN kota Tangerang mengalami depersonalisasi pada tingkat sedang sebesar 86,7%. Hal ini menunjukkan bahwa responden terkadang kurang peduli, menghindari dan bersikap negatif pada siswa. Namun terkadang responden peduli dan menerima siswa dengan sikap terbuka. Berdasarkan hal tersebut responden cukup mampu mengesampingkan pandangan subjektifnya saat menangani kasus, melayani konseling, dan konsultasi namun terkadang responden juga melakukan penilaian negatif pada siswa (*judgment*), kurang memahami perasaan siswa-siswinya dan bersikap tak acuh sehingga mempengaruhi proses layanan yang diberikan yang berdampak pada pengambilan keputusan penyelesaian masalah yang kurang tepat.

Sebesar 13,3% responden mengalami depersonalisasi pada tingkat tinggi menunjukkan bahwa responden seringkali bersikap sinis, menghindar dari siswa dan bersikap tak acuh pada beberapa siswa. Hal ini dapat memicu bantuan yang diberikan kepada siswa menjadi kurang efektif. Pada kategori rendah sebesar 0% yang mengalami depersonalisasi, hal itu menunjukkan bahwa responden sudah mampu bersikap positif pada siswa, tidak menyamaratakan siswa (bersikap netral), memberi pelayanan dengan baik, menjaga komunikasi dengan siswa meskipun konseling dan kasus telah selesai. Artinya responden jarang atau bahkan hampir tidak pernah bersikap negatif pada siswa, bersikap tak acuh dan menghindar dari siswa. Responden berupaya memahami perasaan siswa-siswinya dengan baik, menerima dengan sikap terbuka dan ramah, serta melayani siswa-siswinya dengan senang hati.

Maslach, mengemukakan penurunan hasrat pencapaian prestasi diri merupakan suatu evaluasi diri, bahwa seseorang tidak lagi efektif dalam bekerja dengan penerima pelayanan dan dalam pemenuhan tanggung jawab yang berkaitan dengan pekerjaan. Gambaran penurunan hasrat pencapaian prestasi diri adalah semangat kerja menurun, produktivitas dan kemampuan diri menjadi rendah, individu tidak mampu mengatasi permasalahan yang dihadapi serta perasaan kegagalan dalam bekerja. Menurunnya hasrat pencapaian prestasi diri terjadi akibat dari

pemberlakuan depersonalisasi pada siswa hingga akhirnya membentuk rasa bersalah pada dirinya sehingga guru BK menganggap dirinya tidak kompeten, merasa banyak pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan terutama dalam menangani masalah siswa di sekolah yang menimbulkan rasa kurang bersemangat dalam bekerja hingga membuat pekerjaan lainnya tertunda.

**Tabel 4.14**  
**Rating Dimensi Menurunnya Hasrat**  
**Pencapaian Prestasi Diri**

Urutan	Kategori	Persentase
1	Sedang	73,3 %
2	Tinggi	16,7 %
3	Rendah	10 %

Pada dimensi menurunnya hasrat pencapaian prestasi diri diperoleh data bahwa guru BK SMPN kota Tangerang mengalami penurunan hasrat pencapaian prestasi diri pada tingkat sedang, yaitu sebesar 73,3%. Hal ini menunjukkan bahwa responden terkadang memiliki semangat kerja yang baik sehingga mudah baginya menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya karena rasa percaya diri dengan kemampuan yang dimilikinya. Namun terkadang responden kurang memiliki semangat dan antusiasme dalam mengemban tugas yang diberikan sehingga menganggap bahwa dirinya tidak mampu melakukan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Berdasarkan hal tersebut responden terkadang merasa bosan atau kurang bergairah dalam membantu siswa, terkadang merasa bahwa banyak masalah siswa yang tidak mampu di selesaikannya, jadwal rencana kunjungan rumah yang terabaikan, merasa keterampilan komunikasi konseling yang dimiliki masih kurang baik namun terkadang responden juga mampu membangun kolaborasi dengan orangtua, guru dan ahli lain, berusaha keras membantu masalah siswa, dan menganggap bahwa jenis kasus berat siswa merupakan tantangan baginya. Kondisi tersebut dapat menimbulkan prestasi dan kemampuan kerja guru BK menjadi tidak stabil dan cukup mengganggu peran fungsionalnya.

Sebesar 16,7% responden mengalami penurunan hasrat pencapaian prestasi dalam diri pada tingkat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa responden sering mengalami rasa tidak bergairah atau tidak bersemangat dalam mengemban tugas dan tanggung jawabnya dalam melaksanakan tugas layanan responsif, sehingga merasa banyak permasalahan siswa yang tidak dapat diselesaikan, jadwal kunjungan rumah yang tidak terlaksana, merasa kemampuan komunikasi konseling masih rendah, kurang mampu membangun kolaborasi atau kerjasama dengan pihak lain, merasa *treatment* yang diberikan kepada siswa kurang tepat atau dengan kata lain menganggap diri kurang kompeten. Hal tersebut dapat menimbulkan kinerja guru BK dalam membantu siswa menjadi sangat tidak optimal yang mengakibatkan prestasi menurun

drastis. Pada kategori rendah sebesar 10% mengalami penurunan hasrat pencapaian prestasi dalam diri. Hal ini menunjukkan bahwa responden sangat mampu menangani setiap permasalahan siswa dengan baik dan responden sangat mampu menyelesaikan setiap rencana kerjanya dengan baik

Dapat dilihat berdasarkan data yang diperoleh bahwa terdapat rentang sekitar 6,7% responden yang mengalami penurunan hasrat pencapaian prestasi diri pada tingkat tinggi dan rendah. Hal tersebut terjadi dikarenakan jumlah guru BK di setiap SMPN kota Tangerang tidak sesuai dengan jumlah siswa yang dilayani. Jumlah guru BK yang sedikit disetiap sekolah sedangkan banyak siswa yang harus diberikan pelayanan membuat beban kerja semakin banyak. Kekurangan SDM (Guru BK) dengan kasus yang penting dan kebutuhan siswa yang harus segera ditangani membuat beberapa kasus siswa menjadi tidak dapat diselesaikan dengan baik. Pada akhirnya, merasa bahwa banyak masalah siswa yang tidak dapat diselesaikan dan membuat pekerjaan lain menjadi tertunda, sehingga guru BK menganggap bahwa dirinya tidak kompeten yang mengakibatkan guru BK kehilangan semangat dalam memberikan layanan optimal pada siswa.

Berdasarkan analisa dimensi, secara keseluruhan terjadinya kelelahan emosional pada tingkat sedang membentuk terjadinya depersonalisasi pada tingkat sedang sehingga menghasilkan penurunan hasrat pencapaian prestasi diri pada tingkat sedang. Guru BK yang

mengalami kelelahan emosional pada tingkat sedang menunjukkan bahwa terkadang responden masih kurang mampu mengatur perasaan emosinya dengan baik. Kelelahan emosional terjadi dengan terkurasnya sumber-sumber emosional yakni perasaan frustrasi, mudah putus asa, mudah tersinggung, mudah marah, merasa tertekan hingga menjadi tidak berdaya hingga berpeluang menimbulkan kecenderungan depersonalisasi pada tingkat sedang yakni bersikap sinisme, negatifisme, dan menjadi tidak peduli pada orang disekitar sebagai dampak kelelahan emosional yang dirasakannya.

Depersonalisasi terjadi sebagai proses penyeimbang antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan individu. Tugas dan tuntutan pekerjaan serta tanggung jawab yang besar sedangkan kemampuan yang dimiliki masih kurang mencukupi akan membuat guru BK menghindar dengan melakukan sikap depersonalisasi kepada siswa atau rekan kerjanya. Pada konsekuensi kelelahan emosional yang berkelanjutan dengan sikap depersonalisasi mengakibatkan guru BK memiliki rasa bersalah sehingga menganggap bahwa dirinya tidak mampu membantu siswa dan merasa tidak mampu memperlakukan orang-orang disekitarnya dengan positif sehingga menimbulkan rasa rendah diri. Menganggap bahwa semua pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya tidak dapat diselesaikan dengan baik, menganggap bahwa dirinya tidak kompeten, dan merasa tidak sanggup lagi menerima tugas dan tanggung jawab yang baru hingga kehilangan semangat pada

akhirnya menghasilkan penurunan hasrat pencapaian prestasi diri pada tingkat sedang. Secara umum semua dimensi saling mempengaruhi dan menghasilkan *burnout* pada tingkat sedang.

Analisa hasil penelitian relevan yang dilakukan oleh Nia Puspitasari “*Burnout* pada Konselor Sekolah dalam Menjalankan Profesinya ” survey yang dilakukan pada Konselor SMKN Jakarta Selatan menunjukkan secara keseluruhan terjadinya kelelahan emosional dan kelelahan mental pada tingkat sedang membentuk terjadinya depersonalisasi yang sangat rendah. Kemudian terjadinya kelelahan fisik pada tingkat tinggi, didukung dengan kelelahan emosional dan mental pada tingkat sedang dan depersonalisasi yang sangat rendah menghasilkan penurunan hasrat pencapaian prestasi diri pada tingkat sedang. Sedangkan “*Burnout* Guru Bimbingan dan Konseling dalam Melaksanakan Layanan Responsif” dilakukan di SMPN kota Tangerang menunjukkan secara keseluruhan terjadinya kelelahan emosional pada tingkat sedang membentuk terjadinya depersonalisasi pada tingkat sedang sehingga menghasilkan penurunan hasrat pencapaian prestasi diri pada tingkat sedang. Peneliti menggunakan tiga dimensi, tidak menyertakan kelelahan fisik, mengacu pada teori Maslach 1993 dan penelitian dilakukan hanya pada tugas layanan responsif di sekolah sedangkan penelitian relevan menggunakan 5 dimensi, menyertakan kelelahan fisik, mengacu pada dua teori yakni Maslach serta Pines dan Arosen. Penelitian di lakukan pada semua tugas profesi konselor.

