KONSELING EGO STATE DALAM MEREDUKSI KEJENUHAN BEKERJA PADA KARYAWAN

(Studi Kasus Pada Karyawan Jasa Marga Tol Satelit Surabaya)

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Memperoleh Gelar
Sarjana Sosial Islam (S.Sos.I)

Disusun Oleh:

BAGUS SUPRAYOGI

B03211045

PROGRAM STUDI BIMBINGAN DAN KONSELING ISLAM
JURUSAN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA

2018

PERNYATAAN

PERTANGGUNG JAWABAN PENULISAN SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **Bagus Suprayogi**

NIM : B03211045

Prodi : Bimbingan dan Konseling Islam

Alamat : Jl. Jemur Ngawinan Gg. Buntu No. 46 B- Wonocolo- Surabaya

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1) Skripsi ini tidak pernah dikumpulkan kepada Lembaga Pendidikan tinggi manapun untuk mendapatkan gelar akademik apapun.
2) Skripsi ini adalah benar-benar hasil karya saya secara mandiri dan bukan merupakan hasil plagiasi atas karya orang lain.
3) Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini sebagai hasil plagiasi, saya akan bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang terjadi.

Surabaya, 06 Juli 2018

Yang Menyatakan,

METERAI TEMPEL

TGL 20

BEC38ADF404131410

6000

ENAM RIBU RUPIAH

Bagus Suprayogi

NIM. B03211045

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nama : **BAGUS SUPRAYOGI**

NIM : B03211045

Prodi : Bimbingan dan Konseling Islam

Judul : "Konseling Ego State Dalam Mereduksi Kejenuhan Bekerja Pada Karyawan" (Studi Kasus Pada Karyawan Jasa Marga Tol Satelit Surabaya)

Skripsi ini telah diperiksa dan di setujui oleh dosen pembimbing untuk diujikan.

Surabaya, 09 Juli 2018
Telah disetujui oleh:
Dosen Pembimbing,

Dr. Agus Santoso, S. Ag, M. Pd
NIP. 197008251998031002

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi oleh **Bagus Suprayogi** ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi

Surabaya, 16 Juli 2018
Mengesahkan,
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Dekan

Dr. H. Abd. Halim, M.Ag.
NIP. 196307251991031003

Penguji I,

Dr. Agus Santoso, S.Ag., M.Pd.
NIP. 197008251998031002

Penguji II,

Mohamad Thohir, M.Pd.I.
NIP. 197905172009011007

Penguji III,

Dr. Lukman Fahmi, S.Ag., M.Pd.
NIP. 197311212005011002

Penguji IV,

M. Anis Bachtiar, M.Fil.I.
NIP. 196912192009011002

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN
Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : BAGUS SUPRAYOGI
NIM : B03211045.
Fakultas/Jurusan : DAKWAH / BKI
E-mail address : bagussuprayogi@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :
☑ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :
KONSELING EGO STATE DALAM MEREDUKSI KELELAHAN BEKERJA PADA KARYAWAN.

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 13 Agustus 2018

Penulis

(BAGUS SUPRAYOGI)
nama terang dan tanda tangan

ABSTRAK

Bagus Suprayogi*(B03211045),"Konseling Ego State Dalam Mereduksi Kejenuhan Bekerja Pada Karyawan" (Studi Kasus Pada Karyawa nJasa Marga Tol Satelit Surabaya)*

Rumusan masalah yang diangkat dalam skripsi ini adalah (1) Bagaimana bentuk konseling Ego State dalam mereduksi kejenuhan bekerja pada karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Jasa Marga Tol Satelit Surabaya)?, (2) Apa saja factor penghambat dan pendukung proses konseling Ego State dalam mereduksi kejenuhan bekerja pada karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Jasa Marga Tol Satelit Surabaya)?, (3) Bagaimana hasil akhir dari konseling Ego State dalam mereduksi kejenuhan bekerja pada karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Jasa Marga Tol Satelit Surabaya)?. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif komparatif. Adapun data yang yang digunakan dalam penelitian ini melalui hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dari objek dan informan.

Hasil penelitian ini di peroleh informasi bahwa 1. Pelaksanaankonseling ego state ini, menggunakan gabungan dari teknik yang umumnya di pakai dalam konseling analasis transaksional yakni teknik kursi kosong. 2. Adapun faktor penghambat dalam proses konseling ini lebih dominan adalah dari faktor lingkungan. Konseling ini diharapkan dapat menambah wawasan terkait teknik konseling yang dapat dikembangkan dalam ragam permasalahan yang di hadapi oleh konseli.

Kata Kunci: Konseling *Ego State,* Kejenuhan, Karyawan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERSETUJUAN ii
PENGESAHAN iii
MOTTO iv
PERSEMBAHAN v
PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI vii
ABSTRAK viii
KATA PENGANTAR ix
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xii
BAB I : PENDAHULUAN
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah.....8
C. Tujuan Penelitian.....8
D. Manfaat Penelitian.....9
E. Definisi Konsep 10
F. Metode Penelitian.....13
1. Pedekatan dan Jenis Penelitian.....13
2. Sasaran dan Lokasi Penelitian.....14
3. Jenis dan Sumber Data 14
4. Tahap-Tahap Penelitian.....16
5. Teknik Pengumpulan Data 17
6. Teknik Analisis Data 20
7. Teknik Keabsahan Data.....22
G. Sistematik Pembahasan 22
BAB II : BIMBINGAN KONSELING ISLAM, SELF TALK DAN BUNUH DIRI
A. Kajian Teoritik
1. Konseling *Ego State*
a. Konsep Konseling *Ego State* 25
b. Pandangan Tentang Manusia 27
c. Struktur Kepribadian.....30
d. Tujuan dan Proses Konseling.....33
e. Teknik Konseling 34
2. Kejenuhan Bekerja
a. Pengertian.....36
b. Faktor Kejenuhan Bekerja.....37
c. Tanda-tanda Kejenuhan Bekerja 39
3. Karyawan
a. Pengertian.....41
b. Shift Kerja 42
c. Kompensasi 43
B. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....46

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III : PENAJIAN DATA
A. Deskripsi Umum Objek Penelitian
1. Deskropsi Lokasi Penelitian 49
2. Deskripsi Konselor 51
3. Deskripsi Konseli.....53
4. Deskripsi Masalah Konseli 56
B. Deskripsi Hasil Penelitian
1. Deskripsi Data Tentang Pelaksanaan Konseling Ego State dalam Mereduksi Kejenuhan Bekerja pada Karyawan..... ... .59
2. Deskripsi Data Tentang Faktor Penghambat dan Pendukung dalam Pelaksanaan Konseling Ego State dalam Mereduksi Kejenuhan Bekerja Pada Karyawan..... ... .66
3. Deskripsi Data Tentang Hasil Akhir Dari Pelaksanaan Konseling Ego state dalam Mereduksi Kejenuhan Bekerja Pada Karyawan 70
BAB IV : ANALISIS KONSELING EGO STATE DALAM MEREDUKSI KEJENUHAN BEKERJA PADA KARYAWAN
A. Analisis Pelaksanaan Konseling Ego State dalam Mereduksi Kejenuhan Bekerja pada Karyawan 77
B. Analisis Faktor Penghambat dan Pendukung dalam Pelaksanaan Konseling Ego State dalam Mereduksi Kejenuhan Bekerja pada Karyawa 80
C. Analisis Hasil Akhir Dari Pelaksanaan Konseling Ego State dalam Mereduksi Kejenuhan Bekerja pada Karyawan..... 82
BAB V : PENUTUP
A. Kesimpulan 87
B. Saran 90
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1Teknik Pengumpulan Data 19

Table 3.1.SaranaGerbangTolSatelit Surabaya..... 50

Table 3.2. Rancangan Program Konseling Ego State dalam MereduksiKejenuhanBekerja PadaKaryawan 60

Table 3.3.Kondisi Konseli setelah mendapatkan konseling..... 74

Tabel 4.1.Faktor Penunjang Keberhasilan Konseling 79

Table 4.2.Kondisi Konseli sebelum mendapatkan konseling..... 82

Table 4.3.Kondisi Konseli setelah mendapatkan konseling..... 83

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bekerja merupakan hal yang paling mendasar dalam kehidupan manusia. bekerja merupakan sesuatu yang dibutuhkan oleh manusia. Kebutuhan itu bisa bermacam-macam, berkembang dan berubah, bahkan seringkali tidak disadari oleh pelakunya, Seseorang bekerja karena ada sesuatu yang hendak dicapainya, dan orang berharap bahwa aktivitas kerja yang dilakukannya akan membawa pada keadaan yang lebih memuaskan daripada keadaan sebelumnya.[1]

Stress kerja merupakan bentuk tanggapan seseorang baik secara fisik maupun mental terhadap suatu perubahann di lingkungan yang dirasakan mengganggu dan mengakibatkan dirinya terancam. Stress yang berkepanjangan dapat menimbulkan depresi dan jika segera dapat segera diatasi, maka tidak akan berlangsung lama. Akan tetapi, jika berlangsung lama dan cenderung menetap bisa membuat seseorang terkena sindrom *Burnout* yakni kondisi emosional dimana seseorang merasa lelah dan jenuh, baik secara fisik maupun mental, sesebagai akibat dari tuntutan pekerjaan yang meningkat.

[1] Iskandar, *Strategi Dasar Membangun Kekuatan Masyarakat*, Bandung: Kopma Mahasiswa STKS, hal. 12.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam sebuah makalah berisi berbagai penelitian mengenai kelelahan terkait pekerjaan (2006) oleh *Departement of Employment and Workplace Relations Australia Safety and Compensation Council* (ASCC), disebutkan sejumlah faktor yang mempengaruhi kelelahan saat bekerja faktor tersebut antara lain tuntutan pekerjaan, jam kerja, hubungan interpersonal, kondisi lingkungan kerja seperti suara bising, suhu, serta pola tidur yang tidak teratur.[2]

Karyawan adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaganya (fisik dan pikiran) kepada suatu perusahaan dan memperoleh balas jasa yang sesuai dengan perjanjian (Hasibuan, 2009).[3] Menurut siswanto, pegawai adalah mereka yang bekerja pada suatu badan usaha, atau perusahaan baik swasta maupun pemerintah dan diberikan imbalan kerja sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik yang bersifat harian, mingguan, maupun bulanan.[4] Efisiensi dan optimalisasi suatu perusahaan sangat bergantung pada baik buruknya pengembangan anggota organisasi itu sendiri.

Tujuan perusahaan akan terwujud dan terlaksana dengan baik apabila karyawan dapat menjalankan tugas-tugasnya dengan efisien dan efektif. Besarnya tuntutan antar satu perusahaan dengan perusahaan lain berbeda. Pengembangan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, sasaran,

---

[2] Farber, Barry A., *Crisis In Education: Stress and Burnout in the American Teacher*, San Francisco: Jossey-Bass Publishers. Hal. 54.
[3] Bedjo Siswanto, *Manajemen Tenaga Kerja*, (Bandung: SinarBaru, 2009), hal. 56.
[4] Sora, *Pengertian Tenaga Kerja dan Angkatan Kerja Ringkasan Jelas*, diakses dari http://www.pengertianku.net/2016/03/pengertian-tenaga-kerja-dan-angkatan-kerja.html pada 05 mei 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bidang garapan dan intervensi pekerja sosial semakin luas. Globalisasi dan indutrialisasi membuka kesempatan bagi para pekerja untuk terlibat dalam bidang yang relatif baru dan lebih luas, hal ini terkadang memicu kejenuhan bekerja pada pegawai atau yang lebih dikenal dengan istilah *burnout* .

Burnout merupakan perasaan kegagalan dan kelelahan akibat tuntutan yang berlebihan pada energi seseorang dengan imbalan yang tidak sesuai. Seringkali awal dari *burnout* adalah suatu perasaan bahwa dirinya mengalami kelelahan emosional terhadap pekerjaan, jika diminta menjelaskan apa yang dirasakan, seorang pekerja yang lelah secara emosional akan mengatakan bahwa dirinya kehabisan tenaga dan lelah secara fisik, suatu kondisi psikologis yang dialami seseorang yang disertai kegagalan meraih harapan dalam jangka waktu yang relatif panjang.[5]

Burnout adalah suatu sindrom kelelahan emosional, fisik, dan mental,berhubungan dengan rendahnya perasaan harga diri, disebabkan penderitaan stress yang intens dan berkepanjangan. Pekerja yang mengalami kejenuhan menjadi berkurang ketertarikannya terhadap pekerjaan. Mereka mengalami kelelahan emosional, apatis, depresi, mudah tersinggung, dan merasa bosan. Mereka menemukan kesalah pada berbagai aspek, yakni

[5] Maslach, Cicilia, *Understanding Burnout: Definitional Issues in Analyzing a Complex Phenomenon*, In W. S. Paine (Ed), Job Stress and Burnout, Beverly Hills: Sage Publications. Hal. 89.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

lingkungan kerja mereka, hubungan dengan rekan kerja, dan beraksi secara negatif terhadap saran yang ditujukan kepada mereka. [6]

Kelelahan fisik (physical exhaustion) yaitu suatu kelelahan yang bersifat sakit fisik dan energi fisik. Sakit fisik dicirikan seperti sakit kepala, demam, sakit punggung (rasa ngilu), rentan terhadap penyakit, tegang pada otot leher dan bahu, sering terkena flu, susah tidur dan mual-mual, gelisah dan perubahan kebiasaan makan. Energi fisik dicirikan seperti energi rendah, rasa letih yang kronis dan lemah.

Kelelahan emosional (emotional exhaustion) yaitu kekurangan energi emosional yang berupa suatu kelelahan pada individu yang berhubungan dengan perasan pribadi yang ditandai dengan rasa tidak berdaya dan depresi. Kelelahan ini dicirikan antara lain rasa bosan, mudah tersinggung, sinisme, perasaan tidak menolong, ratapan yang tiada henti, tidak dapat dikontrol (suka marah), gelisah, tidak peduli terhadap tujuan, tidak peduli dengan orang lain, merasa tidak memiliki apa-apa untuk diberikan, sia-sia, putus asa, tertekan, dan tidak berdaya.

Kelelahan mental (mental exhaustion) yaitu suatu kondisi kelelahan pada inividu yang berhubungan dengan rendahnya penghargaan diri dan dipersonalisasi.[7] Kelelahan mental ini dicirikan antara lain merasa tidak

---

[6] Nikki Rasuna Katarini, *Burnout pada Karyawan Ditinjau Dari Persepsi Budaya Organisasi dan Motivasi Intrinsik di PT. Krakatau Steel*. Skripsi Universitas Sebelas Maret, 2011. Diakses dari https://eprints.uns.ac.id/5473/ pada 13 april 2018.

[7] Miftachul Huda, *Kesejahteraan Sosial dan Pekerjaan Sosial*, (Jogjakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hal. 65.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berharga, rasa benci, rasa gagal, tidak peka, sinis, kurang bersimpatik dengan orang lain, mempunyai sikap negatif terhadap orang lain, cenderung merasa bodoh dengan dirinya, pekerjaan dan kehidupannya, acuh tak acuh, pilih kasih, selalu menyalahkan, kurang bertoleransi terhadap orang yang ditolong, ketidakpuasan terhadap pekerjaan, konsep diri yang rendah, merasa tidak cukup, merasa tidak kompeten, dan tidak puas dengan jalan hidupnya.[8]

Menghadapi peristiwa-peristiwa yang menekan, maka individu membutuhkan dukungan sosial. Dukungan sosial yang tinggi tidak hanya menangani stress yang rendah,tetapi juga dapat mengatasi stress dan lebih berhasil di banding dengan mereka yang kurang memperoleh dukungan sosial. Salah satu sumber dukungan sosial adalah keluarga serta bisa dari konselor yang memfasilitasi agar permasalahan yang dihadapinya dapat terselesaikan.

Individu yang terindikasi *Burnout* atau mengalami kejenuhan dalam bekerja sering kali dialami oleh pegawai di perusahaan-perusahaan yang jam tambahan yang tinggi, salah satunya seperti di PT. Jasa Marga Tbk.

