

BURNOUT DI KALANGAN PENDAKWAH

Nadiatus Salama

Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang

Email: salama_nadia@yahoo.com

Abstract

Burnout is a phenomenon that arose from a great expectation to do the best for other people. But when the relationship is "asymmetry" between preachers and congregation, it could be lead to burnout that debilitates the spirit in preaching. However, only some preachers suffered from burnout due to the differences in individual characteristics, work environment, and emotional involvement with the congregation. Burnout is triggered by external factors and might be accumulative. This condition could be healed but it requires a long time. When this condition ignored, it can interfere with the performance and pressthemselves, their relatives and congregation. The person who responsible for creating the solution is him/herself, thatis supported by family or friends.

Burnout merupakan fenomena yang bermula dari sebuah harapan besar untuk berbuat yang terbaik bagi orang lain. Tapi ketika terjadi hubungan yang "asimetris" antara da'i dan mad'u, bisa mengakibatkanterjadinya burnout yang nantinya melemahkan semangat dalam berdakwah. Meski demikian, tidak semua pendakwah mengalami burnout karena adanya perbedaan karakteristik individu, lingkungan kerja, dan keterlibatan emosional dengan jama'ah. Burnout dipicu oleh faktor eksternal dan bersifat akumulatif. Kondisi ini bisa disembuhkan tapi memerlukan waktu lama. Jika dibiarkan, dapat mengganggu kinerja dan tekanan bagi dirinya sendiri, orang terdekatnya serta jama'ah yang berinteraksi dengan da'i tersebut. Yang bertanggung jawab untuk menciptakan solusinya adalah diri sendiri, dengan didukung oleh keluarga atau teman.

Keywords: burnout, preachers, da'wah, congregation

A. Pendahuluan

Burnout merupakan sebutan dalam kasus psikologis untuk pengalaman kelelahan dalam jangka panjang dan minat kerja yang menurun. *Burnout* terjadi pada tingkat individu dan merupakan pengalaman yang bersifat psikologis karena melibatkan perasaan, sikap, motif, harapan, dan dianggap sebagai pengalaman negatif yang mengacu pada situasi yang menimbulkan distres, ketidaknyamanan, atau disfungsi. Gejala ini merupakan suatu bentuk kelelahan yang disebabkan karena seseorang bekerja terlalu intens, berdedikasi dan berkomitmen, bekerja terlalu banyak dan lama serta memandang kebutuhan dan keinginan pribadi mereka sebagai hal kedua yang perlu dikesampingkan. Kerja telah membuat mereka merasakan adanya tekanan-tekanan untuk memberikan hasil kerja dan pencapaian dengan lebih baik. Tekanan ini bisa berasal dari dalam diri mereka sendiri, dari klien yang amat membutuhkan, dan dari kepingan para *stakeholders* atau pihak-pihak yang terkait dengan pekerjaannya.

Burnout merupakan fenomena yang rentan terjadi pada berbagai profesi yang bersifat melayani orang lain, seperti profesi di bidang kesehatan mental, pelayanan kesehatan, pelayanan sosial, penegakan hukum, maupun pendidikan. Penelitian tentang *burnout* di Amerika Serikat dan di masyarakat Barat lainnya, termasuk di Belanda, kerap dilakukan di kalangan guru, perawat, dokter, pekerja sosial, polisi petugas, dan petugas keamanan.¹ Berbagai profesi tersebut memiliki, setidaknya, dua hal yang sama, yaitu: (1) mereka berinteraksi dengan banyak orang, dan (2) pekerjaan mereka dilakukan di kelas, rumah sakit, tempat ibadah atau tempat umum lainnya yang merupakan fasilitas publik. Penelitian menunjukkan para praktisi tersebut memiliki proporsi tertinggi dalam kasus *burnout*, menurut penelitian di Belanda baru-baru ini dalam *Psychological Reports*, tidak kurang dari 40% pegawainya juga pernah mengalami *burnout*.