### 3. *Burnout* pada Guru Bimbingan dan Konseling dalam Melaksanakan Layanan Responsif Berdasarkan Jenis Kelamin

*Burnout* berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 3 responden laki-laki dan 27 responden perempuan menunjukkan bahwa responden laki-laki maupun perempuan mengalami *burnout* berada pada kategori sedang yakni 66,7%. Di SMPN kota Tangerang jumlah guru BK perempuan lebih banyak dari pada guru BK laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa *burnout* dapat dirasakan oleh semua kalangan guru BK, tidak terkecuali pada perempuan maupun laki-laki. Namun dalam penelitian Farber (1991) menemukan bahwa laki-laki lebih rentan terhadap *stress* dan *burnout* jika dibandingkan dengan perempuan. Hal ini dikarenakan perempuan lebih lentur jika dibandingkan dengan laki-laki, karena secara emosional lebih mampu menangani tekanan yang besar. Maslach (1982) mengatakakan bahwa laki-laki yang *burnout* cenderung mengalami depersonalisasi sedangkan perempuan yang *burnout* cenderung mengalami kelelahan emosional. Proses sosialisasi laki-laki cenderung lebih dibesarkan dengan nilai kemandirian sehingga dapat diharapkan bersikap tegas, lugas, tegar, dan tidak emosional. Sebaliknya, perempuan dibesarkan lebih berorientasi pada kepentingan orang lain sehingga sikap-sikap yang diharapkan berkembang dari dalam dirinya adalah sikap membimbing, empati, kasih sayang, membantu dan kelembutan. Perbedaan laki-laki dengan perempuan berdampak bahwa setiap jenis kelamin memiliki kekuatan dan kelemahan terhadap timbulnya

*burnout*. Seorang laki-laki yang tidak dibiasakan untuk terlibat mendalam secara emosional dengan orang lain akan rentan terhadap depersonalisasi. Wanita yang lebih banyak terlibat secara emosional dengan orang lain akan cenderung rentan terhadap kelelahan emosional. Di SMPN kota Tangerang jumlah guru BK perempuan lebih besar dari guru BK laki-laki, sehingga dalam hasil penelitian ini kurang menunjukkan hasil perbedaan *burnout* yang signifikan antara jenis kelamin perempuan dan laki-laki. Hal ini dikarenakan jumlah responden laki-laki yang terbatas, sehingga peneliti belum menemukan fakta dalam teori yang mengatakan bahwa laki-laki lebih rentan mengalami *burnout* daripada perempuan.

#### 4. *Burnout* pada Guru Bimbingan dan Konseling dalam Melaksanakan Layanan Responsif Berdasarkan Masa Kerja

*Burnout* pada tingkat tinggi lebih banyak dialami oleh responden yang bekerja pada masa 1 sampai 10 tahun yakni 27,3% dibandingkan *burnout* tingkat tinggi pada masa kerja 11 sampai 20 tahun yakni, 20% dan masa kerja 21 sampai 30 tahun 11,1% . *Burnout* pada tingkat sedang juga lebih banyak dialami oleh responden yang bekerja pada masa 1 sampai 10 tahun yakni 72,8% dan masa kerja 21 sampai 30 tahun yakni 77,8 % dibandingkan *burnout* tingkat sedang pada masa kerja 11 sampai 20 tahun yakni 50%. Sebaliknya *burnout* pada tingkat rendah lebih banyak dialami oleh responden dengan masa kerja 11 sampai 20 tahun

yakni 30% di bandingkan *burnout* tingkat rendah pada masa kerja 1 sampai 10 tahun yakni 0% dan masa kerja 21 sampai 30 tahun yakni 11,1%.

Hal ini sesuai dalam penelitian Crane dan Iwanicki bahwa guru yang memiliki pengalaman mengajar kurang dari 10 tahun menunjukkan tingkat tinggi pada *burnout*. Hal ini disebabkan oleh rasa idealisme, semangat, harapan dan ekspektasi yang tinggi dalam membantu siswa, melibatkan emosional secara mendalam, berupaya memberikan dedikasi yang terbaik bagi pekerjaannya terutama dalam membantu siswa. Namun ketika harapan dan upaya maksimal yang telah dilakukan guru BK kurang mendapat dukungan dari lingkungan atau bahkan dari siswa sendiri mengakibatkan guru BK mulai mengalami kelelahan emosional, depersonalisasi dan menurunnya hasrat pencapaian prestasi diri hingga mengalami *burnout*.

#### 5. *Burnout* pada Guru Bimbingan dan Konseling dalam Melaksanakan Layanan Responsif Berdasarkan Usia

Berdasarkan usia, *burnout* tingkat tinggi dialami lebih banyak oleh responden berusia muda yakni 30 sampai 40 tahun 50%. Pada tingkat sedang *burnout* dialami lebih banyak oleh responden berusia 41 sampai 50 tahun 75% dan usia 51 sampai 60 tahun 80%. Sedangkan *burnout* tingkat rendah di alami lebih banyak oleh responden berusia 51 sampai 60 tahun 20%.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat 6 responden pada kategori tinggi 5 diantaranya berusia muda yakni usia 30 sampai 46 tahun hal ini sesuai dalam penelitian Crane dan Iwanicki bahwa guru berusia dibawah 46 tahun paling berisiko mengalami *burnout* tingkat tinggi. Demikian halnya dengan hasil penelitian Maslach (1982) bahwa *burnout* paling banyak dijumpai pada individu yang berusia muda. Hal ini wajar, sebab para pekerja pemberi pelayanan di usia muda dipenuhi dengan harapan dan ekspektasi yang tinggi dalam bekerja dibandingkan dengan mereka yang berusia lebih tua. Seiring dengan penambahan usia pada umumnya individu lebih matang, lebih stabil sehingga memiliki pandangan yang lebih realistis.

#### 6. *Burnout* pada Guru Bimbingan dan Konseling dalam Melaksanakan Layanan Responsif Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan

Responden berlatar belakang profesi non BK yang ditugaskan menjadi guru BK di sekolah mengalami *burnout* pada kategori sedang yakni 100% dari 4 responden tidak ada yang mengalami *burnout* pada tingkat rendah maupun tinggi. Sedangkan pada responden berlatar belakang profesi BK mengalami *burnout* dengan kategori beragam yakni 23% mengalami *burnout* tingkat tinggi, 61% pada tingkat sedang, dan 15% pada tingkat rendah.

Peran dan tugas profesi BK khususnya dalam layanan responsif banyak prosedur terstruktur maupun dinamis yang perlu di lakukan di sekolah, namun guru BK dengan kualitas dan keahlian yang kurang memadai sangat berpengaruh pada tuntutan kinerja yang di hasilkan. Guru BK dengan kualitas profesi BK murni, mereka cukup mengerti dengan peran dan tugas yang harus di lakukan namun usaha yang di lakukannya tidak selalu seimbang dengan dukungan pada lingkungan kerja terutama sekolah. Mereka melakukan tugas profesi dengan keterlibatan emosional secara mendalam yang mengakibatkan mudah mengalami kelelahan hingga menjadi berperilaku negatif pada diri dan kinerjanya sehingga menjadi *burnout*. Sedangkan guru BK berlatar belakang profesi non BK, mereka mengandalkan pelatihan profesi sebagai kemampuan tambahan tentunya akan sangat minimal keahaman terkait tugas dan peran guru BK di sekolah. Maslach (1997) ketidaksesuaian kemampuan yang di miliki seseorang dengan tuntutan tugas yang harus di terima membuat individu menjadi *burnout*.

Menurut Maslach profesional yang berlatar belakang pendidikan tinggi cenderung rentan terhadap *burnout* jika dibandingkan dengan mereka yang tidak berpendidikan tinggi. Profesional yang berpendidikan tinggi memiliki harapan atau aspirasi yang idealis

sehingga ketika dihadapkan pada realitas, bahwa terdapat kesenjangan antara aspirasi dan kenyataan, maka muncul kegelisahan dan kekecewaan yang dapat menimbulkan *burnout*. Sebaliknya, bagi profesional yang tidak berpendidikan tinggi, maka cenderung kurang memiliki harapan yang tinggi sehingga tidak dijumpai antara harapan dan kenyataan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa lulusan dari Perguruan Tinggi dengan akreditasi A terdapat 5 guru BK yang merasa *burnout* pada kategori tinggi dan selebihnya berada pada kategori sedang dan rendah. Artinya bahwa lulusan dari Perguruan Tinggi dengan pendidikan jurusan BK terbaik memiliki harapan dan ekspektasi yang tinggi terhadap kinerja yang akan diberikan di sekolah tetapi realitas di lapangan masih kurang memberi dukungan terhadap kegiatan layanan BK itu sendiri.