PT. Jasa Marga Tbk memiliki tiga bagian jam kerja yaitu shift pagi, masuk jam 06.00 sampai dengan jam 14.00, shift sore masuk jam 14.00 sampai dengan jam 22.00 dan shift malam yang masuk jam 22.00 sampai dengan jam 06.00, dan pergantian shift kerja dilakukan setiap satu mingu, *Burnout* yang di alami oleh para karyawan di PT. Jasa Marga Tbk adalah

[8] Manullang, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kesebelas*, (Jakarta: Kencana, 2002), hal 29.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

karena adanya tuntutan atau target yang diberikan perusahaan serta rutinitas mereka sehari-sehari seperti itu dan selalu terulang-ulang sehingga menimbulkan kebosanan dan kejenuhan.[9]

Mubiar menjelaskan bahwa Teknik konseling Ego State termasuk pendekatan konseling yang baru dan berkembang pada pertengahan 1970 yang diperkenalkan oleh Jhon G. Watkins berdasarkan konsep segmentasi kepribadian dari Weiss dan Federn (Emmerson, 2002). J.G. Watkins & H.H Watkins (1997) mendefinisikan Ego State therapy sebagai sebuah terapi yang menggunakan pendekatan individu, keluarga, dan terapi kelompok dalam mengakses dan berhubungan dengan Ego State yang bertujuan untuk melepaskan dan mengatasi konflik Ego State yang terjadi. Konflik Ego State yang terjadi seringkali membuat seseorang mengalami kecemasa, depresi bahkan perilaku salah suai.[10]

Emmerson (2010) menjelaskan bahwa Ego State adalah bagian kecil dari kepribadian seseorang. Setiap kali kita berbicara "saya seperti ini orangnya" atau "ada bagian saya yang membuat saya tidak tenang" maka itulah Ego State. Sebuah Ego State merupakan satu bagian dari sekumpulan kelompok yang mempunyai keadaan atau kondisi emosi yang setara, yang dibedakan berdasarkan tugas khusus, perasaan (mood), dan fungsi mental, dimana kesadaran diasumsikan sebagai identitas dari orang tersebut.

---

[9] Wawancara dengan pak Hasan, pada tanggal 13 April 2018 Pkl. 08.30 WIB.

[10] Mubiar Agustian, *Model Konseling Kognitif-Perilaku Untuk Menangani Burnout pada Mahasiswa* (Disertasi), Bandung : PPS UPI, Hal. 33.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kumpulan dari Ego State membentuk kepribadian utuh dari seseorang dan jumlahnya tidak dapat dihitung akan tetapi dalam satu minggu Ego State seseorang yang muncul berjumlah sekitar 5 hingga 15 Ego State.[11]

Agustin (2011) mengemukakan bahwa Konsep Ego State juga digunakan dalam pendekatan Transactional Analysis Therapy akan tetapi istilah Ego State yang dipaparkan Eric Berne (1961) berbeda dengan Ego State yang dipaparkan oleh J. G Watkins dan H.H Watkins. Ego State dalam transactional analysis merupakan konsep komunikasi interaksional bagian diri yang terdiri dari tiga yaitu Ego State anak, Ego State dewasa dan Ego State orang tua. Sementara dalam konsep Ego State therapy, jumlah Ego State tidak terhitung karena Ego State merupakan bagian dari kepribadian yang memiliki kondisi perasaan yang setara, logika, keterampilan dan terus berkembang. Tujuan inti dari konseling Ego State adalah membuat Ego State yang vaded, retro atau konflik menjadi Ego State normal sehingga individu terbebas dari sabotase diri dan mendapatkan kebahagiaan dalam hidupnya.[12]

Berdasarkan fenomena tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **"Konseling Ego State dalam Mereduksi Kejenuhan Bekerja pada Karyawan (Studi Kasus pada Karyawan Jasa Marga Tol Satelit Surabaya)".** Harapan dari peneliti adalah, mampu membantu individu

[11] Gordon Emmerson, *Ego State Therapy*, Carmethen, United Kingdom : Crown House, hal. 45.
[12] Mubiar Agustin, *Model Konseling Kognitif-Perilaku Untuk Menangani Burnout pada Mahasiswa (Disertasi)*, hal. 30.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dalam penyelesaian masalah yang dihadapinya, sehngga konseli mampu berkembang optimal sesuai dengan tumbuh kembangnya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dijelaskan sebelumnya, maka penulis dapat merumuskan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini, yaitu

1. Bagaimana bentuk konseling Ego State dalam mereduksi kejenuhan bekerja pada karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Jasa Marga Tol Satelit Surabaya)?
2. Apa saja faktor penghambat dan pendukung proses konseling Ego State dalam mereduksi kejenuhan bekerja pada karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Jasa Marga Tol Satelit Surabaya)?
3. Bagaimana hasil akhir dari konseling Ego State dalam mereduksi kejenuhan bekerja pada karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Jasa Marga Tol Satelit Surabaya)?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dijelaskan sebelumnya, maka peneliti memiliki tujuan yaitu :

1. Untuk mengetahui bentuk konseling Ego State dalam mereduksi kejenuhan bekerja pada karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Jasa Marga Tol Satelit Surabaya).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung proses konseling Ego State dalam mereduksi kejenuhan bekerja pada karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Jasa Marga Tol Satelit Surabaya).
3. Untuk mengetahui hasil akhir dari konseling Ego State dalam mereduksi kejenuhan bekerja pada karyawan (Studi Kasus Pada Karyawan Jasa Marga Tol Satelit Surabaya).

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
   a. Diharapkan mampu membuktikan bahwa bimbingan konseling memiliki manfaat dalam permasalahan konseling karir.
   b. Bagi Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya, penelitian ini bisa dijadikan tambahan literatur, yang nantinya dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam mengembangkan model konseling Ego State, serta bermanfaat bagi pengembangan Bimbingan Konseling Islam.
2. Manfaat Praktis
   a. Bagi masyarakat

      Hasil penelitian dapat menambah pengetahuan dan menjadi bahan pertimbangan dalam menghadapi fenomena atau studi kasus kejenuhan bekerja.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Bagi pihak yang berkepentingan

Hasil penelitian dapat memberi pengetahuan dalam merumuskan bentuk treatment dengan tepat dan sesuai terhadap sebuah kasus.

E. Definisi Konsep

Pada dasarnya, konsep merupakan unsur yang sangat penting dari suatu penelitian yang merupakan definisi singkat dari sejumlah fakta atau gejala-gejala yang diamati. Oleh sebab itu konsep-konsep yang dipilih dalam penelitian ini sangat perlu dibatasi ruang lingkup dan batasan masalahnya sehingga pembahasannya tidak akan melebar atau kabur. Sesuai dengan judul yang diteliti oleh penulis, maka perlu ada pembatasan konsep dari judul yang ada. Untuk itu perlu dijelaskan istilah yang terdapat di dalamnya. Istilah-istilah yang perlu dijelaskan adalah sebagai berikut:

a. Kejenuhan Bekerja

Kejenuhan kerja adalah situasi emosi yang dialami oleh seseorang berupa rasa Lelah tuntutan pekerjaan yang dirasakan berlebihan (Pines;1983). Istilah kejenuhan kerja sering dikaitkan dengan bidang pelayanan kemanusiaan diantaranya adalah dokter, guru, perawat, pekerja sosial, psikolog, dan psikiatri. Kejenuhan kerja adalah suatu proses dimana komitmen profesional sebelumnya terlepas dari pekerjaannya, karena adanya tekanan dan pengalaman yang menekan (strain) dalam pekerjaan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kejenuhan kerja merupakan perubahan sikap dan perilaku dalam bentuk reaksi menarik diri secara psikologis dari pekerjaan, seperti menjaga jarak dengan klien maupun bersikap sinis dengan mereka, mangkir dalam pekerjaan, sering terlambat, dan keinginan pindah kerja yang kuat. Pengertian kejenuhan kerja juga dikemukakan oleh Maslach dan Pines, sebagai suatu sindrom kelelahan emosi, depersonalisasi, penurunan rasa kemampuan diri yang dialami oleh individu-individu yang bekerja dan selalu berhubungan dengan orang lain.[13]

b. Konseling Ego State

Ego State therapy merupakan teknik terapi singkat yang berdasar pada premis kepribadian yang terdiri dari bagian-bagian (parts) terpisah dan ini disebut Ego State). Ego State sering kali disebut bagian kecil dari kepribadian seseorang. J.G. Watkins & H.H Watkins (1997) mendefinisikan Ego State therapy sebagai sebuah terapi yang menggunakan pendekatan individu, keluarga, dan terapi kelompok dalam mengakses dan berhu-bungan dengan Ego State yang bertujuan untuk melepaskan dan mengatasi konflik Ego State yang terjadi. Dalam melakukan proses konseling dengan menggunakan teknik Ego State

[13] Cary Cherniss, *Staff Burnout-Job Stress in the Human Services*, London: Sage Publications, Beverly Hills, hal. 29.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

therapy diperlukan pemahaman mengenai kondisi alami sehingga memudahkan konseli dalam melakukan intervensi.[14]

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan *Empty Chair Technique* yaitu teknik terapi Ego State dengan menggunakan kursi sebagai media dalam mem-fasilitasi komunikasi antar Ego State. Teknik ini sangat cocok bagi individu yang kurang bisa melakukan imajinasi karena dengan menggunakan kursi kosong seseorang akan terbantu dengan lebih mudah untuk mengakses Ego State atau perasaannya. Teknik ini merupakan pengembangan dari gestalt therapy, yang membedakannya adalah selama sesi konseling Ego State therapy. Tujuan dari kursi kosong ini adalah sebagai manifestasi dari Ego State dari individu agar dapat berkomunikasi dan mengubah vaded, retro atau conflicted Ego State menjadi normal Ego State.

Conversational Technique yaitu teknik terapi Ego State yang dilakukan selayaknya percakapan biasa. Teknik percakapan hampir sama dengan teknik kursi kosong, yang membedakannya adalah disini tidak mencari akar masalah dalam konselingnya akan tetapi fokus pada komunikasi antara Ego State yang terluka (vaded) dan mencari Ego State pelindung (protector).[15]

---

[14] Mubiar Agustin, *Model Konseling Kognitif-Perilaku Untuk Menangani Burnout pada Mahasiswa*, Hal. 37.

[15] Ilfiandra, *Fenomena Burnout Guru SD di Kota Bandung dan Faktor-Faktor yang Melatarbelakanginya*, hal. 29.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Karyawan

Karyawan adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaganya (fisik dan pikiran) kepada suatu perusahaan dan memperoleh balas jasa yang sesuai dengan perjanjian.[16] Menurut siswanto, pegawai adalah mereka yang bekerja pada suatu badan usaha, atau perusahaan baik swasta maupun pemerintah dan diberikan imbalan kerja sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik yang bersifat harian, mingguan, maupun bulanan.[17]

F. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif yaitu penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif analisis. Proses dan makna (perspektif subyek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Selain itu landasan teori juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian. Penelitian kualitatif seagai suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral. Untuk mengerti gejala sentral tersebut peneliti melakukan

[16] Mohammad Suud, *Orientasi Kesejahteraan Sosial*, Jakarta: Prestasi Pustaka, hal. 29.
[17] Bedjo Siswanto, *Manajemen Tenaga Kerja*, Bandung: SinarBaru, hal. 61.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

wawancara kepada peserta penelitian atau partisipan dengan mengajukan pertanyaan yang umum dan agak luas. Informasi yang disampaikan oleh partisipan kemudian dikumpulkan. Informasi tersebut biasanya berupa kata atau teks. Data yang berupa kata-kata atau teks tersebut kemudian dianalisi. Hasil analisis itu dapat berupa gambaran atau deskripsi.

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif karena dalam penelitian ini melakukan penafsiran terhadap fenomena sosial dengan cara deskriptif dan data yang akan diperoleh adalah data kualitatif berupa kata-kata atau teks bukan berupa angka serta untuk mengetahui fenomena sosial secara mendalam peneliti harus melakukan penelitian secara intensif.

Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan studi kasus. Studi kasus adalah pengujian secara itensif menggunakan berbagai sumber bukti yang akan menghasilkan informasi yang detail.

Peneliti menggunakan jenis penelitian studi kasus karena dalam penelitian ini obyek yang diteliti adalah suatu kasus yang melibatkan satu responden saja yang membutuhkan penelitian secara mendalam, itensif dan menyeluruh.

2. Subjek dan Lokasi Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah seorang Laki-Laki yang bernama Ilham Fadhil (nama samaran) yang bekerja sebagai karyawan di jasa marga. Adapun lokasi penelitian ini di ambil dari tempat kerja subjek penelitian yakni di Tol Jasa Marga Cabang Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Tahap-tahap Penelitian

Tahapan-tahapan yang dilakukan pada penelitian ini, yaitu :

a. Tahap Pra Lapangan

Langkah awal yang dilakukan oleh peneliti sebelum turun langsung ke lapangan, diantaranya adalah:.

1) Membuat proposal penelitian

Dalam proposal ini peneliti pertama kali menyusun latar belakang masalah yang mendeskripsikan terkait permasalahan yang dihadapi oleh konseli membuat rumusan masalah serta marancang metode penelitian yang dapat mengarah pada rumusan masalah tersebut.

2) Menyusun rancangan penelitian

Pada bagian ini peneliti melakukan perencanaan apa yang harus peneliti lakukan selama penelitian. Dengan rancangan ini peneliti bisa mengetahui dan bisa memprediksi kapan peneliti turun ke lapangan, bagaimana peneliti dalam mencari informan, dan apa yang perlu peneliti amati

b. Tahap lapangan

Pada tahap lapangan peneliti melakukan penelitian yaitu berusaha menggali data dan informasi tentang kehidupan sehari-hari dari karyawan yang mengalami kejenuhan bekerja terkait bagaimana interaksi dalam keluarga. Memahami dan mencari informasi faktor-

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

faktor yang mendukung penelitian ini. Peneliti juga menggunakan penelusuran melalui literatur yang berhubungan dengan judul penelitian ini. Pada tahap ini, peneliti melakukan proses penelitian dengan cara wawancara, observasi, dokumentasi dan menelusuri serta mengcopy (menulis kembali) dokumen tertulis atau informasi lain terkait objek yang diteliti.

4. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis data

Jenis data yang digunakan oleh peneliti adalah data yang bersifat non statistik yakni data yang diperoleh nantinya dalam bentuk deskriptif bukan dalam bentuk angka.

Adapun jenis sumber data yang digunakan adalah:

1. Data Primer

Data primer atau data utama adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari.[18] Data langsung diperoleh dari sumber pertama dilapangan yang berbentuk deskripsi tentang latar belakang dan masalah konseli, perilaku konseli, pelaksanaan konseling serta hasil akhir pelaksanaan konseling.

[18] Saifudin Anwar, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 1998), hal: 91

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang mendukung data primer dan diperoleh dari luar objek penelitian.[19] Dalam penelitian ini yang menjadi data sekunder adalah data yang dapat memberikan dan melengkapi informasi terkait dengan objek penelitian. Diperoleh dari gambaran lokasi penelitian, keadaan lingkungan konseli, perilaku keseharian konseli, dll.

b. Sumber data

Sumber data adalah dari mana data subjek diperoleh.[20]

1. Sumber Data primer

Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung dari lapangan atau tempat penelitian yaitu informasi dari konseli yang diberikan saat proses konseling.

2. Sumber Data Skunder

Data sekunder adalah data yang didapat secara tidak langsung oleh peneliti dari subjek penelitian. Data ini diperoleh dari orang lain untuk pendukung melengkapi data yang peneliti peroleh dari data primer. Sumber ini dapat diperoleh dari keluarga konseli, kerabat, tetangga dan teman konseli. Dalam penelitian ini data diambil dari saudara konseli, anak konseli, dan teman konseli.