Jika melihat praktiknya, semua orang bisa berpotensi mengalami *burnout* karena tempat/lingkungan kerja seringkali memainkan fungsi ganda. Selain berfungsi sebagai sumber solusi, ia pun kerap menjadi sumber masalah. Pengalaman *burnout* yang membedakan antara individu satu dengan yang lain adalah kadarnya dan jangka waktunya. Ada orang

¹ Wilmar B. Schaufeli, Christina Maslach, dan Tadeusz Marek (ed.), *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, (Washington, DC: Taylor and Francis, 1993), hlm. 1-16.

yang mengalami *burnout* ini dengan kadar yang rendah, menengah, atau tinggi, serta waktu pendek, sedang, atau lama.

Tulisan ini akan memfokuskan pembahasan kepada orang yang menjadi pelayan sosial, khususnya pendakwah atau da'i. Muller menyatakan bahwa pendakwah seyogyanya dimasukkan dalam kategori pelayanan sosial karena aktivitas, peran dan fungsi mereka dalam masyarakat. Dalam memenuhi peran ini, pendakwah terlibat dengan orang lain, bekerja tidak hanya untuk mereka sendiri, tetapi untuk masyarakat luas.² Oleh karena itu, dapat diasumsikan bahwa pendakwahpun cenderung mengalami gejala *burnout* karena interaksi sosial yang mereka lakukan.

Hingga saat ini, penulis belum menemukan kajian tentang *burnout* yang terjadi pada para pendakwah di Indonesia. Riset dari luar negeri yang membahas masalah ini pun jumlahnya sangat sedikit. Penelitian Meek, McMinn, Burnett, dan Brower menyatakan bahwa kata "pemuka agama" hanya muncul dalam empat kali dari lebih dari 22.000 artikel yang dipublikasikan dalam jurnal APA (*American Psychological Association*) sejak tahun 1900.³ Bahkan, di Belanda juga hampir sama dengan yang digambarkan oleh Hall⁴ dan Meek dkk.⁵, sangat sedikit hasil penelitian yang menjelaskan tentang kondisi psikologis para pendakwah. Berikut ini di antara hasil riset berbahasa Belanda yang berhasil ditemukan, seperti: Keizer menulis tentang rendahnya kepuasan kerja di kalangan pendakwah/pendeta Belanda;⁶ ditemukan juga publikasi yang berfokus pada menurunnya semangat dan ketidakberdayaan para pendakwah,⁷ stres

² Julian C. Muller, J. C., "Uitbranding by Die Predikant: 'n Sistemiese Perspektief" [Burnout among Pastors: A Systematic Perspective], *Skriften Kerk*, Vol. 13, No. 2, 1992, hlm. 171-181.

³ Katheryn R. Meek, Mark R. McMinn, Craig M. Brower, Todd D. Burnett, Barrett McRay, *Resources for coping and health among Evangelical Protestant Clergy*, (San Francisco: Paper presented at the annual meeting of the American Psychological Association, 2001), hlm. 34.

⁴ Todd W. Hall, "The Personal Functioning of Pastors: A Review of Empirical Research with Implications for the Care of Pastors", *Journal of Psychology and Theology*, Vol. 25, 1997, hlm. 240-253.

⁵ Katheryn R. Meek, Mark R. McMinn, Craig M. Brower, Todd D. Burnett, Barrett McRay, *Resources for Coping and Health among Evangelical Protestant Clergy*, *Op. Cit.*

⁶ Jimme A. Keizer, "Aan tijd gebonden: over motivatie en arbeidsvreugde van predikanten [Tied to time limits: about motivation and worksatisfaction among pastors]", *Doctoral Dissertation, Tidak dipublikasikan*, (Groningen: Rijksuniversiteit, 1988), dalam Will Evers dan Welko Tomic, "Burnout Among Dutch Reformed Pastors", *Journal of Psychology and Theology*, Vol. 31, No. 4, 2003, hlm. 329-338.

⁷ Rein Brouwer, Pastor tussen macht en onmacht. [Pastor between power and powerlessness]. Zoetermeer: Uitgeverij Boekencentrum, 1995, dalam Will Evers dan Welko Tomic, "Burnout Among Dutch Reformed Pastors", *Journal of Psychology and Theology*, Vol. 31, No. 4, 2003, hlm. 329-338.

dan tekanan pekerjaan yang terjadi pada mereka;⁸ dan yang terakhir, sebuah artikel oleh Van der Wal yang terkait dengan pendeta Katolik Roma yang merasa "lelah" oleh padatnya pekerjaan mereka.⁹

Data lebih lanjut terjadi pada para pendeta di Belanda yang mengungkapkan bahwa mereka mengalami tekanan kerja, peningkatan beban kerja, ambiguitas peran, kurangnya apresiasi oleh jamaah maupun dukungan dari sesama rekan pendeta;¹⁰ dalam literatur, ini tampaknya secara signifikan berkorelasi dengan *burnout*.