7. *Burnout* pada Guru Bimbingan dan Konseling dalam Melaksanakan Layanan Responsif Berdasarkan Indikator

Berdasarkan indikator *burnout*, indikator dominan pada dimensi kelelahan emosional adalah tertekan mencapai 9,8%. Dimana guru BK merasa memiliki keterbatasan waktu dalam menyelesaikan masalah siswa. Hal ini terjadi karena desakan dari pihak orang tua dan siswa yang menuntut guru BK untuk mampu membantu dan

menyelesaikan masalah siswa secara utuh. Sehingga membuat guru BK merasa kasus yang ditangani dan permasalahan siswa lainnya harus segera diselesaikan satu persatu dengan baik, namun keterbatasan kemampuan dan sumber daya di sekolah dapat memicu rasa tertekan terhadap dirinya. Memilih prioritas dalam menangani kasus siswa dalam waktu yang bersamaan bukanlah hal yang mudah, namun untuk itu guru BK dituntut secara profesional, mampu dengan cepat menangani dan berkoordinasi dengan segenap pihak.

Sedangkan pada dimensi depersonalisasi adalah bersikap negatif pada siswa mencapai 6,2%. Artinya guru BK cenderung bersikap tidak netral kepada siswa yang bermasalah disekolah dan masih kurang memahami perasaan siswa-siswinya dengan baik. Guru BK dituntut untuk bersikap objektif kepada semua siswa yang menjadi konselinya, namun hal yang sulit dihindari adalah ketika perasaan emosi kurang terkontrol dengan baik membuat guru BK mudah melakukan pemberian label atau *judgment* pada siswa yang sedang ditanganinya sehingga menjadi tidak bersikap objektif atau tidak netral kepada siswa, hingga kurang mampu memahami perasaan siswanya. Hal ini berpeluang menjadi bersikap sinis yang

berlebihan sehingga guru BK menjadi tidak mampu melihat siswa dari sisi positif.

Pada dimensi menurunnya hasrat pencapaian prestasi diri indikator dominan adalah menganggap diri tidak kompeten mencapai 8,8%. Hal ini menunjukkan bahwa guru BK memiliki penilaian yang rendah terhadap kemampuannya. Akibat dari merasa tertekan, hingga menjadi tidak bersikap netral pada konseli kemudian berdampak bahwa guru BK merasa bersalah dan menganggap bahwa kemampuan yang dimiliki dirinya tidak sepadan dengan profesi yang dijalannya saat ini. Seperti merasa keterampilan komunikasi konselinya masih rendah, merasa kurang mampu menggunakan *treatment* yang tepat ketika melakukan konseling, dan kurang mampu membangun kolaborasi dengan para orang tua, guru dan ahli lain.

Keterkaitan antara indikator dominan dari masing-masing dimensi sangat mempengaruhi dan saling berhubungan dapat menimbulkan *burnout*. Namun pada faktanya dari data hasil penelitian nilai persentase dari indikator dominan tidak ada yang mencapai diatas 10% . Artinya bahwa hanya bagian sedikit dari guru BK di SMPN kota Tangerang yang merasa tertekan, bersikap

tidak netral pada siswa dan menganggap bahwa dirinya tidak kompeten.

**Tabel 4.15**  
***Rating Indikator Burnout***

No. urut	12 Indikator	Presentase
1	Tertekan	9,8%
2	Apatis terhadap pekerjaan	9,4%
3	Menganggap diri tidak kompeten	8,8%
4	Frustasi	8,6%
5	Mudah marah, Mudah tersinggung	8,4%
6	Menganggap banyak pekerjaan yang tidak selesai	8,2%
7	Semangat kerja menurun	6,8%
8	Putus asa, Bersikap negatif pada siswa	6,2%
9	Menghindar dari siswa	5,4%
10	Tidak peduli pada siswa	5,2%

Berdasarkan tabel *rating indikator burnout* di atas, tampak bahwa adanya ketidakseimbangan atau tidak merata jumlah presentase pada tiap indikator. Hal ini menunjukkan bahwa guru BK masih mampu mengendalikan kondisi emosional secara baik. Pada indikator tertekan yang memiliki jumlah presentase tertinggi yakni 9,8% guru BK merasa memiliki keterbatasan waktu dalam menyelesaikan kasus siswa. Kemudian menimbulkan indikator tertinggi ke dua sikap apatis terhadap pekerjaan yakni 9,4% guru BK menjadi menunda laporan siswa karena waktu disekolah digunakan untuk membantu masalah siswa dan menjadi kurang memprioritaskan layanan konseling kelompok. Akibat merasa tertekan dan menjadi apatis terhadap pekerjaan menimbulkan

indikator ke tiga menganggap diri tidak kompeten yakni 8,8% guru BK merasa bersalah dengan menganggap bahwa keterampilan konseling yang dimilikinya masih kurang memadai, merasa kurang tepat dalam memberikan *treatment*, dan merasa kurang mampu membangun kolaborasi dengan para orang tua, guru dan ahli lain. Kemudian menimbulkan indikator ke empat frustrasi yakni 8,6% guru BK kecewa pada siswa yang melakukan kesalahan berulang. Indikator ke lima mudah marah dan mudah tersinggung yakni 8,4% guru BK mulai kesal atau jengkel pada siswa yang melakukan kesalahan yang sama, dan merasa sakit hati jika pekerjaan diremehkan orang lain dan perkataan rekan kerja yang kurang nyaman untuk di dengar.

Indikator tertinggi ke enam menganggap banyak pekerjaan yang tidak selesai 8,2%, akibatnya guru BK merasa banyak permasalahan siswa yang tidak dapat diselesaikan, jadwal rencana kunjungan rumah yang terabaikan, sehingga memunculkan sikap depersonalisasi (bersikap negatif) dengan presentase 5,4% pada indikator menghindari dari siswa yakni guru BK enggan bertemu dengan siswa yang masalahnya belum selesai atau berlarut-larut. Kemudian 5,2% tidak peduli pada siswa yakni guru BK mulai mengabaikan siswa yang ingin berkonsultasi dan kurang

menerima dengan sikap terbuka pada siswa. Kemudian 6,2% bersikap negatif pada siswa yakni guru BK menjadi bersikap tidak netral pada siswa atau melakukan *judgement* dan menjadi bersikap subyektif pada siswa yang bermasalah. Selain itu 6,8% pada indikator semangat kerja menurun yakni guru BK merasa bosan dengan memberi layanan konseling pada siswa dan menjadi kurang antusias dalam memberi layanan yang terbaik. Kemudian 6,2% pada indikator putus asa yakni pada akhirnya guru BK menyerah dan menjadi pesimis pada siswa yang sedang dibantunya khususnya pada jenis kasus berat dan kasus krisis. Meskipun guru BK merasa tertekan, menjadi apatis, menganggap diri tidak kompeten, merasa frustrasi, mudah marah dan tersinggung, dan menganggap bahwa banyak pekerjaan yang tidak dapat di selesaikan atas tugas profesi dalam layanan responsif namun kondisi tersebut tidak memunculkan sikap depersonalisasi berlebihan artinya hanya sebagian kecil guru-guru yang melakukan sikap depersonalisasi terhadap siswa sehingga *burnout* masih dapat dicegah dengan segala upaya. Artinya guru BK masih mampu mengendalikan diri terhadap orang sekitar dengan baik.

Tampak pada perbedaan masing-masing hasil presentase indikator dominan menunjukkan bahwa keadaan psikologis guru

BK tidak berjalan dari satu indikator (satu kutub) ke indikator (ke kutub) yang lain. Pada indikator kelelahan emosional mendapat presentase terbesar (frustasi 8,6%; putus asa 6,2%; mudah marah 8,4%; mudah tersinggung 8,4%; tidak berdaya 8,6%; tertekan 9,8%; apatis terhadap pekerjaan 9,4%) tetapi tidak menghasilkan presentase yang besar pada indikator depersonalisasi (bersikap negatif pada siswa 6,2%; menghindar dari siswa 5,4%; tidak peduli pada siswa 5,2%) dan hanya sebagian indikator yang menghasilkan presentase besar pada dimensi menurunnya hasrat pencapaian prestasi diri (semangat kerja menurun 6,8%; menganggap banyak pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan 8,2%; menganggap diri tidak kompeten 8,8%).

Dilihat dari indikator satu ke indikator yang lain secara keseluruhan tidak berjalan pada satu dimensi ke dimensi yang lain artinya pada indikator dimensi kelelahan emosional tidak semuanya mengakibatkan pada indikator depersonalisasi dan tidak semuanya menghasilkan indikator pada dimensi menurunnya hasrat pencapaian prestasi diri.

### C. Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian yang dilakukan masih memiliki kekurangan dan memiliki keterbatasan. Keterbatasan tersebut antara lain:

1. Penelitian ini hanya dilakukan sekali uji coba instrumen, sehingga pada alat instrumen yang digunakan untuk mengukur *burnout* pada guru bimbingan dan konseling dalam melaksanakan layanan responsif disetiap indikator memiliki item pernyataan yang tidak seimbang atau tidak merata, namun lebih disesuaikan pada keterwakilan butir pernyataan dalam masing-masing indikator saja.
2. Hasil penelitian ini terbatas pada lingkup guru bimbingan dan konseling SMP Negeri di kota Tangerang, sehingga kurang tepat dijadikan gambaran tolak ukur bagi guru bimbingan dan konseling SMP Negeri wilayah yang lain. Penelitian ini pun masih terbatas hanya pada pemberian tugas layanan responsif di sekolah sehingga tidak mampu men-generalisir *burnout* yang di alami guru bimbingan dan konseling pada tugas secara keseluruhan.