---

[19] Moh Nazir, *Metodologi* Penelitian, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1998), hal: 235

[20] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2013), hal: 172

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan, adalah :

a. Observasi

Observasi adalah aktivitas yang dilakukan terhadap proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian. Dengan observasi peneliti dapat melihat hal-hal yang kurang atau tidak diamati orang lain.[21] Observasi ini dilakukan untuk menemukan hal-hal yang sekiranya tidak akan terungkap oleh responden dalam wawancara.

b. Wawancara

Wawancara merupakan suatu proses interaksi dan komunikasi. Ini berarti dalam wawancara ada proses interaksi dan komunikasi. Dalam wawancara ada proses interaksi yang melibatkan terjadinya hubungan antara kedua pihak yang bertemu yaitu yang diwawancarai dan yang mewawancarai. Sedangkan komunikasi berarti dalam wawancara ada proses percakapan atau dilakukan dengan cara lisan.[22]

Biasanya teknik wawancara ini tidak terstruktur karena wawancara dilakukan secara mendalam. Saat melakukan wawancara peneliti sebisa mungkin menciptakan suasana sedemikian rupa sehingga responden merasa aman,

[21] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 228
[22] Soffy Balgies, *Wawancara*, (Surabaya: IAIN Sunan Ampel Press, 2011), hal: 1

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

peneliti tidak menyusun pertanyaan dan jawaban tertulis, hanya membuat pedoman wawancara sehingga informan merasa leluasa dan tidak merasa diintrogasi dalam memberikan jawaban dan keterangan yang diingikan peneliti. Pertanyaan yang diajukan meliputi pendidikan, riwayat pekerjaan, latar belakang keluarga dan kesehatan.[23]Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan buku catatan, perekam suara dan kamera sebagai alat bantuan dalam wawancara.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu biasanya berbentuk tulisan dan gambar. Hasil penelitian akan dapat dipercaya apabila didukung oleh foto-foto dan autobiografi. Dalam penelitian ini, dokumentasi dilakukan untuk mendapatkan gambaran tentang lokasi penelitian, proses konseling, serta data lainnya yang menjadi data pendukung dalam penelitian

[23] Michael Stevens, *Berhasil Dalam Wawancara*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1996), hal: 82

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

TABEL 1.1
Teknik Pengumpulan Data

No	Jenis data	Sumber data	TPD
1	a. Identitas konseli b. Usia konseli c. Pendidikan Konseli d. Pekerjaan konseli e. Faktor-faktor penyebab yang dialami konseli f. Proses konseling	Konseli	O+W
2	a. Identitas Konselor b. Pendidikan Konselor c. Usia Konselor d. Pengalaman dan Proses Konseling yang dilakukan Konselor	Konselor	O+ W
3	a. Kebiasaan konseli b. Kondisi keluarga, lingkungan dan ekonomi konseli c. Keberhasilan	Keluarga konseli, teman konseli dan tetangga konseli	O+W
4	a. Profil lembaga b. Aktivitas c. Sistem lembaga	Jasa marga Surabaya	O+W+D

Keterangan :
TPD : Teknik Pengumpulan Data
O : Observasi
W : Wawancara
D : Dokumentasi

6. Teknik Analisis Data

Analisa data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milah menjadi satuan yang dapat dikelola, mencari dan menemukannya pola, dan menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.[24] Analisis data menggunakan Deskriptif komparatif. Deskriptif komparatif digunakan untuk menganalisa proses konseling, dengan cara mengamati dan membandingkan kondisi konseli sebelum dan sesudah proses konseling serta mengklasifikasikan dan membandingkan data yang diperoleh untuk mendapatkan pemahaman tentang bagaimana bentuk kejenuhan yang dihadapi oleh karyawan jasamarga baik secara teori maupun praktik di lapangan.

7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Untuk menghindari kesalahan data yang akan di analisis dan mendapat data secara valid, maka keabsahan data perlu diuji dengan beberapa cara sebagai berikut:

a. Fokus dan ketekunan

Ketekunan diperlukan untuk memastikan agar sumber data yang dipilih benar-benar bersentuhan. Ketekunan pengamatan bermaksud mencari dan menemukan ciri-ciri serta situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci. Hal ini diperlukan agar data yang digali tidak melenceng dari rumusan masalah yang dibahas.

[24] Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009), hal: 248

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data yang ada, dengan adanya teknik ini bisa diketahui adanya alasan terjadinya perbedaan penulis, memanfaatkan pengamatan lain untuk pengecekan kembali data yang diperoleh. Triangulasi dapat dilakukan dengan cara membandingkan data hasil observasi dengan data hasil wawancara, membandingkan data yang diperoleh dari informan pada waktu didepan umum dengan pribadi, membandingkan perkataan orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan kondisi sepanjang waktu, kemudian peneliti juga melakukan perbandingan wawancara dengan isi dokumen yang terkait.[25]

G. Sistematika Pembahasan

Agar penulisan skripsi ini tersusun secara rapi dan jelas sehingga mudah dipahami, maka penulis susun sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini meliputi : Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Definisi Konsep, Metode Penelitian, antara lain: Pendekatan dan Jenis Penelitian, Subjek

[25] Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, hal: 327- 332

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Penelitian, Tahap-Tahap Penelitian, Jenis dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisa Data, Teknik Keabsahan Data dan Sistematika Pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi tentang kajian teoritik yang digunakan untuk menganalisis sebuah penelitian. Kerangka teoritik ini adalah suatu model konseptual tentang:

BAB III : PENYAJIAN DATA

Pembahasan pada bab ini meliputi deskripsi umum penelitian, dan deskripsi hasil penelitian. Deskripsi umum objek penelitian membahas tentang setting penelitian yang meliputi deskripsi lokasi, konselor, konseli dan masalah. Sedangkan deskripsi hasil penelitian membahas tentang deskripsi proses konseling Ego State dalam mereduksi kejenuhan bekerja pada karyawan jasa marga di Surabaya; deskripsi faktor penghambat dan pendukung konseling Ego State dalam mereduksi kejenuhan bekerja pada karyawan jasa marga di Surabaya; deskripsi hasil akhir dari konseling Ego State dalam mereduksi kejenuhan bekerja pada karyawan jasa marga di Surabaya.

BAB IV : ANALISA DATA

Bab ini berisikan tentang laporan hasil penelitian, meliputi proses, faktor penghambat dan pendukung, serta hasil akhir dari konseling

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ego State dalam mereduksi kejenuhan bekerja pada karyawan jasa marga di Surabaya

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bab akhir yang berisi tentang kesimpulan dan saran-saran atau rekomendasi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II

KONSELING *EGO STATE*, KEJENUHAN BEKERJA, KARYAWAN

A. Konseling *Ego State*

a. Konsep Konseling Ego State

Teknik konseling Ego State termasuk pendekatan konseling yang baru dan berkembang pada pertengahan 1970 yang diperkenalkan oleh Jhon G. Watkins berdasarkan konsep segmentasi kepribadian dari Weiss dan Federn. Ego State therapy sebagai sebuah terapi yang menggunakan pendekatan individu, keluarga, dan terapi kelompok dalam mengakses dan berhubungan dengan Ego State yang bertujuan untuk melepaskan dan mengatasi konflik Ego State yang terjadi. Konflik Ego State yang terjadi seringkali membuat seseorang mengalami kecemasan, depresi bahkan perilaku salah suai. Misalnya kita mengalami konflik dan sering berkata "Kadang-kadang saya membenci diri saya" atau "Saya tidak menyukai diri saya ketika melakukan hal itu". Ketika konflik Ego State itu tidak tertangani, maka akan menyebabkan masalah bagi individu.[26]

Emmerson (2010) menjelaskan bahwa Ego State adalah bagian kecil dari kepribadian seseorang. Setiap kali kita berbicara "saya seperti ini orangnya" atau "ada bagian saya yang membuat saya tidak tenang" maka itulah Ego State. Sebuah Ego State merupakan satu bagian dari sekumpulan kelompok yang mempunyai keadaan atau kondisi emosi yang setara, yang dibedakan ber[illegible] tugas khusus, perasaan (mood), dan

[26] Gian Sugiana Sugara, *Konseling Ego* [illegible] *Siswa Yang Mengalami Kejenuhan Belajar (Student Burnout),* prosiding Kongres XII dan Konvensi Nasional BK XVIII, Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia, hal. 1.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

fungsi mental, dimana kesadaran diasumsikan sebagai identitas dari orang tersebut. Kumpulan dari Ego State membentuk kepribadian utuh dari seseorang dan jumlahnya tidak dapat dihitung akan tetapi dalam satu minggu Ego State seseorang yang muncul berjumlah sekitar 5 hingga 15 Ego State.[27]

Konsep Ego State juga digunakan dalam pendekatan Transactional Analysis Therapy akan tetapi istilah Ego State yang dipaparkan Eric Berne berbeda dengan Ego State yang dipaparkan oleh J. G Watkins dan H.H Watkins. Ego State dalam transactional analysis merupakan konsep komunikasi interaksional bagian diri yang terdiri dari tiga yaitu Ego State anak, Ego State dewasa dan Ego State orang tua. Sementara dalam konsep Ego State therapy, jumlah Ego State tidak terhitung karena Ego State merupakan bagian dari kepribadian yang memiliki kondisi perasaan yang setara, logika, keterampilan dan terus berkembang .[28]

Ego State mulai berkembang ketika masa kanak-kanak dimana otak mulai berkembang. Semua Ego State berkembang untuk memuaskan beberapa kebutuhan. Awal munculnya Ego State diawali dengan penanaman nilai (imprint) yang diberikan oleh orang tua kepada anak serta penguatan berupa penghargaan secara verbal sehingga Ego State semakin berkembang dan menjadi Ego State yang matang. Setiap Ego State memiliki potensi untuk konflik dan melakukan sabotase diri. Fenomena ini dapat kita lihat pada seseorang yang mengalami kejenuhan belajar

[27] Gordon Emmerson, Ego State Therapy, Carmethen, United Kingdom : Crown House, hal. 45.
[28] Mubiar Agustin, Model Konseling Kognitif-Perilaku Untuk Menangani *Burnout* pada Mahasiswa (Disertasi), hal. 30.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(*burnout*). Ada bagian diri yang berkata "saya ingin berprestasi dan menjadi siswa yang sukses". Tetapi bagian diri yang lain merasakan bahwa "saya malas belajar. Belajar tidak ada gunanya bagi saya". Disini terjadi konflik Ego State dimana Ego State yang ingin berprestasi dan malas belajar. Hal ini dapat terjadi karena pengalaman sejak kecil atau penanaman nilai (imprint) yang kurang tepat yang dilakukan oleh orang tua saat kecil.[29]

b. Pandangan Tentang Manusia

Menurut pandangan Analisis Transaksional yang diambil dari filsafat *antideterministik* mengatakan bahwa manusia mempunyai kapasitas masing-masing untuk meningkatkan kebiasaan dan memilih tujuan dan tingkah laku baru. Pendekatan Analisis Transaksional (AT) melihat bahwa individu dipengaruhi okspektasi dan tuntutan dari orang-orang yang signifikan baginya terutama dalam masalah pengambilan keputusan pada masa-masa dimana individu masih bergantung pada orang lain. Namun keputusan yang telah dibuat pada zaman dahulu tentang masalah kehidupan, masih dapat ditinjau kembali dan didobrak apabila tidak sesuai lagi dengan harapan manusia, dan membuat keputusan baru.[30]

Manusia menurut pandangan Harris, manusia memiliki pilihan-pilihan kehidupan yang tidak dibelenggu oleh masa lalu. Menurutnya, meskipun pengalaman-pengalaman dini yang berkulminasi pada suatu posisi tidak

[29] Gian Sugiana Sugara, Konseling Ego State Bagi Siswa Yang Mengalami Kejenuhan Belajar (Student *Burnout*), hal. 3.
[30] Gantina Komalasari, dkk, Teori dan Tehnik Konseling, (PT Indeks: Jakarta, 2011) hal 92

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bisa dihapuskan, namun posisi-posisi tersebut dapat dirubah. Apa yang suatu ketika sudah ditetapkan, bisa jadi tidak ditetapkan.[31]

Dalam agama Islam sendiri diakui bahwa manusia sebagai makhluk yang bebas memilih kehidupannya sendiri sesuai dengan kehendaknya, namun agama memberikan batasan-batasan dalam melakukan kebebasan yang dipilihnya. Manusia diberikan petunjuk berupa kitab Al Qur'an dan Sunah Rasul Allah untuk menjadi manusia yang sesungguhnya dalam menjalankan kehidupan dunia akhirat sesuai dengan kodratnya. Sehingga kemajuan dan kemunduran manusia tergantung dari manusia itu sendiri. Dalam kaitanya dengan hal ini Allah s.w.t. berfirman dalam surat Ar-Ra'ad (11) : [32]

لَهُۥ مُعَقِّبَٰتٞ مِّنۢ بَيۡنِ يَدَيۡهِ وَمِنۡ خَلۡفِهِۦ يَحۡفَظُونَهُۥ مِنۡ أَمۡرِ ٱللَّهِۗ إِنَّ ٱللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوۡمٍ
حَتَّىٰ يُغَيِّرُواْ مَا بِأَنفُسِهِمۡۗ وَإِذَآ أَرَادَ ٱللَّهُ بِقَوۡمٖ سُوٓءٗا فَلَا مَرَدَّ لَهُۥۚ وَمَا لَهُم مِّن دُونِهِۦ مِن وَالٍ

Artinya : Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan di belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah, Sesungguhnya Allah tidak merobah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merobah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia. (QS. Ar-Ra'ad : 11)

Sangat jelas diterangkan dalam Al-Qur'an Surat Ar Ra'ad : 11 tersebut, bahwa Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sehingga kaum tersebut merubah keadaan mereka dengan sendirinya menggunakan akal dan kekuatan yang telah dianugerahkan kepada mereka. Artinya adalah

[31] Gerald Corey, Teori dan Praktek Konseling dan Psikoterapi, (PT Refika Aditama : Bandung, 2005) hal 159
[32] Departemen Agama RI, *Al-Quran Terjemahan*, Bandung: CV Darus. Sunnah, hal. 207.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

seberapa banyak harta benda yang dimiliki, seberapa seringpun berdo'a kepada Tuhan, jika manusia tidak melakukan usaha untuk berkembang dan maju, maka niscaya tidak akan pernah terjadi kemajuan. Dalam hal seperti ini, setiap manusia diberikan kesempatan oleh Allah untuk menentuka pilihan, apakah ia akan menjadi orang yang beruntung atau ia akan menjadi orang yang merugi.

Dalam kaitanya denga konseling dan psikoterapi, ayat tersebut menegaskan bahwa manusia diberikan potensi-potensi yang dapat digunakan untuk menjalankan kehidupannya untuk lebih baik. Manusia dihadapkan dengan beberapa pilihan-pilihan yang akan ia lakukan, maka secara tidak sengaja manusia harus menentuka pilihan tersebut, sehingga sering manusia sudah mentukan pilihan yang diyakininya sebagi pilihan terbaiknya, namun seiring berjalannya waktu, pilihan yang telah dibuat tidak cocok dan relevan lagi dengan harapan kemajuan, maka manusia dituntut lagi merubah pilihan-pilihan tersebut menjadi yang lebih baik. Inilah yang disebut dengan analisis transaksional (AT).

Dalam ayat lain Allah menyatakan bahwa manusia adalah pewaris kehidupan dunia dan pemakmurnya. Manusia ditugaskan memakmurkan bumi dan merawatnya. Inilah potensi manusia untuk membawa perubahan dan menentukan arah dibawa kemanakah bumi ini.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam surat Hud : 61 Allah mengatakan:[33]

۞وَإِلَىٰ ثَمُودَ أَخَاهُمْ صَٰلِحًا ۚ قَالَ يَٰقَوْمِ ٱعْبُدُوا۟ ٱللَّهَ مَا لَكُم مِّنْ إِلَٰهٍ غَيْرُهُۥ ۖ هُوَ أَنشَأَكُم
مِّنَ ٱلْأَرْضِ وَٱسْتَعْمَرَكُمْ فِيهَا فَٱسْتَغْفِرُوهُ ثُمَّ تُوبُوٓا۟ إِلَيْهِ ۚ إِنَّ رَبِّى قَرِيبٌ مُّجِيبٌ

Artinya : "Dan kepada Tsamud (Kami utus) saudara mereka Shaleh. Shaleh berkata: "Hai kaumku, sembahlah Allah, sekali-kali tidak ada bagimu Tuhan selain Dia. Dia telah menciptakan kamu dari bumi (tanah) dan menjadikan kamu pemakmurnya, karena itu mohonlah ampunan-Nya, kemudian bertobatlah kepada-Nya, Sesungguhnya Tuhanku amat dekat (rahmat-Nya) lagi memperkenankan (doa hamba-Nya)."(QS. Huud : 61)

Melihat betapa besar tanggung jawab yang diberikan Tuhan kepada manusia dalam mengurusi bumi, maka Allah menyuruh hamba-Nya untuk meminta ampun dan bertobat kepada-Nya. Dengan bertobat dan meminta ampun kepada Allah, dengan kata lain manusia memahami secara kognitif bahwa manusia harus melakukan perubahan-perubahan, dari yang tidak pas menjadi yang relevan, dari yang kotor menjadi bersih, dari maksiat menjadi taqwa dll. Esensi pemahaman keadaan yang mengakibatkan perubahan tersebut-lah, dalam dunia konseling dan psikoterapi Barat dinamakan Analisis Transaksional.

c. Struktur Kepribadian

Analisis transaksional meyakini pada diri individu terdapat unsure-unsur kepribadian yang terstruktur dan itu meruakan satu kesatuan yang disebut dengan "Ego State". Adapun unsur kepribadian itu terdiri dari:

[33] Departemen Agama RI, *Al-Quran Terjemahan*, hal. 167.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Ego State child

Pernyataan Ego dengan ciri kepribadian anak-anak seperti bersifat manja, riang, lincah dan rewel. Tiga bagian dari *Ego State child* ini ialah:

a) *Adapted child* (kekanak-kanakan)

Unsure ini kurang baik ditampilkan saat komunikasi karena banyak orang tidak menyukai dan hal ini menujukkan ketidak matangan dalam sentuhan.

b) *Natural child* (anak yang alamiah)

Natural child ini banyak disenangi oleh orang lain karena sifatnya yang alamiah dan tidak dibuat-buat serta tidak berpura-pura, dan kebanyakan orang senang pada saat terjadinya transaksi.

c) Little professor

Unsur ini ditampilkan oleh seseorang untuk membuat suasana riang gembira dan menyenangkan padahal apapun yang dilakukannya itu tidaklah menunjukkan kebenaran.