Pendakwah yang mengalami *burnout* akan memengaruhi dirinya sendiri dan orang lain. Hal ini agak mengejutkan karena *burnout* tampak sebagai sesuatu yang tampaknya sederhana namun dampaknya sangat luar biasa. Terjadinya *burnout* diawali dengan dorongan untuk melakukan hal yang terbaik bagi orang lain, namun ketika mereka melayani/berdakwah, konflik-konflik kecil mulai menyusup di dalam hati dan pikiran.

Mulanya, kepercayaan diri dari para pendakwah akan membawa mereka pada sebuah harapan besar, di mana mulai tumbuh pikiran bahwa mereka akan menyerukan kepada 'amal ma'ruf nahi munkar pada jamaahnya, tapi harapan yang berlebih ini bisa menjadi benih dari menurunnya semangat mereka karena mengembangkan potret idealis tentang kemampuan diri dan sebuah pelayanan kepada masyarakat.

Kegagalan untuk memenuhi harapan yang besar ini menyebabkan dilema, kekecewaan dan kebingungan karena timbulnya rasa bimbang dan pertanyaan-pertanyaan dalam diri mereka, misalnya: Apakah cara saya berdakwah sudah benar? Apakah saya mampu mengajak jamaahku untuk melakukan ibadah dan kebaikan sesuai dengan yang disyariatkan dalam agama Islam? Mengapa saya tidak melihat hasil ke arah positif yang seharusnya terjadi pada jamaahku? Mengapa ada di antara jamaahku yang tidak memerhatikan saya saat ceramah? Mereka ada jamaahku yang tidak suka dengan materi ceramahku, adakah yang salah? Apakah saya benar-benar siap untuk berdakwah? Apakah saya benar-benar sudah berdakwah

⁸ Van Der C. Leest, De stress de baas? Over weerbaarheid en werkdruk bij predikanten. [Controlling stress? About stamina and work pressure among pastors], (Barneveld: Vuurbaak, 1997), dalam Will Evers dan Welko Tomic, "Burnout Among Dutch Reformed Pastors", *Journal of Psychology and Theology*, Vol. 31, No. 4, 2003, hlm. 329-338.

⁹ Van der Wal, J., (Red.), Aan het eind van z'n latijn. [At the end of one's tether], (Roermond: Vereniging van Pastoraal Werkenden, 2000), dalam Will Evers dan Welko Tomic, "Burnout Among Dutch Reformed Pastors", *Journal of Psychology and Theology*, Vol. 31, No. 4, 2003, hlm. 329-338.

¹⁰ Karsten, C., Omgaan met Burnout. [Coping with Burnout], (Rijswijk: Elmar, 2000), dalam Will Evers dan Welko Tomic, "Burnout Among Dutch Reformed Pastors", *Journal of Psychology and Theology*, Vol. 31, No. 4, 2003, hlm. 329-338.

dengan ikhlas ketika setelah memberikan pengajian/ceramah saya hanya diberi uang imbalan yang sangat sedikit atau bahkan tidak sama sekali? Saya akan bekerja lebih keras untuk umatku. Mungkin aku perlu mencari sebuah tempat pengajian yang berbeda. Ternyata, seperti ini rasanya menjadi da'i, tidak seperti apa yang saya bayangkan.