## BAB V

### KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai *burnout* pada guru bimbingan dan konseling SMPN kota Tangerang dalam melaksanakan layanan responsif terhadap 30 responden guru BK yang tersebar di 14 SMPN kota Tangerang, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Sebesar 66,7% guru BK SMPN kota Tangerang mengalami *burnout* pada tingkat sedang dalam melaksanakan layanan responsif. Kemudian sebesar 20% mengalami *burnout* pada tingkat tinggi dan sebesar 13,3% mengalami *burnout* pada tingkat rendah. Hal ini menggambarkan bahwa guru BK SMPN kota Tangerang mengalami kelelahan emosional, depersonalisasi dan menurunnya hasrat pencapaian prestasi diri pada tingkat sedang hingga mengalami *burnout*. Secara keseluruhan terjadinya kelelahan emosional pada tingkat sedang membentuk terjadinya depersonalisasi pada tingkat sedang, kemudian menghasilkan penurunan hasrat pencapaian prestasi diri pada tingkat sedang. Pada akhirnya, secara umum ketiga dimensi tersebut menghasilkan *burnout* pada guru BK dalam melaksanakan layanan responsif pada tingkat sedang.

2. Dimensi dominan yang dirasakan oleh guru BK SMPN kota Tangerang dalam melaksanakan layanan responsif adalah kelelahan emosional sebesar 38,22%. Hal ini sesuai menurut Maslach (1982) situasi dengan tuntutan emosional yang terus-menerus menyebabkan munculnya kelelahan emosional yang merupakan inti dari sindrom *burnout*.
3. Indikator dominan sindrom *burnout* pada dimensi kelelahan emosional yang dirasakan oleh guru BK adalah tertekan 9,8%. Indikator dominan pada dimensi depersonalisasi yang dirasakan oleh guru BK adalah bersikap negatif pada siswa 6,2%. Sedangkan indikator dominan pada dimensi menurunnya hasrat pencapaian prestasi diri adalah menganggap diri tidak kompeten 8,8%.

## **B. IMPLIKASI**

Berdasarkan hasil penelitian ini, ada beberapa hal yang dapat dikaji dan dipelajari bersama mengenai *burnout* pada guru bimbingan dan konseling dalam melaksanakan layanan responsif dari pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya kecenderungan memiliki sindrom *burnout* berkategori sedang. Berdasarkan data tersebut dapat dijadikan informasi bagi pihak terkait. Apabila penelitian ini tidak dilakukan, maka tidak diketahui bahwa sesungguhnya guru BK SMPN kota Tangerang mengalami *burnout*. Jika sindrom *burnout* ini tidak segera diatasi, maka guru BK akan mudah mengalami kelelahan emosional, depersonalisasi dan menurunnya prestasi diri. Tentunya hal ini akan sangat mengganggu peran guru BK di sekolah dalam menjalankan tugas-tugas profesional lainnya. Jika guru BK segera

mengatasi *burnout* dengan tindakan kuratif untuk meminimalisir *burnout* yang di alaminya maka guru BK akan sangat menikmati pekerjaannya, mampu memberikan yang maksimal pada kinerjanya, menjadi lebih profesional pada tugas dan tanggung jawabnya di sekolah dan mampu memberikan layanan yang terbaik. Sebaliknya jika *burnout* pada kategori sedang ini tidak segera di atasi maka guru BK akan berkelanjutan pada tingkat stres yang lebih tinggi dalam bekerja, menjadi tidak nyaman pada profesi dan pekerjaan yang di jalannya, bahkan pekerjaannya menjadi tidak optimal sehingga menghasilkan kinerja yang sangat minimal akibatnya lingkungan menjadi benar-benar tidak percaya pada kinerja guru BK dan membuat guru BK ingin berhenti dari pekerjaannya. Hal tersebut tentu akan sangat mengganggu kondisi psikis guru BK dan akan mempengaruhi kinerja yang di hasilkan terhadap tanggung jawabnya.

### **C. SARAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, ada saran-saran yang dapat dijadikan pertimbangan diantaranya, yaitu :

1. Guru Bimbingan dan Konseling, diharapkan dapat memanfaatkan dukungan sistem dalam program BK Komprehensif yakni pengembangan jejaring (*networking*) dan pengembangan profesi seperti aktif dalam organisasi profesi ABKIN, MGBK Tangerang, aktif dalam kegiatan ilmiah, mengikuti kegiatan *whorkshop* (loka karya), seminar pendidikan atau konseling, pelatihan serta berdiskusi bersama rekan kerja se-profesi di

wilayah lain atau berkonsultasi dengan guru-guru. Selain itu, guru BK dapat melakukan pemetaan tugas secara merata kepada rekan kerja sehingga tidak perlu semua tugas dilakukan sendiri dan menyusun skala prioritas. Secara pribadi guru BK dapat melakukan tindakan kuratif atau *self healing* dengan relaksasi, katarsis, beribadah, berolahraga, rekreasi, membuka diri, membaca buku dan mencari informasi. Berupaya menjalin kerjasama dengan pihak instansi pemerintah dan swasta, para ahli dalam bidang tertentu, seperti psikolog, psikiater, dokter sehingga guru BK tidak merasa sendirian dalam bekerja dan menjadi lebih terfasilitasi dengan tenaga ahli lainnya.

2. Penelitian ini menyarankan agar kepala sekolah mendorong serta mendukung manajemen program yang bermutu, kegiatan layanan BK dilakukan secara jelas, sistematis dan terarah yang ditempatkan sebagai bagian terpadu dari program sekolah dengan dukungan dalam aspek ketersediaan SDM, sarana dan pembiayaan. Sehingga kegiatan di sekolah lebih beragam, dan kreatif. Pertimbangan kebijakan yang sesuai terhadap beban tugas, salah satunya dengan cara menambahkan jumlah personel guru BK di sekolah disesuaikan dengan jumlah siswa yang harus diberikan pelayanan, sehingga beban tugas tidak berlebihan. SDM yang memadai akan sangat berperan dalam mencegah *burnout*.
3. Dibutuhkannya personel pendukung pelaksanaan pelayanan BK (kepala sekolah, wakil kepala sekolah, guru mata pelajaran, wali kelas, staf administrasi) dalam struktur pelayanan BK dengan koordinator dan guru

BK. Sehingga memudahkan peran fungsional guru BK di sekolah. Hal ini diperlukan karena lingkungan kerja sangat mempengaruhi kondisi psikologis guru BK dan kualitas kerja yang dihasilkan.

4. Mahasiswa Bimbingan dan Konseling, peneliti menyarankan untuk mempelajari lebih dalam mengenai *burnout* agar kelak ketika memasuki dunia pekerjaan dapat melakukan pencegahan dan mengurangi terjadi *burnout* pada diri sendiri. Para calon guru BK harus menambah wawasan dan skill baik di bidang konseling maupun pengetahuan lainnya, bersikap dinamis dan siap menerima perubahan terkait peran, tugas dan kinerja guru BK di sekolah kelak.
5. Program Studi Bimbingan dan Konseling, peneliti menyarankan perlu menyiapkan calon-calon guru BK dengan menambah skill di lapangan, keterampilan konseling, pendalaman penanganan kasus siswa dan kerjasama dengan lembaga atau ahli lain untuk bekerja sebagai relasi yang profesional sehingga calon guru BK siap menjalani peran dan melaksanakan tugasnya dengan kemampuan dan tuntutan profesi yang seimbang (memadai).

## DAFTAR PUSTAKA

American School Counseling Association. (2005) *The ASCA National Model: A Framework for School Counseling Program, Second Edition*. Alexandria: ASCA

Anna, Mariyana, (2005) *“Profil Kompetensi Guru SMP (Studi Kasus Terhadap Kinerja Guru di SMP)”* Tesis pada PPS Administrasi Pendidikan : Tidak diterbitkan

Arikunto, Suharmini.(2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta

Arikunto, Suharsimi. (2000). *Manajemen Penelitian* . Jakarta: Rineka Cipta

Arikunto, Suharsimi. (2010). *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara

Azwar, Saifuddin. (2009). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Chernisss, Cary. (1980) *Staf burnout : Job stress in human services*. Beverly Hills: Sage Publication

De Meirleir, *“Detection, diagnosis, treatment and prevention of burnout and career related depression in workers in human services and additional study of primary and secondary prevention”* Human Physiology, Free University of Brussels – VUB, h.2

Departemen Pendidikan Nasional, (2008). *Penataan Pendidikan Profesional Konselor dan Layanan Bimbingan dan Konseling dalam Jalur Pendidikan Formal*, Jakarta: Tidak diterbitkan

Dollarhide, Collete & Saginak, Kelli (2008). *Comprehensive School Counseling Programs, 2end Edition*, New Jersey: Person Education

Farber, Barry A. (1991) *Crisis in Education: Stress and Burnout in the American Teacher*. San Francisco: Jossey Bass Publisher

Freudenberger, \_\_\_\_\_ *Staff Burnout*. Journal of social Issues. h. 155  
 Gysbers, C. N, and Henderson P, (2006). *Developing & Managing; Your School Guidance and Counseling Program; Fourth Edition*, Alexandria: ASCA.