2) Ego State parent

Ciri kepribadian yang diwarnai oleh siafat banyak menasehati, memerintah dan menunjukkan kekuasaannya. Ego State parent ini terbagi dua yaitu:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a) Critical parent

Bagian ini dinilai sebagai bagian kepriadian yang kurang baik, seperti menujukkan sifat judes, cerewet, dll.

b) Nurturing parent

Penampilan Ego State seperti ini baik seperti merawat dan lain sebagianya.

3) Ego State adult

Berorientasi kepada fakta dan selalu diwarnai pertanyaan apa, mengapa dan bagaimana dengan demikian untuk kita ketahui bahwasanya dalam tiap individu Ego State yang tiga diatas selalu ada yang berbeda. Berdasarkan keberadaan Ego State terdapat tiga komposisi yang ada dalam diri individu adalah:

a) Ego State Normal

Sesuai dengan situasi dan kondisi dimana orang itu berada. Penampilan Ego State yang normal ini dapat dilihat dalam suasana yang serius.

b) Ego State Kaku

Ego State yang ditmpilaknnya tidak berbeda tetapi hanya satu saja.

c) Ego State Cair

Tidak ada batasan antara penampilan Ego State yang satu dengan yang lain.[34]

[34] Taufik, *Model-model konseling*, Padang: Jurusan BK FIP UNP, hal. 22.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Tujuan dan Proses Konseling

Secara garis besar, Emmerson merumuskan tujuan Ego State therapy meliputi :

1) Mengalokasikan dimana adanya kesakitan, trauma, kemarahan atau frustrasi dalam Ego State dan memfasilitasi ekspresi, melepaskan emosi negatif, memberikan rasa nyaman serta memberdayakan diri
2) Memfasilitasi fungsi komunikasi di antara Ego State
3) Menolong klien mengenal Ego State mereka sehingga klien dapat memetik kentungan yang lebih
4) Mengatasi konflik diri atau konflik Ego State[35].

Menurut Harris, proses konseling AT pada bagian pendahuluan digunakan untuk menentukan kontrak dengan klien, baik mengenai masalah maupun tanggung jawab kedua pihak. Pada bagian kedua baru mengajarkan Klien tentang Ego Statenya dengan diskusi bersama Klien.

Kontrak bagi Dusay adalah berbentuk pernyataan klien – terapis untuk bekerja sama mencapai tujuan dan masing-masing terikat untuk saling bertangung jawab, karena terapist bukanlah pula orang yang menanti mukjizat terapist. Kontrak dalam AT menurut Dusay mencakup 4 (empat) Komponen:

1) Saling menyetujui, yakni terjadinya persetujuan dalam keadaaan Ego State dewasa antara Klien – terapist untuk melakukan perubahan yang spesifik.

[35] Gordon Emmerson, *Ego State Therapy*, hal. 49.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Kompetensi, yakni kesediaan terapist untuk memberikan layanan yang menggunakan kompetensi yang dimilikinya, yakni merobah dan mengatasi persepsi klien yang salah atas diri dan lingkungannya. Kontrak untuk hidup sehat dan panjang umur berada diluar jangkauan kompetisi therapist
3) Tujuan yang legal, adalah menyangkut materi dan tujuan dari kontrak yang bersifat legal.
4) Konpensasi, yakni menyangkut imbalan bagi terapist yang telah mengorbankan waktu dan kemampuannya.

Setelah kontrak ini selesai, baru kemudian konselor bersama konseli menggali Ego State dan memperbaikinya sehingga terjadi dan tercapainya tujuan konseling.

e. Teknik Konseling

Dalam analisis transaksional konseling diarahkan kepada bagaimana klien bertransaksi dengan lingkungannya. Karena itu, dalam melakukan konseling ini, terapist memfokuskan perhatian terhadap apa yang dikatakan klien kepada orang lain dan apa yang dikatakan orang lain kepada klien. Untuk itu, teknik yang sering digunakan dalam konseling Ego State ini mengacu pada konseling analisis transaksional diantaranya adalah analisis struktur, analisis transaksional, analisis skript, dan analisis mainan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Analisis Struktur

Analisis struktur maksudnya adalah analisis terhadap status Ego yang menjadi dasar struktur kepribadian klien. Analis hendaknya bisa mengenal 1) apakah klien menggunakan Ego State tertentu, 2) apakah Ego State klien, normal, terkontaminasi atau eksklusif, dan 3) bagaimanakah energi Egogram klien tersebut.

Dengan mengetahui struktur Ego State klien, akan diketahui masalah yang dihadapi klien. Bila klien dominan menggunakan Ego State A masalah yang dihadapinya kurngnya rasa pecaya diri atau dipandang rendah orang lain. Bila O yang domninan maka klien tengah ditakuti, dijauhi, disishkan atau diasingkan orang lain.

2) Analisis transaksional

Transaksi antara konselor-klien pada hakekatnya adalah tranasksi antar status Ego keduanya. Konselor menganalisa status Ego yang terlihat dari respons atau stimulus klien. Dengan orang lain Baik dari kata-kata yang diungkapkan klien, maupun dengan bahasa non verbal. Data atau informasi yang diperoleh dari transaksi dijadikan konselor untuk bahan analisis atau problem yang dihadapi klien.

3) Analisis Mainan

Analisis mainan adalah analisis hubungan transaksi yang terselubung antara Klien dengan konselor atau dengan Lingkungannya. Mungkin Klien dalam transaksinya sering mengumpulkan "kupon emas atau kupon Coklat" (perasaan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menang atau perasaan kalah). Bila klien dalam games sering berperan sebagai pemenang, maka ada kemungkinan ia menjadi amat takut sewaktu-waktu akan menerima kopon cokelat yang banyak.

4) Analisis Skript

Analisis Skript ini merupakan usaha terapist yang terakhir, dan diperlukan mengenal proses terbentuknya skript yang dimiliki klien. Analisis skript ini hendaknya sampai menyelidiki transaksi seseorang sejak masa kecil dan standar sukses yang telah ditanamkan orang tuanya.

Disamping keempat macam teknik yang digunakan di atas, treatment dari konseling analisis transaksional sering pula menggunakan teknik khusus, seperti: *Interogasi, Spesifikasi, Konfrontasi, Eksplanasi, Ilustrasi, Konformasi, Interpretasi, Kristalisasi.*[36]

1. Kejenuhan Bekerja

a. Pengertian

Istilah kejenuhan atau *burnout* pertama kali diutarakan dan diperkenalkan kepada masyarakat oleh Herbert Freudenberger pada tahun 1973. Freudenberger adalah seorang ahli psikologis klinis pada lembaga pelayanan sosial di New York yang menangani remaja bermasalah. Ia mengamati perubahan perilaku para sukarelawan setelah bertahun-tahun

[36] Gerald Corey, *Teori dan Praktek Konseling dan Psikoterapi*, hal. 161.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bekerja. Hasil pengamatannya, ia laporkan dalam sebuah jurnal psikologi profesional pada tahun 1973 yang disebut sebagai sindrom *burnout* (Farber, 1991). Menurutnya, para relawan tersebut mengalami kelelahan mental, kehilangan komitmen, dan penurunan motivasi seiring dengan berjalannya waktu. Selanjutnya, Freudenberger memberikan ilustrasi tentang apa yang dirasakan seseorang yang mengalami sindrom tersebut seperti gedung yang terbakar habis (burned-out). Suatu gedung yang pada mulanya berdiri megah dengan berbagai aktivitas di dalamnya, setelah terbakar yang tampak hanyalah kerangka luarnya saja.

Demikian pula dengan seseorang yang terkena *burnout*, dari luar segalanya masih nampak utuh, namun di dalamnya kosong dan penuh masalah (seperti gedung yang terbakar tadi). *Burnout* merupakan suatu problem yang kemunculannya memperoleh tanggapan yang baik, sebab hal itu terjadi ketika seseorang mencoba mencapai suatu tujuan yang tidak realistis dan pada akhirnya mereka kehabisan energi dan kehilangan perasaan tentang dirinya dan terhadap orang-orang lain.

b. Faktor Kejenuhan (*Burnout*) bekerja

Masalah beban kerja yang berlebihan adalah salah satu faktor dari pekerjaan yang berdampak pada timbulnya *burnout*. Beban kerja yang berlebihan bisa meliputi jam kerja, jumlah individu yang harus dilayani (kelas padat misalnya), tanggung jawab yang harus dipikul, pekerjaan rutin dan yang bukan rutin, dan pekerjaan administrasi lainnya yang melampaui kapasitas dan kemampuan individu. Di samping itu, beban kerja yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berlebihan dapat mencakup segi kuantitatif yang berupa jumlah pekerjaan dan kualitatif yaitu tingkat kesulitan pekerjaan tersebut yang harus ditangani. Dengan beban kerja yang berlebihan menyebabkan pemberi pelayanan merasakan adanya ketegangan emosional saat melayani klien sehingga dapat mengarahkan perilaku pemberi pelayanan untuk menarik diri secara psikologis dan menghindari diri untuk terlibat dengan klien.

Dukungan sosial dari rekan kerja turut berpotensi dalam menyebabkan *burnout* . Sisi positif yang dapat diambil bila memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja yaitu mereka merupakan sumber emosional bagi individu saat menghadapi masalah dengan klien (Maslach, 1982). Individu yang memiliki persepsi adanya dukungan sosial akan merasa nyaman, diperhatikan, dihargai atau terbantu oleh orang lain. Sisi negatif dari rekan kerja yang dapat menimbulkan *burnout* adalah terjadinya hubungan antar rekan kerja yang buruk. Hal tersebut bisa terjadi apabila hubungan antar mereka diwarnai dengan konflik, saling tidak percaya, dan saling bermusuhan. Cherniss (1980) mengungkapkan sejumlah kondisi yang potensial terhadap timbulnya konflik antar rekan kerja, yaitu: (1) perbedaan nilai pribadi, (2) perbedaan pendekatan dalam melihat permasalahan, dan (3) mengutamakan kepentingan pribadi dalam berkompetisi. Di samping dukungan sosial dari rekan kerja tersebut, dukungan sosial yang tidak ada dari atasan juga dapat menjadi sumber stres emosional yang berpotensi menimbulkan *burnout*. Kondisi atasan yang tidak responsif akan mendukung terjadinya situasi yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menimbulkan ketidakberdayaan, yaitu bawahan akan merasa bahwa segala upayanya dalam bekerja tidak akan bermakna.

Kahn dalam Cherniss (1980) mengemukakan bahwa adanya konflik peran merupakan faktor yang potensial terhadap timbulnya *burnout*. Konflik peran ini muncul karena adanya tuntutan yang tidak sejalan atau bertentangan. Contohnya: (1) seorang guru diharapkan untuk menerapkan disiplin kepada siswa namun di sisi lain ia harus memperlihatkan perasaan kasih sayang, perhatian, rasa humor agar suasana pembelajaran dapat tercipta secara baik, (2) guru-guru ingin agar siswa yang hiperaktif tetap dipertahankan di sekolah namun pihak yayasan sekolah meminta agar siswa yang berkelakuan seperti itu harus dikeluarkan dari sekolah, dan (3) sebagai pekerja sosial ia harus melakukan kerja lembur namun sebagai seorang ibu ia juga harus memperhatikan kebutuhan keluarga pula.

Farber (1991) mengemukakan bahwa, ketidakpedulian, ketidakpekaan atasan, kurangnya apresiasi masyarakat dengan pekerjaan, kritik masyarakat, pindah kerja yang tidak dikehendaki, kelas yang terlalu padat, kertas kerja yang berlebihan, bangunan fisik tempat kerja yang tidak baik, hilangnya otonomi, dan gaji yang tidak memadai merupakan beberapa faktor lingkungan sosial yang turut berperan menimbulkan *burnout*.

c. Tanda-tanda Kejenuhan (*Burnout*) Bekerja

Cherniss (1980) menyatakan bahwa ketika seseorang mulai memperhatikan tanda-tanda atau gejala-gejala *burnout* yang dinyatakan di dalam literatur, makna konsep *burnout* meluas lebih jauh. Karenanya,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tanda dan gejala yang biasanya dikaitkan dengan *burnout* pada program layanan kemanusiaan adalah sebagai berikut: (1) resistensi yang tinggi untuk pergi kerja setiap hari, (2) terdapat perasaan gagal di dalam diri, (3) cepat marah dan sering kesal, (4) rasa bersalah dan menyalahkan, (5) keengganan dan ketidakberdayaan, (6) negatifisme, (7) isolasi dan penarikan diri, (8) perasaan capek dan lelah setiap hari, (9) sering memperhatikan jam saat bekerja, (10) sangat pegal setelah bekerja, (11) hilang perasaan positif terhadap klien, (12) menunda kontak dengan klien, membatasi telepon dari klien dan kunjungan kantor, (13) menyamaratakan klien, (14) tidak mampu menyimak apa yang klien ceritakan, (15) merasa tidak aktif, (16) sinisme terhadap klien dan sikap menyalahkan, (17) gangguan tidur/sulit tidur, (18) menghindari diskusi mengenai pekerjaan dengan teman kerja, (19) asyik dengan diri sendiri, (20) mendukung tindakan untuk mengontrol perilaku, misalnya menggunakan obat penenang, (21) sering demam dan flu, (22) sering sakit kepala dan gangguan pencernaan, (23) kaku dalam berpikir dan resisten terhadap perubahan, (24) rasa curiga yang berlebihan dan paranoid, (25) pengunaan obat-obatan yang berlebihan, (26) konflik perkawinan dan keluarga, dan (27) sangat sering membolos.

Burnout mengkombinasikan fisik, emosi, dan mental, dan merupakan suatu keadaan yang sukar untuk keluar darinya. Anda tidak bisa mengatakan "saya menderita *burnout* hari ini dan bersemangat hari berikutnya. Seseorang yang secara fisik kelelahan setelah lari maraton,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

namun secara emosional gembira, tidak mengalami *burnout*. Demikian pula orang yang tertekan namun tetap nyaman di dalam bekerja, tidak mengalami *burnout*. *Burnout* tidak selalu terjadi pada setiap orang, karena ada perbedaan individual yang turut berpengaruh. Satu hal yang memiliki kontribusi besar terhadap timbulnya *burnout*, yaitu jika mereka merasa tidak bernilai, tidak dihargai, dan pekerjaan mereka merasa tidak berarti.

Tekanan pekerjaan (ketidakseimbangan antara sumber daya dan tuntutan) tidak harus menyebabkan kelelahan yang hebat, dan dengan penanganan yang berkaitan dengan *burnout* yang bersifat defensif. Artinya, walau kelelahan menghasilkan beberapa perubahan tingkah laku dan penderita melampiaskan terhadap klien dan teman sejawat, hal itu belum tentu bahwa ia *burnout*. Tetapi secara umum, semakin besar dan semakin kronis stres dan semakin tidak berdaya seorang pekerja untuk mengubah situasi, besar kemungkinan *burnout* terjadi dan bisa semakin buruk (Cherniss, 1980).[37]

2. Karyawan

a. Pengertian

Tenaga kerja, pekerja, karyawan, potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya atau potensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal non material dalam

[37] Cary Cherniss, *Staff Burnout: Job Stress In Human Services*. London: Sage, hal. 41.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

organisasi bisnis yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.[38]

Karyawan adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaganya (fisik dan pikiran) kepada suatu perusahaan dan memperoleh balas jasa yang sesuai dengan perjanjian. [39] Menurut siswanto, pegawai adalah mereka yang bekerja pada suatu badan usaha, atau perusahaan baik swasta maupun pemerintah dan diberikan imbalan kerja sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik yang bersifat harian, mingguan, maupun bulanan.[40]

b. Shift kerja

Shift kerja adalah semua pengaturan jam kerja sebagai pengganti atau sebagai tambahan kerja pagi dan sore hari sebagaimana yang dilakukan (Lintje, 2010). Shift kerja adalah pola waktu kerja yang diberikan pada tenaga kerja untuk mengerjakan sesuatu oleh perusahaan dan biasanya dibagi atas kerja pagi, sore dan malam.[41]

Shift kerja yaitu hadir pada suatu tempat kerja yang sama secara reguler pada waktu yang sama (shift tetap) atau dengan waktu yang berbeda-beda (shift rotasi). Shift tetap yaitu karyawan yang bekerja secara tetap pada shift tertentu, sedangkan shift rotasi yaitu sistem kerja dimana karyawan bekerja secara shift yang berputar, bekerja di

[38] Hadari Nawawi, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, hal. 31.
[39] Mohammad Suud, Orientasi Kesejahteraan Sosial, Jakarta: Prestasi Pustaka, hal. 29.
[40] Bedjo Siswanto, *Manajemen Tenaga Kerja*, Bandung: SinarBaru, hal. 61.
[41] Suma'mur, *Higiene Perusahaan Dan Kesehatan Kerja (Hiperkes)*, Jakarta: CV. Sagung Seto, hal. 40.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pagi hari sementara waktu kemudian bertukar dengan shift siang lalu kadang bekerja pada shift malam.