Burnout bisa mengikis harapan dan semangat da'i untuk berdakwah. Mereka merasa kecewa karena pekerjaan mereka terasa dinaifkan sehingga mereka menjadi ragu; apakah yang sudah dilakukan selama ini sudah benar dalam pandangan Allah swt? Apakah membawa kebaikan buat umat, atau malah tidak ada gunanya sama sekali?¹¹ Ketika berdakwah dalam kondisi *burnout*, para pendakwah merasa ada keraguan diri, ketidakmampuan, dan kelelahan.¹² Sebanyak 50% dari pendakwah berpikir untuk meninggalkan jamaahnya, dan 70% menyatakan turunnya harga diri mereka sejak awal pertama kali melakukan ceramah.¹³ Namun, banyak pendakwah yang berusaha untuk menyembunyikan perasaan *burnout* ini dan tetap menjaga citra diri agar mendapat imej positif dari masyarakat. Hal ini mereka lakukan, salah satunya, karena mereka percaya bahwa Allah telah "memilih" mereka untuk mengajak umat manusia kepada kebaikan dan mencegah kemungkaran. Karena itu, mereka merasa perlu untuk menuntut diri mereka agar mampu mengatasi *stressor* (sumber stress).¹⁴ Banyak anggota keluarga para pendakwah yang sering melihat mereka mengalami *burnout* dan putus asa.¹⁵ Di sisi lain, banyak pendakwah yang menyampaikan bahwa jemaah pengajian mereka memiliki harapan yang tinggi pada mereka. Harapan sebagai sosok yang sempurna, bisa memecahkan semua masalah umatnya dan bisa dijadikan teladan dalam kehidupan sehari-hari.¹⁶ Akibatnya, tidak mengherankan jika semakin

¹¹ Benjamin R. Doolittle, The Impact of Behaviors upon Burnout Among Parish-Based Clergy, *Journal of Religion and Health*, Vol. 49, Issue 1, Maret 2010, hlm. 88-95.

¹² Stanton-Kaya dan Iso-Ahola, Burnout and Leisure, *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 28, Issue 21, November 1998, hlm. 1931-1950.

¹³ Ronald S. Beebe, Predicting Burnout, Conflict Management Style, and Turnover Among Clergy, *Journal of Career Assessment*, Vol. 15, No. 2, May 2007, hlm. 257-275.

¹⁴ Rodger Charlton, Jenny Rolph, Leslie J. Francis, Paul Rolph, Mandy Robbins, Clergy Work-Related Psychological Health: Listening to the Ministers of Word and Sacrament Within the United Reformed Church in England, *Pastoral Psychology*, Vol. 58, Issue 2, April 2009, hlm. 133-149.

¹⁵ Maureen H. Miner, "Burnout in the first year of ministry: Personality and belief style as important predictors", *Mental Health, Religion & Culture*, Vol. 10, No. 1, 2007, hlm. 17-29.

¹⁶ Leslie J. Francis, Mandy Robbins, Jenny Rolph, Douglas Turton, Paul Rolph, "The Relationship Between Recalled Self-esteem as a Child and Current Levels of Professional Burnout among Anglican Clergy in England", *Pastoral Psychology*, Vol. 59, Issue 5, October 2010, hlm. 551-561.

banyak pendakwah yang meninggalkan profesinya, meski mereka masih mampu secara fisik.¹⁷

B. Kondisi Kerja Para Pendakwah

Kajian yang dilakukan oleh Keizer menunjukkan bahwa pendakwah mengalami tekanan dalam pekerjaannya. Satu bagian penting dari pekerjaan berdakwah adalah "pelayanan", yang berarti bahwa ia dihadapkan pada masalah pribadi jamaahnya, jamaah yang mengeluhkan tentang kondisi ekonomi yang menurun, sakit, menderita, meninggal, dan lain-lain.¹⁸

Brouwer menyatakan bahwa tugas seorang pendakwah juga dapat ditandai dengan stress dan ketegangan. Sebagian besar responden menunjukkan mereka telah mengalami krisis pribadi atau suatu masa di mana mereka mencurahkan waktu, tenaga dan pikirannya terlalu banyak pada aktivitasnya. Riset menunjukkan bahwa pendakwah menghadapi tekanan sehari-hari disebabkan oleh padatnya jadual ceramah, situasi dan kondisijamaah, atau harapan dari jamaah yang terlalu tinggi pada diri mereka.¹⁹