Ifdil, \_\_\_\_\_ *Konselor Sekolah*, h.1, 2008  
 ([http://konselingindonesia.com/index.php?option=com\\_content&task=view&id=20&Itemid=1](http://konselingindonesia.com/index.php?option=com_content&task=view&id=20&Itemid=1))

Kyriacou, Chris. (2003). *Stress-Busing For Teachers*, United Kingdom: Nelson Thornes Ltd

Lunenburg, Fred. (2010). *School Guidance and Counseling Services*, Schooling Volume 1, Number 1, Sam Houston State University

Mangkuatmodjo, Soegyarto. (1997). *Pengantar Statistik*. Jakarta: Rineka Cipta

Maslach, C. & Leiter M.P. 91997). *The Truth About Burnout: How Organizations Causes Personal Stress and What to Do About it*. San Francisco: Jossey-Bass

Nazir, Mohammad. (2005). *Metodologi Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia  
 Noor, Juliansyah. (2012). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana

Pemerintah Republik Indonesia, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 74; tentang guru dalam pasal 54 ayat 6*.

Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 111 tahun 2014 tentang *Bimbingan dan Konseling pada Pendidikan Dasar dan Pendidikan Menengah*. h. 21-22

Peraturan Pemerintah No. 74 tahun 2008 tentang guru

Pines, Ayala dan Aronson, Elliot. (1989). *Career burnout : Causes and Cures* New York: The Free Press

R.T Lee and B.E Ashforth. (1996). *A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job*, *Journal of Applied Psychology*

Riduwan. (2009). *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta

Rihandoyo. (2009). *Alat Uji Hipotesis Penelitian Sosial Non Parametrik*. Semarang : FISIP UNDIP

Santrock. (2002). *Life-Span Development: Perkembangan Masa Hidup*. Jakarta: Erlangga

Schaufeli W.B, Maslach C. & T. Marek. (1993) *In Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. New York : Taylor & Francis

Sri Dewi, (2013). *Profil Burnout Guru SMP Di Kecamatan Ciracas Kota Administrasi Jakarta Timur Berdasarkan Faktor Demografi dan Lingkungan Kerja*. Jakarta; Universitas Negeri Jakarta

Sugiyono. (2007). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2008) *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Sukardi. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta: Bumi Aksara

Sulistyo, Basuki. (2006). *Metode Penelitian*. Jakarta : Wedatama Widya Sastra dan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia.

Sutjipto. (2001). *Apakah Anda Mengalami Burnout*. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, No 032 Tahun Ke-7, November

Thurraja, (2007). *Hubungan Burnout dengan Kepuasan Kerja di Kalangan staf Jabatan Agama Johor*. Malaysia : Tesis

Undang-Undang Tentang Guru dan Dosen Nomor 14 Tahun 2005 Pasal 1 Ayat 1

Widiyaningrum, Kurniawati. (2006) *Burnout Guru Kelas dengan siswa ADHD di Sekolah Dasar Inklusif*. Jakarta : Skripsi Sarjana Fakultas Psikologi UI

Yusuf, Syamsu dan Nurihsan, A. Juntika, (2006). *Landasan Bimbingan & Konseling*, Bandung: Rosda Karya

Yusuf, Syamsu. (2009). *Psikologi Perkembangan Anak dan Remaja*. Bandung: Remaja Rosdakarya

**LAMPIRAN I**  
**PEDOMAN WAWANCARA**

## PEDOMAN WAWANCARA STUDI PENDAHULUAN

No	Pertanyaan
1	Apakah ibu/bapak di sekolah berhadapan dengan kasus-kasus krisis seperti pelecehan seksual, orangtua siswa meninggal, orangtua siswa di PHK ?
2	Selain kasus-kasus tersebut, kasus-kasus apa saja yang ibu/ bapak tangani disekolah ini?
3	Apa saja bentuk layanan yang ibu/bapak berikan dalam menangani kasus tersebut?
4	Bagaimana mekanisme penanganan kasus-kasus yang ibu/bapak tangani disekolah ?
5	Apa kendala-kendala dalam menghadapi kasus-kasus di atas?
6	Apa yang ibu/bapak rasakan saat menghadapi kasus-kasus diatas dalam pelaksanaan layanan responsif di sekolah? (mencirikan gejala-gejala <i>burnout</i> )
7	Aktivitas-aktivitas apa yang dilakukan oleh ibu/bapak dalam mengantisipasi kejenuhan ketika memberikan layanan responsif dalam menangani kasus di atas?
8	Bagaimana dukungan sekolah terkait fasilitas yang diberikan kepada kinerja guru BK untuk menunjang layanan di atas? (ruang konseling individual dan lainnya)
9	Sudah berapa lama ibu/bapak menjalani peran sebagai guru BK?
10	Berapa jumlah siswa dan guru BK di SMP ini?

## HASIL WAWANCARA

Hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti melalui wawancara pada guru BK di dua sekolah SMP kecamatan Tangerang yakni memiliki kecenderungan jawaban yang sama, disekolah guru BK menghadapi berbagai kasus-kasus krisis maupun masalah lainnya. Kasus-kasus krisis disekolah seperti pelecehan seksual, orang tua siswa meninggal, orang tua di PHK, pemalakan uang. Selain masalah krisis juga masalah penting serta mendesak lainnya seperti siswa merokok, tawuran, minum-minuman keras, naik truk sepulang sekolah, selebihnya masalah belajar dan karir yakni kebimbangan pilihan karir sekolah lanjutan, nilai prestasi siswa yang rendah, kasus membolos dan tidak mengerjakan tugas sekolah. Layanan yang sering diberikan dalam menangani kasus tersebut melalui konseling individu, konseling kelompok, konsultasi sampai referal yakni bekerja sama dengan orangtua, psikolog, dan kepolisian.

Selain berdasarkan asesmen, ketika guru BK menemukan permasalahan pada siswa baik di dalam maupun di luar kelas pada aspek belajar, karir, sosial dan pribadi oleh personel sekolah terutama guru mata pelajaran, lalu guru tersebut konfirmasi kepada wali kelas, bila belum terselesaikan masalahnya direferal kepada guru BK dan di koordinasikan dengan pihak terkait. Jika belum terselesaikan

penuntasan kasus dan masalah siswa dilaksanakan dengan konferensi kasus yang melibatkan orang tua dan pihak sekolah. Pada kasus-kasus berat guru BK mereferal kepada yang lebih ahli. Setelah itu guru BK harus membuat laporan yang diberikan kepada pihak sekolah.

Menurut salah satu guru BK menghadapi kasus yang berulang yakni kasus yang sama atau dengan siswa yang sama seperti siswa yang sudah diberikan bimbingan atau upaya preventif bahaya merokok, kedisiplinan kehadiran (tidak membolos), kedisiplinan mengerjakan tugas, bahaya tawuran dan lainnya namun siswa tetap melanggar dan melakukan hal tersebut, sampai dilakukan konseling kemudian siswa melakukan kesalahan itu lagi. Hal tersebut membuat guru BK mengalami kelelahan dan kurang mampu mengatur emosi sehingga jenuh menghadapi berbagai kasus pada siswa yang ditanganinya. Menurut guru BK kendala yang sering dialami dalam menangani kasus di sekolah adalah dari siswa itu sendiri yang tidak terbuka dan orang tua siswa yang cenderung terlalu membela siswa meskipun siswa tersebut terbukti melakukan kesalahan. Seperti pada saat konferensi kasus ketika dihadapkan dengan orang tua dan kepala sekolah, orang tua marah tidak terima anaknya berada pada situasi masalah. Sehingga guru BK merasa frustrasi (menyerah), merasa mengalami kegagalan dalam diri dan berpikir harus bagaimana lagi

menangani kasus-kasus siswa yang berulang dan cukup berat. Guru BK juga mengakui seringkali kasus-kasus di sekolah menjadi beban pikiran sampai di rumah hingga membuat guru BK sulit tidur. Guru BK mengeluh kasus yang rumit membuat guru BK kelelahan secara emosional, mudah kesal, dan marah dalam menghadapi kasus-kasus disekolah.

Guru BK menyatakan pernah kehilangan perasaan positif saat kecewa terhadap siswa akibat siswa melakukan kesalahan berulang dan menjadi tidak bersikap netral pada siswa, hal ini merupakan salah satu gejala *burnout* yakni bersikap sinis pada penerima layanan. Saat mulai jenuh dan bosan ketika menemui kasus yang sama guru BK mencoba mengalihkan keteman kerja seprofesinya untuk menyelesaikannya. Hal ini menunjukkan bahwa guru BK mulai menarik diri dari pekerjaannya yang merupakan salah satu menjadi gejala *burnout*.

Pelayanan yang terlalu terpaku dan prosedural secara administratif dalam layanan responsif seringkali membuat jenuh semakin muncul sehingga guru BK melakukan upaya-upaya alternatif dengan caranya sendiri yang lebih kreatif. Saat guru BK kesal dan emosi ketika menangani kasus siswa yang rumit guru BK hendak pergi keluar ruangan dan mencari suasana yang lebih terbuka, setelah suasana hati terkontrol kembali guru BK masuk ke dalam ruangan lagi.

Beberapa cara guru BK menghindari kejenuhan dengan jalan-jalan, nonton film, bercerita dan lain-lain. Fasilitas yang menunjang untuk pelaksanaan ke BK-an masih belum terpenuhi seperti ruang konseling individual belum ada, tidak ada sekat dalam ruang BK sehingga mempengaruhi kinerja pelayanan yang semestinya. Banyaknya kasus yang harus dituntaskan dan pelayanan responsif yang harus segera ditangani, membuat guru BK menelantarkan atas ketidaksengajaannya tugas administrasi ke BK-an menjadi terlambat untuk dilaporkan.