Sistem shift kerja yang berlaku umum biasanya terbagi atas 3 periode, masing-masing selama 8 jam termasuk istirahat. Pembagiannya adalah :

1) Shift pagi

   Yaitu bekerja dari jam 06.00 – 14.00.

2) Shift siang

   Yaitu bekerja dari jam 14.00 – 21.00.

3) Shift malam

   Yaitu bekerja dari jam 21.00 – 06.00. [42]

c. Kompensasi

Kompensasi adalah semua bentuk pembayaran atau hadiah yang diberikan kepada karyawan dan muncul dari pekerjaan mereka. Kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan.[43]

1) Jenis Kompensasi

Menurut Rivai (2011) kompensasi terbagi menjadi dua yaitu sebagai berikut :

[42] Marchelia, *Stres Kerja Ditinjau Dari Shift Kerja Pada Karyawan*, Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan, Vol.02. No. 01. Januari 2014, hal. 31.
[43] Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya manusia*, Jakarta: PT Bumi. Aksara, hal. 71.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a) Kompensasi Finansial

Kompensasi finansial terdiri atas dua yaitu kompensasi langsung dan kompensasi tidak langsung (tunjangan).

- Kompensasi finansial langsung terdiri dari pembayaran karyawan dalam bentuk gaji, upah, komisi atau bonus.
- Kompensasi finansial tidak langsung atau benefit, terdiri dari semua pembayaran yang tidak tercakup dalam kompensasi finansial langsung yang meliputi liburan, berbagai macam asuransi, jasa seperti perawatan anak atau kepedulian keagamaan, dan sebagainya.[44]

b) Penghargaan Non Finansial

Penghargaan non finansial terdiri dari pujian, menghargai diri sendiri dan pengakuan. Bentuk kompensasi menurut Slamet dalam Dewi (2014) dibedakan menjadi :

(1) Kompensasi langsung meliputi :

(a) Gaji pokok

Merupakan kompensasi dasar yang diterima seorang karyawan biasanya berupa upah aatau gaji. Sedangkan gaji merupakan imbalan finansial langsung yang dibayarkan kepada pegawai secara teratur.

[44] Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber daya manusia I,* Ternate: penerbit lepkhair, Hal. 40.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(b) Penghasilan tidak tetap

Merupakan jenis kompensasi yang dihubungkan dengan kinerja individual, tim dengan organisasional. Contoh : (1) Bonus (merupakan pembayaran ekstra tepat waktu diakhir sebuah periode dimana akan dilakukan penilaian kinerja pekerjaan); (2) Komisi (merupakan suatu kompensasi untuk mencapai target penjualan tertentu); (3) Opsi Saham (merupakan suatu bentuk kompensasi yang memungkinkan karyawan membeli sebagian saham instansi milik karyawan dengan harga khusus); (4) Insentif (merupakan imbalan langsung yang dibayarkan kepada pegawai karena kinerjanya melebihi standar yang telah ditentukan); (5) Pembagian Keuntungan merupakan bagian keuntungan instansi untuk dibayarkan kepada karyawan.

(2) Kompensasi tidak langsung meliputi :

(a) Tunjangan Karyawan

Tambahan hak istimewa selain pembayaran kompensasi seperti pembayaran tidak masuk kantor (pelatihan, cuti kerja, sakit, liburan hari merah, acara pribadi, masa istirahat, asuransi kesehatan dan program pensiun).

(b) Tunjangan Jabatan

Tambahan hak istimewa selain pembayaran kompensasi dan tunjangan karyawan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(c) Tujuan Pemberian Kompensasi

Tujuan pemberian kompensasi adalah : Pemenuhan Kebutuhan ekonomi; Meningkatkan produktivitas kerja; Memajukan organisasi atau perusahaan; Menciptakan keseimbangan dan keadilan.

(3) Indikator Kompensasi

Menurut Henry Simamora dalam Dewi (2014) indikator-indikator kompensasi bagi karyawan antara lain :

- Gaji yang adil sesuai dengan pekerjaan
- Insentif yang sesuai dengan pengorbanan
- Tunjangan yang sesuai dengan harapan
- Fasilitas yang memadai[45]

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

1. Dalam Prosiding International Seminar &Workshop Post Traumatic Counseling di STAIN Batusangkar oleh Gian Sugiana Sugara yang berjudul Konseling Traumatik Menggunakan Ego State Therapy.Penelitian ini adalah penelitian studi literatur, dalam penelitiannya gian menerapkan layanan konseling traumatic untuk menghilangkan gejala-gejala trauma yang dialami oleh konseli. Berdasarkan hasil studi menjelaskan memori trauma tersimpan didalam memori pikiran bawah sadar.

[45] Dewi Lina, *Analisis Pengaruh Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai dengan Sistem Reward Sebagai Variabel Moderating*, Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis, Vol 14 No.1 Maret 2014. Hal 11.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Persamaan penelitian Gian dengan yang akan peneliti teliti adalah pada terma penelitian konseling Ego State, yang nantinya diharapkan mampu memberikan treatment yang sesuai dengan kebutuhan konseli di lapangan.

Perbedaannya terletak pada desain penelitian, lokasi penelitian serta variabel penelitian. Adapun variabel penelitian disini terfokus pada seorang karyawan yang megalami kejenuhan dalam bekerja.

2. Dalam jurnal informasi yang di tulis oleh Husmiati Yusuf dalam penelitian dengan judul pengaruh kondisi organisasi terhadap kejenuhan kerja pekerja sosial yang bekerja di panti sosial penyandang cacat di Indonesia.

   Penelitian ini menganalisis terkait kondisi organisasi hubungannya dengan kejenuhan dalam bekerja untuk pekerja sosial di panti sosial penyandang cacat di indonesia.

   Persamaan penelitian ini dengan yang akan peneliti teliti adalah pada variabel kejenuhan kerja untuk karyawan, adapun Perbedaannya terletak pada desain penelitian, lokasi penelitian. Penelitian Husmidi memakai desain kuantitatif dengan sampel sejumlah 219 pekerja sosial yang bekerja di panti panti sosial sedangkan desain penelitian yang akan peneliti terapkan adalah desain kualitatif dengan jenis study kasus.

3. Dalam Jurnal Psikologi Universitas Esa Unggul yang diteliti oleh Sulis Mariyanti dan Anisah Citrawati dengan judul *Burnout* pada perawat yang bertugas di ruang rawat inap dan rawat jalan RSAB Harapan Kita.

   Penelitian ini berfokus pada perawat yang bertugas di ruang rawat inap dan rawat jalan yang berpotensi mengalami stres karena tuntutan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pekerjaan yang *overload* yang berhubungan dengan orang lain. Keadaan seperti itu apabila berlangsung terus menerus akan menyebabkan perawat mengalami kelelahan fisik, emosi, dan mental yang disebut dengan gejala *burnout*.

Persamaan penelitian ini dengan yang akan peneliti teliti adalah pada variabel kejenuhan kerja yang dialami oleh perawat atau karyawan, adapun Perbedaannya terletak pada desain penelitian, lokasi penelitian. Penelitian ini memakai desain kuantitatif dengan sampel sejumlah 60 orang perawat rawat inap dan 60 orang perawat rawat jalan. Adapun desain penelitian yang akan peneliti terapkan adalah desain kualitatif dengan jenis study kasus.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III

KONSELING EGO STATE DALAM MEREDUKSI KEJENUHAN BEKERJA PADA KARYAWAN

A. Deskripsi Umum Objek Penelitian

1. Deskripsi Lokasi Penelitian

Lokasi yang digunakan dalam penelitian adalah PT. Jasa Marga Gerbang tol kota satelit. Secara geografis batas wilayah Gerbang tol kota satelit adalah sebagai berikut :

a. Sebelah Barat : Berbatasan dengan Bukit Darmo Golf
b. Sebelah Timur : Berbatasan dengan Dukuh Kupang
c. Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Putat Indah
d. Sebelah Utara : Berbatasan dengan Putat Gede

Gerbang tol Kota Satelit adalah gerbang tol yang terletak pada lokasi yang sangat strategis yakni di pusat perbisnisan kota surabaya .Terletak pada lokasi perbatasan antara Jl.Mayjend Sungkono dan Jl.HR. Muhammad, gerbang ini tidak pernah sepi dari lalu lintas kendaraan, tingkat kepadatan lalulintas yang tinggi dan tingkat polusi yang tinggi gerbang tol Kota Satelit terletak bersebelahan dengan kantor cabang jasamarga Surabaya - Gempol sehingga gerbang ini sering dilalui para pejabat tinggi tol Surabaya-Gempol.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pengguna jalan gerbang tol ini terdiri dari berbagai kalangan mulai dari kalangan menengah kebawah hingga menengah keatas yang melintasi dari mulai matahari terbit hingga matahari terbenam.mulai mobil pick up hingga lamborghini galardo pun pernah melintasi gerbang ini. Struktur organisasi gerbang terdapat Kepala gerbangtol orang yang mengepalai gerbang Kepala shift pengumpulan tol yakni orang yang mengepalai dalam satu shift pengumpul tol yakni orang yang bertugas menjalankan transaksi di gerbang tol'. TU pengumpulan tol orang yang mendata dan mencatat administrasi dalam gerbang tol. Kegiatan dalam gerbang meliputi kegiatan pengumpulan tol yakni melakukan transaksi dengan pengguna jalan tol berupa pengumpulan uang pembayaran tol sesuai tarif yang harus di bayarkan oleh pemakai jalan tol.

Dalam satu hari kerja terdapat 3shift yang di bagi sebagai berikut:shift 1 : pukul 06.00 sampai 14.00 WIB; shift 2 : Pukul 14.00 sampai 21.00 WIB; shift 3 Pukul 21.00 sampai pukul 06.00 WIB sehingga petugas pengumpul tol selalu berganti ganti setiap harinya sesuai jadwal yang di tentukan oleh Kepala Gerbang tol.[46]

[46] Data berdasarkan arsip PT. Jasamarga Tbk. Kota satelit Surabaya pada 05 januari 2018.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

TABEL 3.1
Sarana Gerbang

No	Sarana	Jumlah
1	Ruang Kabang Tol	1
2	Ruang KA Shift	1
3	Ruang Brankas	1
4	Ruang Istirahat Pengumpul Tol	1
5	Ruang TU	1
6	Musholla	1

Sumber Data : Gerbang tol kota satelit

2. Konselor

Konselor berperan dalam membantu dan membimbing konseli untuk menyelesaikan masalahnya berdasarkan pada keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh konselor. Konselor dalam peneltian ini adalah seorang mahasiswa dari Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya prodi BKI (Bimbingan Konseling Islam) yang juga sebagai peneliti dalam konseling di Gerbang tol kota satelit.

a. Nama : Bagus Suprayogi
b. Jenis kelamin : Laki Laki
c. Tempat, tanggal lahir : Surabaya 16 Agustus 1991
d. Alamat : Jl. Jemur Ngawinan Gg Buntu No.46 Wonocolo Surabaya
e. Usia : 26 Tahun
f. Agama : Islam

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

g. Pendidikan : Mahasiswa Prodi BKI UIN SUNAN AMPEL

h. Riwayat pendidikan :

TK Bina Nurani	Lulus tahun	1997
SD Taquma	Lulus tahun	2003
MTs Bi'rul Ulum	Lulus Tahun	2008
MAN Sidoarjo	Lulus Tahun	2009

Pengalaman yang dimiliki oleh konselor yaitu konselor telah beberapa kali melakukan praktek konseling yang selalu diadakan tiap semester oleh prodi selain itu konselor juga telah melakukan praktik konseling pada sebuah keluarga di BojonEgoro karena untuk memenuhi tugas mata kuliah problem keluarga, dengan mengikuti atau melakukan beberapa praktek konseling tersebut maka banyak pengalaman yang didapat oleh konselor. Adapun pengalaman lain yang didapat oleh konselor yaitu saat melakukan PPL (Praktik Pengalaman Lapangan)

Dari beberapa pengalaman tersebut konselor dapat menjadikannya pedoman saat melakukan konseling. Konselor menyadari kurangnya pengalaman dalam hal konseling maka dari itu dalam melakukan penelitian ini konselor berusaha menambah pengetahuan dengan membaca berbagai literature yang terkait dengan penelitian untuk membantu konseli dalam konseling untuk menyelesaikan masalahnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Konseli

Konseli adalah seorang laki-laki yang berusia 23 tahun yang biasa dipanggil Fadhil (bukan nama sebenarnya). Permasalahan ini bermula dari 6 bulan yang lalu. Saat ini Fadhil sudah bekerja di tol jasamarga selama 1,5 tahun. Permasalahan yang di hadapi pada saat ini adalah kondisi jenuh yang dialami Fadhil ketika bekerja sebagai penjaga tol. Dia mengutarakan bahwasanya dia ingin berentrepreneur daripada menjadi seorang karyawan, apalagi hanya menjaga tol yang setiap hari dengan rutinitas yang sama selama 8 jam. Selain itu, Fadhil juga 5 bulan yang lalu barusaja mengalami putus cinta akibat tidak jadi menikah. Hal ini juga yang mendorong dia untuk ingin segera keluar dari pekerjaannya saat ini. Apalagi orang di daerah rumahnya menganggap sebelah mata terkait pekerjaan Fadhil ini.

a. Identitas sebagai berikut:

Nama	: Fadhil (bukan nama sebenarnya)
Tempat/tanggal lahir	: Pasuruan, 23 Februari 1995
Alamat	: Desa Wonoasri-Kecamatan Wonoasri Kabupaten Pasuruan.
Anak ke	: 2 dari 3 bersaudara
Usia	: 23 tahun
Agama	: Islam
Ras	: Jawa

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pendidikan terakhir : D1 Mandiri Enterpreneur Center (MEC)

Pekerjaan : Karyawan Jasa Marga Cabang Surabaya

b. Latar Belakang Keluarga

Fadhil adalah anak ke 2 dari 3 bersaudara. Ayah Fadhil sudah meninggal saat Fadhil kelas 1 SMA. Untuk menyambung keluarganya kakak Fadhil bekerja sebagai TKW (Tenaga kerja wanita) di malaysia, sedangkan adik Fadhil saat ini kelas 3 SMP di pasuruan. Sehari-hari ibu Fadhil bekerja sebagai penjual jamu pada waktu malam hari di rumahnya. Selepas dari SMA Fadhil mencob untuk mencari beasiswa, dan akhirnya Fadhil masuk di mandiri enterpreneur center (MEC) milik yatim mandiri selama 1 tahun. Di MEC Fadhil mengambil jurusan IT. Di lembaga tersebut Fadhil banyak mendapat pengalaman dan pengetahuan terkait program enterpreneur dan kemandirian dalam hidup.

c. Kondisi Lingkungan

Saat ini Fadhil kost di daerah karah. Tempat kost Fadhil terdiri dari 5 kamar yang semuanya di isi oleh orang yang sudah bekerja. Fadhil setiap satu bulan sekali baru pulang ke rumah di pasuruan. Keseharian Fadhil banyak dihabiskan ditempat kerja karena tergantung shift yang diadapatkan sehingga dia harus siap sedia jika sewaktu-waktu ada perpindahan shift. Di kost Fadhil hanya memiliki dua orang teman yang akrab, itupun karena satu daerah dengan Fadhil. Apabila

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memiliki waktu luang, terkadang Fadhil mengisinya ke MEC di jalan Jambangan untuk mengunjungi adiknya yang sedang menempuh pendidikan disana.

d. Keadaan Ekonomi

Semenjak kecil Fadhil sudah terbiasa dengan keadaan ekonomi yang serba pas-pasan. Sebelum meninggal ayah Fadhil adalah seorang sopir yang bekerja di sebuah perusahaan di wilayah pasuruan dengan gaji senilai UMR daerah tersebut. Namun karena kecelakaan yang di derita pada tahun 2011 maka keluarga Fadhil harus setiap bulan membawa ayahnya untuk berobat ke rumah sakit. Biaya rumah sakit yang tidak semuanya tercover oleh BPJS maka keluarga harus menjual tanah peninggalan keluarga serta hutang uang ke keluarga terdekat. Berbagai usaha sudah dujalankan, namun ayah Fadhil tidak bisa tertolong dan meninggal pada tahun 2015. Pada tahun 2016 kakak Fadhil Ida (perempuan) memutuskan untuk menjadi Tenaga Kerja Wanita (TKW) ke Malaysia dikarenakan harus segera membayar hutang keluarga sedangkan penghasilan yang didapat sehari-hari masih belum memenuhi untuk pelunasan hutang.[47]

e. Latar Belakang Pendidikan

Fadhil mengenyam pendidikan SD-SMP dan SMA di desanya sendiri yakni desa wonorejo pasuruan. Selepas dari SMA Fadhil

[47] Wawancara dengan dimas pada tanggal 14 januari 2018 pkl. 08.00

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

melanjutkan ke jenjang D1 di Mandiri enterpreneur center (MEC) Selama 1 tahun dengan jurusan teknik informatika. Selama satu tahun di MEC Fadhil banyak praktek berenterpreneur, setelahnya Fadhil juga magang di kantor yatim mandiri cabang kudus di bagian IT dan sempat membantu di bagian zakat infaq dan shodaqoh (ZISQO).

f. Kondisi Keagamaan

Dari segi agama keluarga Fadhil adalah keluarga yang hidup di tengah-tengah masyarakat yang agamis. Sejak kecil Fadhil terbiasa untuk mengaji di musholla dekat rumah. Walaupun ada pesantren dan lembaga pendidikan keagamaan di sana, sejak kecil Fadhil bersekolah di lembaga atau institusi umum. Untuk itu dia imbangi dengan mengaji di mushola terdekat.

g. Kepribadian Konseli

Konseli adalah sosok yang ceria dan jarang mengeluh. Suka membantu teman-temannya, selain itu konseli memiliki hobi menyanyi dan bermain gitar sehingga Fadhil ini banyak disukai oleh teman-temannya. Fadhil juga sering ikut kegiatan festival yang sesekali diadakan oleh perusahaan.