Guru BK dari dua sekolah dalam menjalani profesinya dengan masa kerja 10 sampai 20 tahun. Jumlah siswa di kedua SMP rata-rata 1085 siswa. Kedua sekolah hanya memiliki dua guru BK. Hal ini merupakan jumlah rasio yang terbatas antara guru BK dengan siswa di sekolah sehingga menjadi salah satu pemicu pelayanan yang kurang optimal.

### Hasil Wawancara 1

Nama : (dirahasiakan)

Sekolah : SMP kota Tangerang

Jabatan : Guru BK

Jenis kelamin : Laki-laki

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah ibu/bapak di sekolah berhadapan dengan kasus-kasus krisis seperti pelecehan seksual, orangtua siswa meninggal, orangtua siswa di PHK ?	Ya, disekolah saya menghadapi berbagai kasus-kasus krisis. Seperti pelecehan seksual antar siswa, orang tua siswa meninggal, orang tua diberhentikan kerja, kasus pemalakan uang pada siswa.
2	Selain masalah-masalah di atas, masalah apalagi yang ibu/bapak tangani disekolah?	Merokok, minum-minuman keras, naik truk sepulang sekolah, kebimbangan siswa dalam memilih sekolah lanjutan, dan kasus membolos.
3	Apa saja bentuk layanan yang ibu/bapak berikan dalam menangani kasus tersebut?	Kalau masalah seperti pelecehan seksual, pemalakan uang, yang dilakukan siswa saya lebih kepada konseling individual, tetapi kalau masalah tawuran, naik truk sepulang sekolah, masalah bolos diberikan layanan konseling kelompok, dan layanan konsultasi pada siswa yang mengalami kebimbangan dalam pilihan sekolah lanjutan. Sampai kasus yang berlanjut dan diluar wewenang saya melakukan referal bekerjasama dengan polisi saat siswa tertangkap tawuran. saya juga

		melakukan kolaborasi dengan orang tua, para guru, dan pihak sekolah dalam membantu penyelesaian masalah siswa.
4	Bagaimana mekanisme penanganan kasus-kasus yang ibu/bapak tangani disekolah?	Melalui asesmen dan insidental. Berdasarkan laporan dari pihak guru mata pelajaran, lalu guru tersebut konfirmasi kepada wali kelas, bila belum terselesaikan masalahnya direferal kepada guru BK dan di koordinasikan dengan pihak terkait. Jika belum terselesaikan penuntasan kasus dilaksanakan dengan konferensi kasus yang melibatkan orang tua dan pihak sekolah. Pada kasus-kasus berat di referal kepada yang lebih ahli lalu membuat laporan kepada pihak sekolah.
5	Apa kendala-kendala dalam menghadapi kasus-kasus di atas?	Kendalanya dari siswa itu sendiri yang tidak terbuka dan orang tua siswa yang cenderung terlalu membela siswa meskipun siswa tersebut terbukti melakukan kesalahan. Terkadang kendala dari pihak guru pun menjadi faktor penghambat seperti terjadi penyumbatan dalam komunikasi. Banyaknya menangani kasus siswa membuat lupa tugas administrasi lainnya untuk di laporkan.
6	Apa yang ibu/bapak rasakan saat	Kasus yang berulang, kasus yang

	menghadapi kasus-kasus diatas dalam pelaksanaan layanan responsif di sekolah? (mencirikan gejala-gejala <i>burnout</i> )	berat, kasus yang rumit sering membuat saya lelah dan mudah terpancing emosi, terkadang berpikir harus bagaimana lagi menangani kasus-kasus siswa. Bahkan sampai menjadi beban pikiran di rumah Pernah juga kehilangan perasaan positif pada siswa karena siswa melakukan kesalahan berulang dan menjadi tidak netral pada siswa. Kalau sudah mulai jenuh dan bosan saya alihkan saja ke guru BK yang lain untuk menanganinya.
7	Aktivitas-aktivitas apa yang dilakukan oleh ibu/bapak dalam mengantisipasi kejenuhan ketika memberikan layanan responsif dalam menangani kasus di atas?	Saya mencoba membuat layanan yang terlalu prosedural menjadi lebih kreatif dengan cara saya sendiri. Saya menonton film, jalan-jalan atau bercerita dengan guru lain dalam upaya mengurangi kejenuhan.
8	Bagaimana dukungan sekolah terkait fasilitas yang diberikan kepada kinerja guru BK untuk menunjang layanan di atas? (ruang konseling individual)	Ruang BK sudah tersedia, namun ruang konseling individual belum ada, ruangan BK terlalu sempit, sehingga kalau guru BK satu menangani siswa suaranya terdengar ke guru BK lainnya.
9	Sudah berapa lama menjalani profesi sebagai guru BK?	Kurang lebih 10 tahun
10	Berapa jumlah siswa dan guru BK di SMP ini?	1150 siswa dan dua guru BK

## Hasil Wawancara 2

Nama : (dirahasiakan)

Sekolah : SMPN kota Tangerang

Jabatan : Guru BK

Jenis Kelamin : Perempuan

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah ibu/bapak disekolah berhadapan dengan kasus-kasus krisis seperti pelecehan seksual, orangtua siswa meninggal, orangtua siswa di PHK ?	Ia, pernah menghadapi berbagai kasus krisis, ada siswa di kelas yang melakukan pelecehan seksual sampai mengganggu teman- temannya di kelas, selain itu ya berhadapan dengan orang tua siswa yang meninggal, orang tua yang di PHK juga pernah.
2	Selain masalah-masalah di atas, masalah apalagi yang sering ibu/bapak tangani disekolah?	Masalah siswa merokok, kebingungan siswa dalam memilih sekolah lanjutan setelah SMP, nilai prestasi siswa yang rendah, tidak mengerjakan tugas sekolah dan kasus membolos, serta siswa yang melanggar aturan sekolah.
3	Apa saja bentuk layanan yang ibu/bapak berikan dalam menangani kasus tersebut?	Layanan konseling individual/ kelompok, menerima konsultasi dari siswa dan guru yang bersangkutan walikelas/guru mata pelajaran, bahkan saat menangani kasus pelecehan seksual siswa, saya mereferal ke psikolog, karena sudah di luar wewenang, dengan persetujuan pihak

		sekolah dan orang tua.
4	Bagaimana mekanisme penanganan kasus-kasus yang ibu/bapak tangani di sekolah?	Berdasarkan laporan dari walikelas kemudian direferal kepada guru BK dan di koordinasikan dengan pihak terkait. Jika membutuhkan konferensi kasus maka dilaksanakan dengan melibatkan orang tua dan pihak sekolah. Pada kasus-kasus berat di referal kepada yang lebih ahli lalu membuat laporan kepada pihak sekolah.
5	Apa kendala-kendala dalam menghadapi kasus-kasus di atas?	Kendalanya dari siswa sendiri yang tidak terbuka dan orang tua, pernah orang tua marah di hadapan guru BK dan kepala sekolah saat melakukan konferensi kasus.
6	Apa yang ibu/bapak rasakan saat menghadapi kasus-kasus diatas dalam pelaksanaan layanan responsif di sekolah? (mencirikan gejala-gejala <i>burnout</i> )	Kasus-kasus siswa yang berat sering membuat saya lelah dan mudah terpancing emosi, bingung harus bagaimana lagi menangani kasus-kasus siswa. Sampai menjadi beban pikiran di rumah hingga sulit tidur. Kalau sudah terpancing emosi terkadang saya marah langsung kepada siswa tetapi ya pada batasan mengingatkan. Pernah juga kehilangan perasaan positif pada siswa karena siswa melakukan kesalahan berulang dan menjadi tidak netral pada siswa.
7	Aktivitas-aktivitas apa yang dilakukan oleh ibu/bapak dalam mengantisipasi kejenuhan ketika memberikan layanan responsif dalam menangani kasus di atas?	Kalau terpancing emosi dan jenuh saya memilih untuk keluar ruang BK dan jalan-jalan, ketika suasana hati sudah terkontrol kembali saya masuk keruangan lagi dan kembali melaksanakan layanan kepada

		siswa.
8	Bagaimana dukungan sekolah terkait fasilitas yang diberikan kepada kinerja guru BK untuk menunjang layanan di atas? (ruang konseling individual dan lainnya)	Dukungan sekolah sudah cukup dalam memperhatikan kelengkapan fasilitas untuk administrasi BK, namun dalam pelaksanaan konseling, diruang BK belum ada ruang khusus konseling individual, tidak ada sekat dalam ruang BK. Tidak cukup luas untuk konseling kelompok.
9	Sudah berapa lama ibu/bapak menjalani profesi sebagai guru BK ?	Kurang lebih sudah 20 tahun
10	Berapa jumlah siswa dan guru BK di SMP ini?	1020 siswa dan 2 guru BK