4. Deskripsi masalah

Permasalahan yang di alami oleh Fadhil sebagaimana yang dituturkannya kepada peneliti di sela-sela waktu istirahatnya. Fadhil menjelaskan bahwa dari awal dia bekerja adalaha karena memiliki

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tanggungan kewajiban hutang keluarganya. Kakaknya yang selama ini sebagai penopang keluarga kini telah berumah tangga dan menikah dengan warga negara Malaysia sehingga Fadhil saat ini harus tampil untuk melunasi hutang keluarga.

Frame terkait dia harus berwirausaha sendiri sangat membekas dalam ingatannya. Frame tersebut dia peroleh ketika masih menempuh pendidikan vokasi di mandiri enterpreneur center (MEC), sehingga awal dia bekerja sebagai karyawan jasa marga atau penjaga tol cukup berat dia rasakan. Rutinitas keseharian yang jarang berinteraksi dengan orang dan berulang-ulangnya kegiatan yang hampir sama membuat dia sering bosan. Diawal training, Fadhil masih merasa senang karena dia banyak belajar hal baru, seperti cara memantau dari kamera, administrasi dll.

Selepas masa training di pertengahan 2017, Fadhil mulai bisa berinteraksi dengan teman-temannya yang lain bahkan mulai akrab dan aktif mengikuti kegiatan yang diselenggarakan jasamarga, namun dalam pandangannya dia tetap ingin berwirausaha sendiri, sambil menunggu untuk bisa melunasi hutang keluarganya yang masih 80 juta, selebihnya dia berniat untuk keluar dari pekerjaannya jika hutang itu sudah terlunasi.

Pada akhir Agustus 2017, Fadhil melamar kekasihnya yang masih satu desa dengan rumah tempat tinggalnya. Proses lamaran berjalan dengan lancar namun 2 bulan berselang lamaran itu di kembalikan karena pihak wanita keberatan dengan pemikiran Fadhil yang sebelumnya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menjelaskan untuk resign dari pekerjaannya dan memulai berenterpreneur sendiri. Selain itu pihak wanita menginginkan tempo satu tahun setelah lamaran baru dilaksanakan walimah atau pernikahan. Hal ini dianggap oleh keluarga Fadhil sebagai bentuk penolakan, sehingga kedua keluarga agak berseteru.

Pasca niat pernikahan Fadhil yang gagal tersebut, Fadhil sempat tidak masuk kerja selama 1 minggu. Pimpinan Fadhil berusaha memaklumi dengan kondisi Fadhil yang mungkin masih stress dengan kondisinya saat itu. Selang satu minggu dia resign Fadhil sudah kembali beraktivitas, namun semangatnya banyak menurun

Dampak yang dirasakan Fadhil pasca kejadian tersebut adalah kurang semangatnya dalam bekerja; merasa tidak ada progres atau kemajuan dalam pekerjaannya; sering datang terlambat dan ngantuk ketika bekerja dan masih banyak lagi. Fadhil masih sering berfikir, untuk segera resign dan membuka usaha sendiri. Namun dia tidak berani untuk keluar dari pekerjaannya saat ini karena hutang keluarganya masih belum tuntas, sedangkan dia merasa belum memiliki modal yang cukup untuk membuka sebuah usaha sendiri.

Konselor disini bertujuan untuk menghilangkan gejala-gejala kejenuhan belajar yang dirasakan oleh konseli. Konselor melakukan identifikasi terkait permasalahan konseli, menkerucutkan permasalahan dan harapan-harapan dari konseli kedepannya, sehingga konselor disini

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sebagai fasilatator mampu membantu konseli dalah usaha penyelesaian masalah yang dihadapinya.

TABEL 3.2

Kondisi Konseli Sebelum Pelaksanaan Konseling

No	Keadaan Konseli
1	Enggan untuk pergi kerja setiap hari
2	Merasa gagal dalam dirinya
3	Isolasi dan penarikan diri
4	Membatasi interaksi denga rekan kerja
5	Merasa tidak aktif
6	Cepat marah dan kesal
7	Gangguan tidur/sulit tidur
8	Menghindari diskusi dengan teman
9	Merasa bersalah dan Sering menyalahkan terkait segala hal
10	Cepat capek dan lelah setelah bekerja
11	Kaku dalam berpikir
12	Sering sakit kepala dan gangguan pencernaan

B. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Deskripsi Data Tentang Pelaksanaan Konseling Ego State Dalam Mereduksi Kejenuhan Bekerja Pada Karyawan

Dalam pelaksanaan konseling terhadap Fadhil ini, konselor menggunakan gabungan dari teknik yang umumnya di pakai dalam konseling analasis transaksional yakni teknik kursi kosong. Adapun pelaksanaan proses konseling ini secara garis besar terbagi atas 8 sesi pertemuan dengan perincian dalam tabel berikut.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 3. 2

Rancangan Program Konseling Ego State Dalam Mereduksi Kejenuhan Bekerja Pada Karyawan

No	Tahapan Kegiatan	Tujuan	Topik dan Materi Layanan	Teknik	Media dan Bahan	Alokasi Waktu
1.	Sesi 1 (*Beggining stage)*	a. Mengetahui kondisi awal konseli sebelum menerima perlakuan berupa konseling Ego State. b. Membuat kontrak konseling dengan konseli	Pengenalan dan kontrak konseling	wawancara	Pulpen, Kertas	30 menit
2.	Sesi 2 (tahap transisi)	a. Membina hubungan baik (rapport) dengan konseli. b. Menggali tentang kronologi kasus konseli. c. Menetapkan masalah utama yang dihadapi konseli Berdasarkan data-data. d. Konselor dan konseli bersama-sama membuat komitmen dalam pelaksanaan intervensi kedepannya.	*Teknik kursi kosong*	Pemetaan tentang masing-masing Ego	Lembar format wawancara, kertas dan pulpen	45 menit
3.	Sesi 3 (Tahap Kerja)	a. Konselor dapat menggali tentang hal-hal yang menjadi harapan konseli. b. Konseli dapat mengutarakan pola pikir dan	***Teknik kursi kosong What Do I want,***	Penugasan, simulasi dan diskusi	handout materi, lembar tugas, pensil.	45 menit

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 3. 2

Rancangan Program Konseling Ego State Dalam Mereduksi Kejenuhan Bekerja Pada Karyawan

No	Tahapan Kegiatan	Tujuan	Topik dan Materi Layanan	Teknik	Media dan Bahan	Alokasi Waktu
		pandangan dari kasus yang dihadapinya. c. Konseli dapat mengungkapkan keinginan-keinginan yang dimilikinya.				
4.	Sesi 4 (Tahap Kerja)	a. Konselor dapat menggali tentang arah berpikir konseli terhadap masalah yang dialaminya (kejenuhan yang melanda). b. Konseli dapat mengekspresikan segala hal yang mengganggu pikirannya selama ini. c. Konselor dapat menggali aktivitas yang diminati konseli untuk mengurangi kejenuhan. d. Konseli dapat mengungkapkan aktivitas yang menjadi minatnya.	***Teknik kursi kosong Motivation***	Simulasi, diskusi	Kursi kosong	45 menit
5.	Sesi 5 (Tahap Kerja)	a. Konselor dapat membantu konseli memfasilitasi nEgosiasi antara Ego State yang mengalami kejenuhan	***Teknik kursi kosong*** Kesepakatan	Simulasi, penugasan, diskusi,	Lembar tugas, buku, pulpen	45 menit

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 3. 2

Rancangan Program Konseling Ego State Dalam Mereduksi Kejenuhan Bekerja Pada Karyawan

No	Tahapan Kegiatan	Tujuan	Topik dan Materi Layanan	Teknik	Media dan Bahan	Alokasi Waktu
		bekerja untuk berbicara dengan Ego State yang lebih berdaya b. Konseli dapat mengungkapkan segala hal yang dapat menstimulus kemarahan pada dirinya berhubungan dengan masalah yang dialami.	Ego			
6.	Sesi 6 (Tahap Kerja)	a. Konselor bersama dengan konseli secara bersama-sama dapat merefleksikan sesi intervensi dari awal hingga akhir. b. Konseli dapat mengungkapkan kemajuan yang diperoleh selama sesi konseling. c. Konselor dapat memantau dan memfasilitasi perkembangan konseli dalam menjalani proses konseling.	***"Journal Counselling"***	Diskusi, Tugas	Kertas, pulpen	45 menit
7.	Sesi 7 (Tahap Kerja)	a. Konselor dapat mengarahkan konseli, untuk membuat rancangan dan pilihan-pilihan aktivitas	***"Choice I Made"***	Penugasan, humor,	Kertas, pulpen	45 menit

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 3. 2

Rancangan Program Konseling Ego State Dalam Mereduksi Kejenuhan Bekerja Pada Karyawan

No	Tahapan Kegiatan	Tujuan	Topik dan Materi Layanan	Teknik	Media dan Bahan	Alokasi Waktu
		kedepannya. b. Konseli dapat mengutarakan secara bebas tentang rancangan aktivitas yang menjadi target hidupnya.		diskusi		
8.	(Tahap terminasi/ pengakhiran)	a. Mengetahui kondisi konseli. b. Melakukan penghentian proses konseling c. Pemahaman konseli tentang permasalahannya d. Konseli memiliki rancangan hidup ke depannya	Simulasi masalah	Diskusi	Laptop, pulpen dan kertas	45 menit
9	Sesi 8 *Follow up*	a. Mengetahui kondisi konseli setelah menerima intervensi konseling Ego State. b. Memeriksa tugas-tugas yang selama ini sudah disepakati bersama terlaksana apa belum.	Me review kembali proses konseling yang selama ini dilaksanakan	wawancara	Kertas, pulpen	30 menit

Secara umum, proses keseluruhan dalam konseling ini terdiri dari empat tahapan, yaitu: (1) tahap awal; (2) tahap transisi; (3) tahap kerja dan (4) tahap terminasi (tahap pengakhiran).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Tahap Awal

Tahap ini terjadi dimulai sejak konseli bertemu konselor hingga berjalan sampai konselor dan konseli menemukan masalah konseli. Pada tahap ini beberapa hal yang perlu dilakukan, diantaranya : Membangun hubungan konseling yang melibatkan konseli (rapport); Memperjelas dan mendefinisikan masalah.

b. Tahap Transisi

Tahap transisi adalah periode kedua setelah tahap awal. Dalam tahap ini terdiri atas tahap *storming* (pancaraoba) dan *norming* (pembentukan aturan). Pada tahap ini beberapa hal yang perlu dilakukan adalah:

1) Peningkatan hubungan dengan konseli.
2) Membuat penaksiran dan perjajagan. Konselor berusaha menjajagi atau menaksir kemungkinan masalah dan merancang bantuan yang mungkin dilakukan, yaitu dengan membangkitkan semua potensi konseli, dan menentukan berbagai alternatif yang sesuai, untuk mengantisipasi masalah yang dihadapi konseli.
3) MenEgosiasikan kontrak. Membangun perjanjian antara konselor dengan konseli, berisi: (a) Kontrak waktu, yaitu berapa lama waktu pertemuan yang diinginkan oleh konseli dan konselor tidak berkebaratan; (b) Kontrak tugas, yaitu berbagi tugas antara konselor dan konseli; dan (c) Kontrak kerjasama dalam proses konseling, yaitu terbinanya peran dan tanggung jawab bersama

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

antara konselor dan konseling dalam seluruh rangkaian kegiatan konseling.

c. Tahap Kerja

Pada tahap ini terdapat beberapa hal yang harus dilakukan terkait dengan pendekatan Ego State yang digunakan, meliputi teknik kursi kosong dan motivasi kembali kepada diri konseli.

d. Tahap Terminasi

Pada tahap akhir ini terdapat beberapa hal yang perlu dilakukan, yaitu:

1) Konselor bersama konseli membuat kesimpulan mengenai hasil proses konseling.
2) Menyusun rencana tindakan yang akan dilakukan berdasarkan kesepakatan yang telah terbangun dari proses konseling sebelumnya.
3) Mengevaluasi jalannya proses dan hasil konseling (penilaian segera).
4) Membuat perjanjian untuk pertemuan tindak lanjut satu bulan kemudian.
5) Pada tahap akhir ditandai beberapa hal, yaitu ; (a) adanya semangat dalam diri konseli; (b) perubahan perilaku konseli ke arah yang lebih positif, sehat dan dinamis; (c) pemahaman baru dari konseli tentang masalah yang dihadapinya; dan (d) adanya rencana hidup masa yang akan datang dengan program yang jelas.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Deskripsi Data Tentang Faktor Penghambat Dan Pendukung Dalam Pelaksanaan Konseling Ego State Dalam Mereduksi Kejenuhan Bekerja Pada Karyawan

a. Faktor Penghambat Proses Konseling

Tidak dapat dipungkiri, bahwa selama jalannya proses konseling tentu ada beberapa faktor yang menghambat dalam prosesnya. Faktor-faktor yang ada bisa meliputi gangguan baik dari internal maupun eksternal; faktor terkait konselor dan konseli dalam proses konseling maupun faktor yang berhubungan dengan kehidupan konseli itu sendiri. Berikut beberapa faktor penghambat yang dapat peneliti uraikan.

1) Faktor Pengetahuan dan Keterampilan

Dalam praktiknya Konselor seringkali dihadapkan dengan teori tanpa dibekali dengan keterampilan - keterampilan yang khusus agar dapat bekerja utuh. Ketika konseli mengungkapkan permasalahan yang kadang diluar perkiraan konselor (contoh. Perasaan marah dan kecewanya dengan mantan tunangannya), konselor masih berusaha menangkap tujuan dan harapan dari konseli sendiri.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Faktor usia dan pengalaman

Konseli melihat usia dan pengalaman konselor memengaruhi konseli untuk lebih mantap dalam mengambil keputusan. Karena konselor yang memiliki pengalaman yang cukup dan usia yang mencukupi dianggap sebagai orang yang bijak. Sedangkan jarak umur konselor dengan konseli disini hanya selisih 4 tahun, sehingga pada awalnya konseli enggan untuk membuka diri dengan konselor.

3) Faktor emosi

Emosi merupakan karakteristik pribadi atau relative menetap yang ada pada diri konseli. Karena teknik yang diunakan adalah teknik Ego State, maka emosi yang diluapkan oleh konseli, peneliti artikan sebagai dasar Ego yang belum tersampaikan atau tersalurkan sehngga membutuhkan media yang mempu mengarahkan Ego tersebut.