**LAMPIRAN II**

**DAFTAR SMP NEGERI WILAYAH KOTA  
TANGERANG DAN JUMLAH GURU BK**

## Daftar Nama Sekolah dan Jumlah Guru BK

### SMP Negeri kota Tangerang

Sekolah	Alamat	Jumlah Guru BK
<b>MTS NEGERI 1 TANGERANG</b>	JL. PERINTIS KEMERDEKAAN II C No.2 CIKOKOL	2
<b>SMP NEGERI 1 TANGERANG</b>	JL. DAAN MOGOT 51, SUKARASA	1
<b>SMP NEGERI 2 TANGERANG</b>	JL. SISWA NO 3 RT. 03/03 SUKAASIH	2
<b>SMP NEGERI 3 TANGERANG</b>	JL.RADEN FATAH NO.52 SUDIMARA BARAT CILEDUG	6
<b>SMP NEGERI 4 TANGERANG</b>	JL .MOH.THAMRIN 1 BABAKAN	4
<b>SMP NEGERI 5 TANGERANG</b>	JL. DAAN MOGOT No.82 TANAH TINGGI	4
<b>SMP NEGERI 6 TANGERANG</b>	JL. CEMARA RAYA PERUMNAS 1	3
<b>SMP NEGERI 7 TANGERANG</b>	JL. DAAN MOGOT KM.21 TANGERANG	2
<b>SMP NEGERI 8 TANGERANG</b>	JL. GATOT SUBROTO KM.6	2
<b>SMP NEGERI 9 TANGERANG</b>	JL. BELIMBING RAYA PERUMNAS	-
<b>SMP NEGERI 10 TANGERANG</b>	JL. KH. HASYIM ASHARI KM.4	2
<b>SMP NEGERI 11 TANGERANG</b>	JL .INPRES 18 LARANGAN SELATAN	4
<b>SMP NEGERI 12 TANGERANG</b>	JL. MOCH.TOHA KM.36	1
<b>SMP NEGERI 13 TANGERANG</b>	JL. PERINTIS KEMERDEKAAN 1/NO 3	2
<b>SMP NEGERI 14 TANGERANG</b>	JL.PERUM SEKNEG RI NO.33 CIKOKOL	3

<b>SMP NEGERI 15 TANGERANG</b>	JL. RAYA GALEONG KEL. MARGASARI	2
<b>SMP NEGERI 16 TANGERANG</b>	JL.VETERAN NO 1 BABAKAN	1
<b>SMP NEGERI 17 TANGERANG</b>	JL.KISAMAUN BABAKAN LEDENG NO.6 SUKASARI	1
<b>SMP NEGERI 18 TANGERANG</b>	JL. PERUM PORIS INDAH BLOK. G CIPONDOH	3
<b>SMP NEGERI 19 TANGERANG</b>	JL. BESI RAYA PERUMNAS 2	2
<b>SMP NEGERI 20 TANGERANG</b>	JL.NURI RAYA PERUMNAS 1	1
<b>SMP NEGERI 21 TANGERANG</b>	JL. HALIM PERDANA KUSUMA JURUMUDI BENDA	1
<b>SMP NEGERI 22 TANGERANG</b>	JL. MAYANG, KOMP. PERUM KORPRI KEDAUNG	1
<b>SMP NEGERI 23 TANGERANG</b>	JL. KIAI MAJA KP. SAWAH DALAM PANUNGGANGAN	3 (tidak diizinkan)
<b>SMP NEGERI 24 TANGERANG</b>	JL. SUNAN GIRI KELURAHAN PONDOK BAHAR	3
<b>Jumlah</b>		56

**LAMPIRAN III**  
**SURAT IZIN PENELITIAN**



**PEMERINTAH KOTA TANGERANG**  
**DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
Gedung Cisadane Lt. I - Jl. KS. Tubun No. 1 – Telp. 55767074, 55776733 Fax. 55776733  
TANGERANG

Nomor : 070/12015-Dikdas  
Lampiran :  
Perihal : Rekomendasi

Tangerang, 06 Juni 2015  
Kepada Yth,  
Kepala Biro Administrasi Akademik  
dan Kemahasiswaan Universitas  
Negeri Jakarta.  
Di –  
Tangerang

Menindaklanjuti Surat Dari Universitas Negeri Jakarta Nomor : 1930/UN39.12/KM/2015  
Tanggal : 24 April 2015 Perihal : Permohonan Izin Mengadakan Penelitian Untuk Penulisan  
Skripsi. Dengan ini kami tidak Keberatan / Mengizinkan Kepada Mahasiswa Universitas  
Negeri Jakarta.

Nama : Riski Diah Purwani  
Nomor Registrasi : 1715110433  
Program Studi : Bimbingan dan Konseling  
Fakultas : Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta  
No. Telp/HP : 088213156208

Untuk Mengadakan Penelitian guna Mendapatkan data Yang Diperlukan Dalam rangka  
Penulisan Skripsi dengan judul :

**“ Burnout pada Guru Bimbingan dan Konseling Dalam Melaksanakan Layanan  
Responsif ( Survey Pada Guru Bimbingan dan Konseling Di SMP Negeri Se- Kota  
Tangerang , ( Daftar Sekolah Terlampir )**

Dengan Memperhatikan :

1. Tidak Mengganggu Kegiatan Belajar Mengajar .
2. Ada Kesepakatan Jadwal Dengan Pihak Sekolah .
3. Lama Penelitian Terhitung Tanggal 05 Juni s/d 30 Oktober 2015 , Apabila masa  
berlaku Surat Rekomendasi ini sudah berakhir , Sedangkan pelaksanaan Penelitian  
belum selesai, Permohonan Perpanjangan Penelitian Harus diajukan Kembali .

Demikian , Surat Rekomendasi ini dibuat untuk diketahui dan dipergunakan  
sebagaimana mestinya .

Drs. H. AKHMAD LUTFI  
NIP. 196005241981031005

Tembusan , disampaikan Kepada Yth :

1. Walikota Tangerang ( Sebagai Laporan ).
2. Sekretaris Daerah Kota Tangerang .
3. Inspektur Kota Tangerang .



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telp./Fax. : Rektor : (021) 4893854, PR I : 4895130, PR II : 4893918, PR III : 4892926, PR IV : 4893982  
BAUK : 4750930, BAAK : 4759081, BAPSI : 4752180  
Bag. UHTP : Telp. 4893726, Bag. Keuangan : 4892414, Bag. Kepegawaian : 4890536, HUMAS : 4898486  
Laman : www.unj.ac.id

Nomor : 1930/UN39.12/KM/2015  
Lamp. : 1 Lembar  
Hal : Permohonan Izin Mengadakan Penelitian  
untuk Penulisan Skripsi

24 April 2015

Yth. Kepala Dinas Pendidikan Kota Tangerang  
Gd. Cisadane Lt. 1, Jl. KS Tubun No.1,  
Kota Tangerang

Kami mohon kesediaan Saudara untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

Nama : Riski Diah Purwani  
Nomor Registrasi : 1715110433  
Program Studi : Bimbingan dan Konseling  
Fakultas : Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta  
No. Telp/HP : 088213156208

Dengan ini kami mohon diberikan ijin mahasiswa tersebut. untuk dapat mengadakan penelitian guna mendapatkan data yang diperlukan dalam rangka Penulisan Skripsi. Skripsi tersebut dengan judul :

"Burnout Pada Guru Bimbingan dan Konseling Dalam Melaksanakan Layanan Responsif (Survey Pada Guru Bimbingan dan Konseling DI SMP Negeri Se-Kecamatan Tangerang, Kota Tangerang)"

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.

Kepala Biro Administrasi  
Akademik dan Kemahasiswaan,



Drs. Syaifullah  
NIP 195702161984031001

Tembusan :  
1. Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan  
2. Kaprog / Jurusan Bimbingan dan Konseling

**LAMPIRAN IV**  
**UJI COBA INSTRUMEN *BURNOUT***

## UJI COBA INSTRUMEN

Petunjuk Pengisian :

1. Berikut ini terdapat pernyataan-pernyataan yang menggambarkan pengalaman internal anda yang bersifat psikologis melibatkan perasaan, sikap, motif, dan harapan-harapan dalam tugas pemberian layanan responsif.
2. Bacalah dengan cermat dan seksama setiap butir pertanyaan.
3. Berikanlah jawaban yang sesuai dengan kondisi dan keadaan anda sebagai guru bimbingan dan konseling dengan cara memberikan tanda ceklis ( ) pada salah satu alternatif jawaban yang tersedia di kolom sebelah kanan.

Item Kuesioner :

Keterangan alternatif penilaian jawaban untuk no. 1-52

SL : Selalu    SR : Sering

JR : Jarang    TP : Tidak Pernah

No	Pernyataan	SL	SR	JR	TP
1.	Saya kecewa pada siswa yang melakukan kesalahan berulang				
2.	Saya merasa gagal dalam membantu menyelesaikan masalah siswa				
3.	Saya merasa senang dapat membantu menyelesaikan masalah siswa				
4.	Saya merasa puas bila menyelesaikan masalah siswa sampai tuntas				
5.	Saya menyerah menangani jenis kasus berat pada siswa				
6.	Saya pesimis dalam membantu menyelesaikan masalah krisis siswa				
7.	Saya tetap berusaha menyelesaikan kasus siswa				
8.	Saya optimis dalam menyelesaikan masalah krisis				