4) Faktor burnout

Saat proses konseling, terkadang Konselor terus dihadapkan dengan emosional yang tinggi pada diri konseli. Penderitaan konseli juga menjadi penderitaannya, tapi di sisi lain konselor harus mempertahankan sikap profesionalnya. Hal ini lah yang menjadi tantangan tersendiri untuk konselor.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Faktor Pendukung Proses Konseling

1) Faktor Lingkungan

Faktor lingkungan baik dari keluarga maupun rekan kerja memberikan banyak dukungan selama proses konseling berlangsung. Hal ini di ungkapkan oleh pak bambang selaku supervisor dari Fadhil yang mengutarakan bahwa Fadhil itu sebenarnya adalah sosok yang ceria dan mudah bergaul dengan siapa saja. Beliau sangat menyayangkan jika Fadhil harus keluar dari tempat kerjanya hanya karena menuruti keinginan untuk berwirausaha sendiri. Dalam frame pak bambang mencari kerja saat ini sangat sulit apalagi gaji saat ini yang diterima oleh Fadhil sudah sesuai standar UMR daerah Surabaya.[48]

"Fadhil itu anaknya periang, baik dan suaranya juga lumayan untuk nyanyi, makaanya ketika dia dulu sempat resign satu minggu saya sempat memberikan masukan kepada pimpinan untuk tetap memepertahankannya. Saat itu saya yakin masih bisa mengarahkan Fadhil lebih baik lagi. Sekarang itu cari kerja susah mas.. masak ada kesempatan yang sudah jelas-jelas didepan mata mau dilepas hanya karena ingin berwirausaha"

Adapun tanggapan keluarga sendiri kurang begitu antusias atau merespon atau mendiskusikan pemecahan solusi baik terkait permasalahan yang dihadapi Fadhil. Selama ini yang di

[48] Wawancara dengan pak bambang pada 10 januari 2018, pkl. 09.00 WIB.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

harapkan oleh keluarga adalah Fadhil mampu segera melunasi hutang keluarga hidup dengan pekerjaan yang hasilnya mencukupi kebutuhan keluarga.

"ibu mboten nate ngertos nak, lek Fadhil niku nggadah masalah.. sak ngertose ibu namung nak Fadhil mantuk. Nyukani blonjoan ibu kaliyan nyukani arto damel adikke. Badhe kerjo nopo ke mawon sak kersone igkang paling penting mencukupi "[49]

2) Faktor keterbukaan konseli

Dalam kasus Fadhil ini, konseli yang pada awalnya kurang begitu terbuka lambat laun mau megungkapkan dengan konseli. Pada awal sesi konseling, konselor mengajak konseli untuk berdiskusi atau sharing di warung kopi daerah Karah. Setelah beberapa kali sharing dan diskusi di kost konseli baru konseli mulai terbuka dengan konselor. Faktor kemauan konseli untuk berubah

Keberhasilan konseling sangat bergantung pada hal ini. Karena proses konseling sifatnya tidak boleh dipaksakan. Dalam 8 kali sesi konseling, sesi kedua dan ketiga adalah sesi dimana konseli diajak untuk membuat alternatif pemecahan masalah yang dihadapinya, sehingga dari awal konselor sudah dapat memastkan terkait kesungguhan konseli untuk mau berubah dan menyelasaikan masalahnya.

[49] Wawancara dengan ibu konseli pada 15 januari 2018, pkl. 17.00 WIB.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Deskripsi Data Tentang Hasil Akhir Dari Pelaksanaan Konseling Ego State Dalam Mereduksi Kejenuhan Bekerja Pada Karyawan

Sebelum pelaksanaan konseling, konselor dan konseli sudah saling mengenal karena konseli merupakan teman konselor yang bekerja bersama di tol satelit Surabaya. Hubungan konselor dengan konseli cukup baik hal ini akan mempermudah konselor dalam melakukan konseling. Dalam permasalahan yang terjadi pada konseli maka konselor melakukan beberapa alternative penyelesaian sesuai dengan konseling Ego State yang sudah diberikan kepada konseli. Berikut hasil akhir dari konseling yang sudah dilaksanakan. Adapun penjelasannya sebagai berikut berdasarkan tahapan dalam konseling:

1) Tahap Identifikasi Masalah

Ditahap ini diperoleh data bahwasanya permasalahan awal yang disampaikan oleh konseli adalah perasaan jenuhnya dalam menghadapi rutinitasnya yang dijalaninya selama kerja di kantor. Setelah bercerita panjang lebar, konseli pun mulai mengaungkapkan permasalahan yang dihadapinya. Berdasarkan penjelasan yang telah di paparkan di awal, di peroleh kronologis cerita permasalahan adalah (1).Adanya tanggungan hutang yang harus di lunasi oleh Fadhil. (2).Keinginan kuat dari dalam diri Fadhil sendiri untuk berwirausaha namun belum siap karena belum adanya modal yang cukup. (3).Akibat rencana pernikahan Fadhil yang gagal membuat dia merasa putus asa

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dan sakit hati dengan keluarga dan perempuan yang di cintainya. (4).Aktivitas atau rutinitas yang dijalani di tempat kerja cenderung monoton dan membosankan.

2) Diagnosis

Langkah ini bertujuan untuk menetapkan masalah yang dihadapi konseli beserta latar belakangnya yang didapat dari hasil wawancara kepada saudara konseli. Permasalahan dalam penelitian ini di tetapkan bahwa dengan banyaknya permasalahan internal yang dihadapi Fadhil tersebut sebagi stimulus atau faktor pemicu perasaan jenuh yang dialami oleh Fadhil.

3) Prognosis

Setelah melakukan diagnosis atau penetapan masalah pada konseli maka selanjutnya konselor melakukan prognosis. Pada tahap ini ditetapkan bantuan konseling apa yang akan digunakan dalam menangani masalah yang dialami oleh konseli. Konselor disini menggunakan konseling *Ego State* untuk membantu konseli dalam memberikan penyadaran terkait hal-hal yang melatar belakangi serta memicu berkembangnya masalah tersebut. Konselor akan melakukan klasifikiasi Ego dari masing-masing faktor pemicu dan nant'inya akan merepresentasikannya dalam teknik kursi kosong, baru kemudian memberikan nasihat dan motivasi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) Treatment (Terapi)

Untuk lebih jelasnya gambaran dari tiap sesi pelaksanaan konseling Ego State bisa di lihat pada setiap sesi intervensi konseling, maka akan Penulis uraikan secara garis besar sebagai berikut:

a) Sesi 1

Sesi ini bertujuan untuk mendeteksi gejala dan tingkatan permasalahan kejenuhan yang dialami oleh konseli. Secara teknis konselor memberikan pemahaman tentang tujuan dan kegunaan sesi konseling tersebut.

b) ***Sesi 2***

Sesi ini disebut juga tahap identifikasi masalah yang bertujuan untuk Membina hubungan baik (*rapport*) dengan konseli, Menetapkan masalah utama yang dihadapi konseli Berdasarkan data-data, Menggali tentang kronologi kasus konseli, bersama-sama membuat komitmen dalam pelaksanaan intervensi kedepannya. Sesi ini konselor sudah mulai aktif menggali dan mengidentifikasikan masalah konseli. Bahkan di tahapan ini konselor sudah mulai memakai teknik kursi kosong, untuk menggali lebih dalam dan lanjut.

c) ***Sesi 3***

Sesi ini bertujuan untuk menggali harapan dan keinginan dari konseli, serta Konseli dapat mengutarakan pola pikir dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pandangan dari kasus yang dihadapinya. Nama kegiatan layanan ini adalah ***"What Do I Want",*** langkah ini digunakan untuk mengeksplorasi keinginan yang sebenarnya dari konseli. Media yang digunakan dalam sesi ini adalah materi dan lembar tugas yang harus diisi oleh konseli.

d) ***Sesi 4***

Sesi ini bertujuan untuk menggali tentang arah berpikir konseli terhadap masalah yang dialaminya (kecemasan kognitif); Konseli dapat mengekspresikan segala hal yang mengganggu pikirannya selama ini; Konselor dapat menggali aktivitas yang diminati konseli untuk mengurangi kecemasannya; Konseli dapat mengungkapkan aktivitas yang menjadi minatnya.

e) ***Sesi 5***

Sesi ini merupakan kelanjutan dari sesi 4, yakni Doing. Adapun tujuan dalam sesi ini adalah untuk membantu konseli dalam mengekspresikan segala bentuk kegiatan yang dapat memancing kemarahannya (kecemasan emosi); Konseli dapat mengungkapkan segala hal yang dapat menstimulus kemarahan pada dirinya berhubungan dengan masalah yang dialami; Konselor dapat membantu konseli dalam memetakan individu yang memiliki kepedulian terhadapnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

f) ***Sesi 6***

Sesi ini bertujuan untuk melakukan evaluasi selama tahap pemberian intervensi. Dalam tahap ini, konselor dan konseli Bersama-sama menguraikan hasil yang didapat dari proses intervensi. Evaluasi diri konseli, merupakan inti konseling Ego State. Konseli di dorong untuk melakukan evaluasi terhadap perilaku yang telah dilakukan terkait dengan efektivitasnya dalam memenuhi kebutuhan atau keinginan, persepsinya, dan komitmennya dalam memenuhi keinginan serta pengaruh terhadap dirinya.

g) ***Sesi 7***

Sesi ini bertujuan untuk Pemberian penguatan, perencanaan dan komitmen kedepan. Konselor disini mendorong konseli untuk menyusun rencana perilaku/tindakan yang realistik sesuai dengan tuntutan lingkungan dan kebutuhan/keinginannya. Teknik yang digunakan adalah pemberian tugas ***"Choice I Made",*** humor dan diskusi**.** Media yang digunakan adalah kertas, pulpen dan lembar tugas.

h) ***Sesi 8***

Sesi ini bertujuan untuk Pemberian penguatan, perencanaan dan komitmen kedepan. Konselor disini mendorong konseli untuk menyusun rencana perilaku/tindakan yang realistik sesuai dengan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tuntutan lingkungan dan kebutuhan/keinginannya. Teknik yang digunakan adalah simulasi dari masalah, humor dan diskusi. Media yang digunakan adalah kertas, pulpen dan lembar tugas.

i) ***Sesi 9***

Dalam sesi ini, peneliti melakukannya dalam bentuk *home visit*. Mengingat pentingnya untuk melakukan tandak lanjut dan evaluasi dari sesi konseling selama ini, maka konselor bekerjasama dengan pihak keluarga dan pimpinan tempat Fadhil bekerja untuk melakukan pengamatan dan wawancara dengan konseli seputar gejala kejenuhan yang masih dialaminya.

Berikut analisis dari gejala yang ditunjukkan konseli pasca proses konseling.

TABEL 3.3

Konseli setelah mendapatkan konseling

No	Kondisi Konseli
1	Semangat untuk pergi kerja setiap hari
2	Memandang diri positif
3	Lebih banyak berinteraksi dengan sesama
4	Tidak membatasi interaksi denga rekan kerja
5	Lebih aktif dalam bekerja
6	Perasaan marah dan kesal berkurang
7	Gangguan tidur/sulit tidur berkurang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

No	Kondisi Konseli
8	Membuka diri untuk diskusi dengan teman
9	Berkurangnya perasaan bersalah dan menyalahkan terkait segala hal
10	Perasaan capek dan lelah setelah bekerja berkurang
11	Lebih terbuka dalam berpikir
12	Sakit kepala dan gangguan pencernaan berkurang

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa konseli sudah mengalami beberapa perubahan sesudah melakukan konseling *Ego State*. Tetapi tidak semua perilaku yang dimiliki oleh konseli dapat berubah dengan cepat karena proses perubahan pola pikir seseorang membutuhkan waktu yang tidak singkat, seseorang membutuhkan waktu untuk penyesuaian diri.

Meskipun perubahan yang terjadi pada konseli tidak sepenuhnya, namun perubahan yang terjadi pada konseli menunjukkan bahwa berkurangnya indikator kejenuhan yang dialaminya.proses konseling telah terlaksana dengan baik dibuktikan dengan perubahan-perubahan pada perilaku maupun pola pandang konseli.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV

ANALISIS KONSELING EGO STATE DALAM MEREDUKSI KEJENUHAN BEKERJA PADA KARYAWAN

Untuk mengetahui apakah proses pelaksanaan konseling *Ego State* dalam mereduksi kejenuhan bekerja pada karyawan terdapat kesesuaian dengan teori-teori konseling yang ada, maka digunakan analisa deskriptif komparatif yaitu perbandingan antara teori dan praktik,

A. Analisis Pelaksanaan Konseling Ego State Dalam Mereduksi Kejenuhan Bekerja Pada Karyawan

Secara keseluruhan berdasarkan review dari pelaksanaaan konseling Ego State dengan teknik kursi kosong diperoleh data bahwa pelaksanaan konseling ini cukup memilki pengaruh dalam mereduksi kejenuhan bekerja pada konseli. Hal ini bisa dilihat dari jelasnya tiap program yang di desain oleh konselor dalam setiap sesinya proses konseling (lihat tabel 3.2). dalam penyusunan program konseling Ego State, konselor mengidentifikasikannya sesuai dengan kebutuhan dan harapan dari konseli itu sendiri.

Ridwan (2008) mengemukakan bahwa dengan memahami karakteristik tersebut konselor dapat memilih pendekatan dan teknik yang tepat dalam memperlakukan peserta didik sebagai manusia dan mengetahui kebutuhan-kebutuhan peserta didik atau konseli. Perlakuan yang tepat untuk memenuhi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kebutuhan peserta didik atau konseli adalah merelevansikan program.[50] Kegiatan-kegiatan bimbingan dan konseling di sekolah maupun luar sekolah diwujudkan dalam suatu program yang terorganisir dan terencana. Program bimbingan dan konseling akan terselenggara secara efektif, apabila didasarkan kebutuhan nyata dan kondisi obyektif perkembangan peserta didik.

Menurut Ridwan (2008), bimbingan dan konseling yang bermakna adalah bimbingan dan konseling yang memberikan manfaat sepenuhnya bagi konseli. Oleh karena itu layanan bimbingan dan konseling hendaknya berdasar pada kebutuhan konseli. Hal ini berimplikasi dalam penyusunan program, program hendaknya disusun dengan diawali menganalisis kebutuhan *(need assessment).* Hal tersebut dipertegas oleh temuan penelitian dari Sunaryo Kartadinata, dkk (1996-1999) yang menunjukkan bahwa program bimbingan dan konseling di sekolah akan berlangsung efektif, apabila didasarkan kepada kebutuhan nyata dan kondisi objektif perkembangan peserta didik.[51]

Secara umum, proses keseluruhan dalam konseling Ego State diuraikan menjadi empat tahapan, yaitu: (1) tahap awal; (2) tahap transisi; (3) tahap kerja dan (4) tahap terminasi (tahap pengakhiran). Hal ini sejalan dengan tahapan konseling kelompok menurut Gladding (dalam Rusmana, 2009) yang terdiri dari empat tahap, yaitu tahap tahap awal (beginning a group), tahap transisi

---

[50] Ridwan. *Penanganan Efektif Bimbingan Konseling di Sekolah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, Hal. 109.

[51] Syamsu Yusuf & Juntika Nurihsan, *Penyusunan Program Bimbingan dan Konseling Berbasis Perkembangan. Panduan Workshop Bimbingan dan Konseling dalam Acara Konvensi Nasional XIII Asosiasi Bimbingan dan Konseling Indonesia*, Bandung: UPI, hal. 1.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(transition stage), tahap kerja (performing stage), dan tahap terminasi (termination stage).[52] walaupun tahapan ini sering dipakai untuk konseling kelompok, namun tahap ini dapat diterapkan dalam konseling individual.

Konseli yang mengalami kejenuhan bekerja terlihat letih secara emosi dan merasa energi yang dimilikinya habis terkuras. Hal ini disebabkan karena ada Ego State yang merasa jenuh dan bosan dalam belajar sehingga ketika Ego State ini menjadi Ego State yang nampak (executive), membuat konseli letih emosi. Emmerson (2006) menjelaskan ketika *vaded Ego State* (Ego State yang bersifat menganggu) menjadi Ego State yang nampak, maka individu tersebut cenderung akan melakukan sabotase terhadap dirinya. Dalam kasus kejenuhan bekerja (burnout), *Ego State* yang jenuh melakukan sabotase terhadap diri sehingga membuat konseli menjadi malas dan tidak ada semangat belajar. Jika kondisi ini dibiarkan begitu saja, maka konseli akan mengalami frustrasi dan depresi. Namun, berbeda jika *Ego State* yang nampak adalah *Ego State* yang normal. Misalkan pada karyawan yang berprestasi, ketika karyawan tersebut mendapatkan prestasi dan penghargaan dari lingkungan, maka *Ego State* berprestasi akan terus muncul dan mendukung karyawan tersebut termotivasi.