	siswa				
9.	Saya jengkel saat siswa melakukan kesalahan yang sama				
10.	Saya mudah kesal karena orang tua siswa kurang mampu berkoordinasi dengan baik				
11.	Saya tetap sabar melayani siswa yang terus menerus melakukan kesalahan				
12.	Saya bersikap tenang bila orang tua siswa marah saat konferensi kasus				
13.	Saya mudah tersinggung bila hasil pekerjaan diremehkan orang lain				
14.	Saya sakit hati dengan perkataan rekan kerja saya				
15.	Saya tetap bersikap tenang bila pekerjaan saya tidak dihargai orang lain				
16.	Saya tetap bersikap ramah saat rekan kerja sulit diajak bekerja sama				
17.	Saya merasa tidak dapat berbuat apa-apa ketika menangani kasus rumit pada siswa				
18.	Saya merasa kurang efektif dalam memfasilitasi layanan konseling kelompok pada siswa				
19.	Saya mampu memberikan dedikasi yang baik bagi pekerjaan saya				
20.	Saya bersemangat melakukan konferensi kasus dalam membantu menyelesaikan masalah siswa				
21.	Saya resah karena besarnya tuntutan dan tanggung jawab dalam menyelesaikan masalah siswa				
22.	Saya merasa memiliki keterbatasan waktu dalam menyelesaikan kasus siswa				
23.	Saya senang bekerja sebagai guru bimbingan dan konseling				
24.	Saya mampu menyelesaikan masalah siswa dengan waktu yang efisien				
25.	Saya memberikan layanan konsultasi dengan perasaan setengah hati				
26.	Saya menunda mengerjakan laporan kasus siswa				
27.	Saya menjalankan layanan konseling, konsultasi serta kolaborasi dengan perasaan antusias				
28.	Saya memprioritaskan layanan konseling kelompok agar permasalahan siswa banyak yang selesai				
29.	Saya memberi penilaian buruk pada siswa yang melakukan kesalahan berulang				
30.	Saya tidak bersikap netral pada siswa yang bermasalah				
31.	Dengan senang hati saya membantu siswa untuk				

	menyelesaikan masalahnya				
32.	Saya memahami perasaan siswa siswi saya dengan baik				
33.	Saya membuat banyak alasan untuk menghindar bertemu dengan siswa				
34.	Saya enggan bertemu dengan siswa yang masalahnya belum selesai				
35.	Saya merespon dengan baik setiap ada siswa yang ingin konseling				
36.	Saya melayani siswa yang ingin konseling tanpa memandang penilaian buruk orang lain terhadapnya				
37.	Saya bersikap tak acuh pada siswa yang bermasalah				
38.	Saya mengabaikan siswa yang ingin berkonsultasi				
39.	Saya menerima dengan sikap terbuka jika ada siswa yang ingin berkonsultasi				
40.	Selain sebagai guru, saya juga menjadi sahabat bagi siswa siswi saya				
41.	Saya merasa tidak bergairah dalam memberikan layanan konseling terhadap siswa				
42.	Saya merasa bosan memberi layanan konseling kepada siswa				
43.	Saya berusaha keras untuk menuntaskan kasus siswa di sekolah				
44.	Menyelesaikan jenis kasus berat siswa merupakan tantangan bagi saya				
45.	Saya merasa banyak permasalahan siswa yang tidak dapat diselesaikan				
46.	Setiap rencana pertemuan dengan orang tua siswa banyak yang tidak terlaksana				
47.	Permasalahan siswa dapat saya tangani dengan baik				
48.	Jadwal rencana kunjungan rumah siswa dapat saya laksanakan dengan baik				
49.	Saya sulit membangun kolaborasi dengan orangtua siswa dalam layanan responsif				
50.	Saya merasa keterampilan komunikasi konseling saya masih rendah				
51.	Saya mampu menggunakan <i>treatment</i> yang tepat ketika melakukan konseling				
52.	Saya mampu membangun kolaborasi dengan orangtua, guru serta ahli lain secara profesional				

**LAMPIRAN V**  
**PERHITUNGAN VALIDITAS DAN**  
**REABILITAS INSTRUMEN**

**LAMPIRAN VI**  
**INSTRUMEN *BURNOUT* FINAL**

Kepada Yth.  
Bapak/ Ibu Guru BK  
SMPN.....  
Di Tempat

Salam sejahtera,

Pertama-tama izinkanlah saya memperkenalkan diri terlebih dahulu. Saya adalah Riski Diah Purwani, mahasiswi jurusan Bimbingan dan Konseling, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta. Saat ini sedang melakukan penelitian yang mengangkat isu mengenai *Burnout* pada Guru Bimbingan dan Konseling dalam Melaksanakan Layanan Responsif.

Tujuan dari penelitian yang saya lakukan adalah untuk mengetahui gambaran tingkat *burnout* pada guru bimbingan dan konseling dalam pemberian tugas layanan responsif. Saya mengharapkan Bapak/Ibu memberikan keterangan sesuai dengan keadaan atau respon yang Bapak/Ibu rasakan atau alami. Tidak ada jawaban yang benar maupun salah. Jawaban yang tepat adalah jawaban yang paling sesuai menggambarkan keadaan diri Bapak/Ibu sebagai tenaga profesional di bidang Bimbingan dan Konseling dalam melaksanakan layanan responsif di sekolah. Data yang Bapak/Ibu berikan dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian ini saja.

Setiap data yang Bapak/Ibu berikan akan sangat berarti bagi penelitian ini. Atas kesediaan dan waktu luang yang Bapak/Ibu berikan, saya ucapkan terimakasih. Semoga hasil penelitian ini akan memberikan kontribusi demi pengembangan profesional guru bimbingan dan konseling dalam melaksanakan layanan responsif di sekolah.

Jakarta, Agustus 2015  
Hormat saya,  
Peneliti

Riski Diah Purwani  
NIM : 1715110433

#### DATA RESPONDEN

Nama :  
Jenis Kelamin :  
Usia :  
Masa Kerja :                    tahun  
Pendidikan Terakhir : D1 / D2 / D3 / S1 / S2 / S3 (Bidang : \_\_\_\_\_ )

Petunjuk Pengisian :

1. Berikut ini terdapat pernyataan-pernyataan yang menggambarkan pengalaman internal anda yang bersifat psikologis melibatkan perasaan, sikap, motif, dan harapan-harapan dalam tugas pemberian layanan responsif.
2. Bacalah dengan cermat dan seksama setiap butir pertanyaan.
3. Berikanlah jawaban yang sesuai dengan kondisi dan keadaan anda sebagai guru bimbingan dan konseling dengan cara memberikan tanda ceklis ( ) pada salah satu alternatif jawaban yang tersedia di kolom sebelah kanan.
- 4.

Item Kuesioner :

Keterangan alternatif penilaian jawaban untuk no. 1-33

SL : Selalu    SR : Sering

JR : Jarang    TP : Tidak Pernah

No	Pernyataan	SL	SR	JR	TP
1.	Saya kecewa pada siswa yang melakukan kesalahan berulang				
2.	Saya merasa senang dapat membantu menyelesaikan masalah siswa				
3.	Saya menyerah menangani jenis kasus berat pada siswa				
4.	Saya pesimis dalam membantu menyelesaikan masalah krisis siswa				
5.	Saya tetap berusaha menyelesaikan kasus siswa				
6.	Saya jengkel saat siswa melakukan kesalahan yang sama				
7.	Saya tetap sabar melayani siswa yang terus menerus melakukan kesalahan				
8.	Saya bersikap tenang bila orang tua siswa marah saat konferensi kasus				
9.	Saya mudah tersinggung bila hasil pekerjaan diremehkan orang lain				
10.	Saya sakit hati dengan perkataan rekan kerja saya				

11.	Saya tetap bersikap ramah saat rekan kerja sulit diajak bekerja sama				
12.	Saya merasa tidak dapat berbuat apa-apa ketika menangani kasus rumit pada siswa				
13.	Saya merasa kurang efektif dalam memfasilitasi layanan konseling kelompok pada siswa				
14.	Saya bersemangat melakukan konferensi kasus dalam membantu menyelesaikan masalah siswa				
15.	Saya merasa memiliki keterbatasan waktu dalam menyelesaikan kasus siswa				
16.	Saya mampu menyelesaikan masalah siswa dengan waktu yang efisien				
17.	Saya menunda mengerjakan laporan kasus siswa				
18.	Saya memprioritaskan layanan konseling kelompok agar permasalahan siswa banyak yang selesai				
19.	Saya tidak bersikap netral pada siswa yang bermasalah				
20.	Saya memahami perasaan siswa siswi saya dengan baik				
21.	Saya enggan bertemu dengan siswa yang masalahnya belum selesai				
22.	Saya melayani siswa yang ingin konseling tanpa memandang penilaian buruk orang lain terhadapnya				
23.	Saya mengabaikan siswa yang ingin berkonsultasi				
24.	Saya menerima dengan sikap terbuka jika ada siswa yang ingin berkonsultasi				
25.	Saya merasa bosan memberi layanan konseling kepada siswa				
26.	Saya berusaha keras untuk menuntaskan kasus siswa di sekolah				
27.	Menyelesaikan jenis kasus berat siswa merupakan tantangan bagi saya				
28.	Saya merasa banyak permasalahan siswa yang tidak dapat diselesaikan				
29.	Permasalahan siswa dapat saya tangani dengan baik				
30.	Jadwal rencana kunjungan rumah siswa dapat saya laksanakan dengan baik				
31.	Saya merasa keterampilan komunikasi konseling saya masih rendah				
32.	Saya mampu menggunakan <i>treatment</i> yang tepat ketika melakukan konseling				
33.	Saya mampu membangun kolaborasi dengan orangtua, guru serta ahli lain secara profesional				

**LAMPIRAN VII**

**PERHITUNGAN DATA PENELITIAN**  
***BURNOUT* PADA GURU BIMBINGAN DAN**  
**KONSELING DALAM MELAKSANAKAN**  
**LAYANAN RESPONSIF DI SMP KOTA**  
**TANGERANG**

**LAMPIRAN VIII**  
**SURAT PERNYATAAN PENELITIAN**