Kejenuhan bekerja (burnout) melakukan pemblokiran terhadap *Ego State* yang normal sehingga konseli mengalami merasa letih secara emosi, meningkatnya sikap sinis terhadap belajar dan menurunnya keyakinan dalam

[52] Nandang Rusmana, *Bimbingan dan Konseling Kelompok Di Sekolah (Metode, Teknik, dan Aplikasi*), Bandung: Rizqi Press. Hal. 86.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

bekerja. Konselor perlu untuk menemukan *Ego State* yang membuat jenuh dan melakukan komunikasi dengan Ego State lain yang lebih berdaya dan dapat membantu Ego State yang merasa jenuh belajar.

B. Analisis Faktor Penghambat dan Pendukung Dalam Pelaksanaan Konseling Ego State Dalam Mereduksi Kejenuhan Bekerja Pada Karyawan

Latipun (2001) meninjau faktor penunjang keberhasilan konseling menjadi lima sudut pandang. Berikut ini adalah tabel penjelasannya :

Tabel 4.1
Faktor Penunjang Keberhasilan Konseling[53]

No.	Sudut Pandang Faktor	Aspek yang Ditinjau
1.	Faktor yang berhubungan dengan gangguan	- *Jenis gangguan atau masalah*, menentukan seberapa besar tingkat kesulitan yang akan dihadapi oleh konselor. - *Bobot permasalahan*, masalah yang kompleks dapat memengaruhi hasil konseling. - *Konseling sebelumnya*, konseli yang sudah pernah menjalani konseling sebelumnya pada konselor lain, akan memengaruhi keberhasilan konseling yang dijalani.
2.	Faktor yang berhubungan dengan konseli	- *Usia*, klien yang masih remaja lebih mudah dimodifikasi perilakunya daripada kien yang sudah dewasa.

[53] Latipun, *Psikologi Konseling Edisi Ketiga*, Malang : UPT Penerbitan Universitas Muhammadiyah, hal. 31.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

No.	Sudut Pandang Faktor	Aspek yang Ditinjau
		Dikarenakan klien yang masih remaja memiliki karakter kepribadian yang masih fleksibel, lain halnya dengan usia dewasa yang lebih mantap. - *Jenis kelamin,* wanita lebih mudah dipengaruhi perilakunya daripada pria karena wanita sering melakukan proses modelling. - *Tingkat pendidikan,* klien yang berpendidikan tinggi lebih dapat menyikapi interaksi dalam konseling secara positif. - *Inteligensi,* berpengaruh terhadap kemampuan klien untuk dapat menyesuaikan diri dan cara – cara pengambilan keputusan. - *Status ekonomi,* klien dengan latar belakang ekonomi yang baik lebih positif menilai diri di masa depan.
3.	Faktor yang berhubungan dengan kepribadian konseli	- *Motivasi,* klien yang datang atas motivasi pribadi akan lebih berpengaruh positif terhadap konseling. - *Harapan,* dengan harapan klien akan lebih semangat menjalani konseling. - *Kekuatan Ego dan kepribadian,* memiliki peranan penting dalam penangan masalah dan kecemasan menghadapi resiko.
4.	Faktor yang berhubungan dengan kehidupan klien	- *Keluarga,* dukungan dari keluarga menanamkan keyakinan dan semangat klien dalam menjalani konseling. - *Kehidupan sosial,* klien yang hidup di lingkungan sosial yang mendukung

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

No.	Sudut Pandang Faktor	Aspek yang Ditinjau
		klien akan lebih berhasil.
5.	Faktor yang berhubungan dengan konselor dan proses konseling	- Kemampuan konselor - Hubungan yang harmonis antara konselor dan konseli

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang di paparkan oleh peneliti bahwasanya faktor penghambat dalam proses konseling ini meliputi faktor internal dan eksternal. Adapun faktor penghambat meliputi: (1) Faktor Pengetahuan dan Keterampilan konselor; (2) Faktor usia dan pengalaman konselor; (3) Faktor emosi konseli; (4) Faktor burnout konselor dan konseli. Adapun faktor pendukung proses konseling meliputi: (1) Faktor lingkungan; (2) Faktor keterbukaan konseli; (3) Faktor kemauan konseli untuk berubah.

C. Analisis Hasil Akhir Dari Pelaksanaan Konseling Ego State Dalam Mereduksi Kejenuhan Bekerja Pada Karyawan

Meskipun perubahan yang terjadi pada konseli tidak sepenuhnya, namun perubahan yang terjadi pada konseli menunjukkan bahwa berkurangnya indikator kejenuhan yang dialaminya. Proses konseling telah terlaksana dengan baik dibuktikan dengan perubahan-perubahan pada perilaku maupun pola pandang konseli.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dalam pelaksanaan dari konseling *Ego State*, konseli mampu mengekspresikan adanya rasa kesakitan, trauma, kemarahan atau frustrasi dalam *Ego State* yang diperankan melalui teknik kursi kosong. Berikut beberapa hal yang di capai meliputi:

1. Konselor memfasilitasi ekspresi yang dituangkan dalam Ego orang tua, anak-anak maupun Ego orang dewasa. Konseli mampu melepaskan emosi negatif, memberikan rasa nyaman serta memberdayakan diri.
2. Konselor memfasilitasi fungsi komunikasi di antara *Ego State*.
3. Menolong klien mengenal *Ego State* mereka sehingga klien dapat memetik kentungan yang lebih.
4. Mengatasi konflik diri atau konflik *Ego State*.

Berikut hasil yang diperoleh sebelum dan setelah proses konseling Ego State dalam mereduksi kejenuhan bekerja.

TABEL 4.2

Kondisi Konseli Sebelum Pelaksanaan Konseling

No	Keadaan Konseli	Sering	Kadang-Kadang	Jarang
1	Enggan untuk pergi kerja setiap hari	V		
2	Merasa gagal dalam dirinya	V		
3	Isolasi dan penarikan diri	V		
4	Membatasi interaksi denga rekan kerja	V		
5	Merasa tidak aktif	V		
6	Cepat marah dan kesal	V		
7	Gangguan tidur/sulit tidur	V		
8	Menghindari diskusi dengan	V		

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	teman			
9	Merasa bersalah dan Sering menyalahkan terkait segala hal	V		
10	Cepat capek dan lelah setelah bekerja	V		
11	Kaku dalam berpikir	V		
12	Sering sakit kepala dan gangguan pencernaan	V		

TABEL 4.3

Konseli setelah mendapatkan konseling

No	Keadaan Konseli	Sering	Kadang-Kadang	Jarang
1	Enggan untuk pergi kerja setiap hari			V
2	Merasa gagal dalam dirinya			V
3	Isolasi dan penarikan diri			V
4	Membatasi interaksi denga rekan kerja			V
5	Merasa tidak aktif			V
6	Cepat marah dan kesal			V
7	Gangguan tidur/sulit tidur			V
8	Menghindari diskusi dengan teman			V
9	Merasa bersalah dan Sering menyalahkan terkait segala hal			V
10	Cepat capek dan lelah setelah bekerja			V
11	Kaku dalam berpikir		V	
12	Sering sakit kepala dan gangguan pencernaan		V	

Terkait akhir dari proses konseling yang perlu diantisipasi adalah tahap evaluasi konseling. Evaluasi merupakan bagian dari keseluruhan proses

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

konseling Ego State itu sendiri, bukan suatu kegiatan yang terlepas, yang dilakukan pada tahap akhir. Dengan begitu, evaluasi masuk menjadi satu dalam bagan arus proses konseling yang dimulai dari penetapan tujuan sampai pengakhiran konseling. Di dalam pelaksanaan konseling Ego State, konselor mempunyai tanggung jawab untuk mengevaluasi kesuksesan perilaku kerja dan mengadakan tindak lanjut. Tahap ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh manakah konseling yang telah dilaksanakan mencapai hasil, dan tindakan apa yang selanjutnya akan dilakukan oleh konselor.

Evaluasi yang dilakukan oleh konselor secara umum meliputi evaluasi proses dan evaluasi hasil. Evaluasi proses konseling Ego State mengidentifikasikan proses yang memberi konstribusi atau mendorong pencapaian tujuan. Evaluasi proses dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana keefektifan layanan konseling Ego State dilihat dari prosesnya. Aspek yang di nilai dalam evaluasi proses yaitu antara lain: (1) kesesuaian antara program dengan pelaksanaan, (2) keterlaksanaan program, (3) hambatan yang dijumpai, (4) faktor penghambat dan penunjang, dan (5) keterlibatan konseli dalam kegiatan.

Sedangkan evaluasi hasil konseling dimaksudkan untuk memperoleh informasi dampak yang di capai dilihat dari segi hasilnya. Aspek yang dinilai dalam evaluasi hasil konseling yaitu perolehan konselidalam hal: (1) pemahaman baru, (2) perasaan, (3) rencana kegiatan yang akan dilakukan pasca pelayanan, (4) dampak layanan terhadap perubahan perilaku ditinjau dari

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pencapaian tujuan layanan, tugas dan hasil (5) permasalahan terpecahkan dan aspek-aspek tertentu pada diri konseli dapat berkembang secara baik, titik-titik lemah yang dapat mengganggu perkembangan dapat dihilangkan, dan permasalahan dapat dipecahkan dengan cepat dan lancar.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dari bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam pelaksanaan konseling *Ego State* ini, konselor menggunakan gabungan dari teknik yang umumnya di pakai dalam konseling analasis transaksional yakni teknik kursi kosong. Adapun faktor penghambat meliputi: (1) Faktor Pengetahuan dan Keterampilan konselor; (2) Faktor usia dan pengalaman konselor; (3) Faktor emosi konseli; (4) Faktor burnout konselor dan konseli. Adapun faktor pendukung proses konseling meliputi: (1) Faktor lingkungan; (2) Faktor keterbukaan konseli; (3) Faktor kemauan konseli untuk berubah. Diantara semua faktor diatas ,faktor yang paling dominan mempengaruhi kepribadian konseli adalah faktor lingkungan.
2. Hasil akhir dari pelaksanaan konseling *Ego State* adalah adanya perubahan tingkah laku yang ditunjukkan oleh konseli meliputi : (1) Bersemangat untuk berangkat kerja; (2) selalu

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berfikiran positif; (3) Cenderung berinteraksi dengan teman sekantor; (4) Mulai dapat mengendalikan emosi negatif; (5) Merasa tidak aktif; (6) Merasa lebih banyak bersyukur

B. Saran

1. Bagi klien

Bagi konseli, butuh waktu lebih lama lagi dalam pemberian treatment. Karena perasaan jenuh, malas atau emosi bisa saja datang sewaktu-waktu tanpa pemberitahuan. Namun setidaknya sudah di berikannya penguatan terkait frame Ego yang baik atau normal cukup menjadi bekal bagi diri konseli.

2. Bagi pembaca dan peneliti selanjutnya

Bagi pembaca skripsi ini, hendaknya ada penelitian lebih lanjut tentang teknik konseling yang te pat dan efektif dalam menghadapi masalah kejenuhan dalam bekerja yang di alami oleh karyawan di sebuah perusahaan.

C. Penutup

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Allah, atas rahmat dan ridhonya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skipsi walaupun dalam penulisan ini belum mencapai hasil yang sempurna. Kepada semua pihak yang telah membantu, penulis mengucapkan terimakasih dan penulis berharap semoga skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Amin.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Agustian, Mubiar. (2010).*Model Konseling Kognitif-Perilaku Untuk Menangani Burnout pada Mahasiswa* (Disertasi), Bandung : PPS UPI.

Anwar, Saifudin. (1998). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar,

Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Balgies, Soffy. (2011). *Wawancara*, Surabaya: IAIN Sunan Ampel Press.

Cherniss, Cary. (1980). *Staff Burnout-Job Stress in the Human Services*, London: Sage Publications, Beverly Hills

Corey, Gerald. (2005). *Teori dan Praktek Konseling dan Psikoterapi*. PT Refika Aditama : Bandung.

Data berdasarkan arsip PT. Jasamarga Tbk. Kota satelit Surabaya pada 05 januari 2018.

Departemen Agama RI.(2011). *Al-Quran Terjemahan*, Bandung: CV Darus. Sunnah, hal. 207.

Emmerson, Gordon. (2010). *Ego state Thera.py* Carmethen, United Kingdom : Crown House.

Farber, Barry A. (1992). *Crisis In Education: Stress and Burnout in the American Teacher*, San Francisco: Jossey-Bass Publishers.

Hasibuan, Malayu. (2015). *Manajemen Sumber Daya manusia,* Jakarta: PT Bumi. Aksara.

Huda, Miftachul. (2009). *Kesejahteraan Sosial dan Pekerjaan Sosial*. Jogjakarta: Pustaka Pelajar

Ilfiandra, *Fenomena Burnout Guru SD di Kota Bandung dan Faktor-Faktor yang Melatarbelakanginya. Bandung : Jurnal Psikopaedagogia Volume 2 Nomor 3, Mei 2001/2002*

Iskandar. (1999). *Strategi Dasar Membangun Kekuatan Masyarakat*. Bandung: Kopma Mahasiswa STKS.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Katarini, Nikki Rasuna. *Burnout pada Karyawan Ditinjau Dari Persepsi Budaya Organisasi dan Motivasi Intrinsik di PT. Krakatau Steel*. Skripsi Universitas Sebelas Maret, 2011. Diakses dari https://eprints.uns.ac.id/5473/ pada 13 april 2018.

Komalasari, Gantina dkk. (2011).*Teori dan Tehnik Konseling*. PT Indeks: Jakarta.

Latipun.(2011). *Psikologi Konseling Edisi Ketiga*. Malang : UPT Penerbitan Universitas Muhammadiyah.

Lina, Dewi. *Analisis Pengaruh Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai dengan Sistem Reward Sebagai Variabel Moderating*, Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis, Vol 14 No.1 Maret 2014.

Manullang. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kesebelas*. (Jakarta: Kencana.

Marchelia, *Stres Kerja Ditinjau Dari Shift Kerja Pada Karyawan*, Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan, Vol.02. No. 01. Januari 2014.

Maslach, Cicilia. (2011). *Understanding Burnout: Definitional Issues in Analyzing a Complex Phenomenon*, In W. S. Paine (Ed), Job Stress and Burnout, Beverly Hills: Sage Publications.

Moleong, Lexy J. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Nawawi, Hadari. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Nazir, Moh. (1998).*Metodologi* Penelitian.Jakarta: Ghalia Indonesia.

Ridwan. (2008). *Penanganan Efektif Bimbingan Konseling di Sekolah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rivai, Veithzal. (2009). *Manajemen Sumber daya manusia I.* Ternate: Penerbit Lepkhair,

Rusmana, Nandang. (2009). *Bimbingan dan Konseling Kelompok Di Sekolah (Metode, Teknik, dan Aplikasi*). Bandung: Rizqi Press.

Siswanto, Bedjo. (2009). *Manajemen Tenaga Kerja*. Bandung: SinarBaru, 2009.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sora, *Pengertian Tenaga Kerja dan Angkatan Kerja Ringkasan Jelas*, diakses dari http://www.pengertianku.net/2016/03/pengertian-tenaga-kerja-dan-angkatan-kerja.html pada 05 mei 2018.

Stevens, Michael. (1996). *Berhasil Dalam Wawancara*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Sugara, Gian Sugiana. (2013). *Konseling Ego state Bagi Siswa Yang Mengalami Kejenuhan Belajar (Student Burnout)*, prosiding Kongres XII dan Konvensi Nasional BK XVIII, Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia, hal. 1.

Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Suma'mur. (2013). *Higiene Perusahaan Dan Kesehatan Kerja (Hiperkes)*, Jakarta: CV. Sagung Seto.

Suud, Mohammad. (2006). *Orientasi Kesejahteraan Sosial*, Jakarta: Prestasi Pustaka.

Taufik. (2009). *Model-model konseling*, Padang: Jurusan BK FIP UNP.

Yusuf , Syamsu & Nurihsan, Juntika. (2011). *Penyusunan Program Bimbingan dan Konseling Berbasis Perkembangan. Panduan Workshop Bimbingan dan Konseling dalam Acara Konvensi Nasional XIII Asosiasi Bimbingan dan Konseling Indonesia*, Bandung: UPI, hal. 1.

Wawancara dengan pak Hasan, pada tanggal 13 April 2018 Pkl. 08.30 WIB.

Wawancara dengan dimas pada tanggal 14 januari 2018 pkl. 08.00

Wawancara dengan pak bambang pada 10 januari 2018, pkl. 09.00 WIB.

Wawancara dengan ibu konseli pada 15 januari 2018, pkl. 17.00 WIB.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id