Burnout juga bisa dipicu oleh masyarakat yang tidak mengerti, kurang memahami serta tidak memiliki empati pada profesi pendakwah. Hal ini terjadi pada, misalnya, saat jamaah bertanya, "*Ustadz/ustadzah tidak perlu diberi imbalan atas ceramahnya hari ini, kan? Cukup dengan apresiasi dan sedikit bingkisan dari kami ini sudah cukup kan?*" Sudah tentu, ada sebagian di antara para pendakwah yang ikhlas dan tidak mengharap suatu apa pun dari ceramah yang telah dilakukannya. Namun demikian, ada pula pendakwah yang berlaku sebaliknya. Pendakwah juga manusia biasa. Mereka beralasan bahwa para da'i memerlukan biaya untuk datang ke lokasi pengajian, mereka sudah meninggalkan keluarga untuk berceramah, serta meluangkan waktu, tenaga untuk jamaahnya. Kondisi seperti ini, terkadang, yang

¹⁷ Ronald S. Beebe, *Loc. Cit.*

¹⁸ Keizer, J. A., "Aan tijd gebonden: over motivatie en arbeidsvreugde van predikanten [Tied to time limits: about motivation and worksatisfaction among pastors]", *Doctoral Dissertation, Tidak dipublikasikan*, (Groningen: Rijksuniversiteit, 1988), dalam Will Evers dan Welko Tomic, "Burnout Among Dutch Reformed Pastors", *Journal of Psychology and Theology*, Vol. 31, No. 4, 2003, hlm. 329-338.

¹⁹ Rein Brouwer, *Pastor tussen macht en onmacht. [Pastor between power and powerlessness]*, (Zoetermeer: Uitgeverij Boekencentrum, 1995), dalam Will Evers dan Welko Tomic, "Burnout Among Dutch Reformed Pastors", *Op. Cit.*

memunculkan dilema di kalangan para pendakwah; haruskah menerima imbalan dari jamaah atau mengikhhlaskannya sama sekali? Apakah ini juga bisa disebut sebagai menjual agama, jika mereka mau menerima imbalan? Karena ceramah adalah bentuk ibadah yang akan dibalas oleh Allah swt., baik balasan di dunia maupun di akhirat.

Ada tuntutan dari masyarakat agar para pendakwah bisa fleksibel dalam memberi materi ceramah sehingga bisa diterapkan untuk semua kalangan, luwes untuk segala kelompok usia, berbagai tingkat pendidikan, ekonomi, bahkan berbagai penganut madzhab yang berbeda. Dalam beberapa kasus tertentu, para da'i menanggung beban harapan yang sulit untuk dipenuhi. Karena muncul berbagai reaksi dari para jamaah, baik yang berupa harapan yang perfeksionis, penolakan, kebanggaan, dan berbagai respon lainnya.

Para da'i tetaplah manusia, tempat salah dan lupa, yang terkadang memerlukan pertimbangan, saran dan masukan dari orang lain. Mereka kadang sulit untuk menetapkan batas-batas, kapan mengatakan "tidak atau iya" ketika seseorang bertamu ke rumahnya ketika mereka ingin istirahat atau melakukan suatu privasi, padahal mereka adalah pelayan umat. Bolehkah mereka mengatakan "tidak" jika seseorang meminta sumbangan, bantuan, pertolongan?

Masyarakat sering berharap para da'i sebagai orang yang hebat secara spiritual. Mereka diharapkan mengetahui dan memiliki semua jawaban di dalam kepala mereka di ayat apapun yang menjawab segala masalah kehidupan yang ada di Qur'an dan Hadits. Para pendakwah ini diharapkan mampu berkhotbah kapan pun masyarakat membutuhkannya. Masyarakat menganggap bahwa para pendakwah ini selalu siap siaga sejak pagi shubuh hingga malam menjelang tidur. Di lain sisi, masyarakat mengharap para da'i untuk selalu tampak terlihat bahagia, kuat dalam iman (lahir dan batin), tidak boleh terlihat sedih, berputus asa, dan mengalami *burnout*.

C. Pengukuran *Burnout*

Pengembangan skala burnout, yang *Maslach Burnout Inventory* (MBI), merangsang penelitian tentang burnout di seluruh profesi.²⁰ MBI tetap ukuran yang paling banyak digunakan *burnout* dalam pelayanan

²⁰ Christina Maslach dan Susan E. Jackson, "The Measurement of Experienced Burnout", *Journal of Occupational Behaviour*, Vol. 2, 1981, hlm. 99-113.

manusia profesional,²¹ tetapi tidak ada kesepakatan tentang dimensi inti dan tidak tepat untuk digunakan pada semua kelompok.²² Oleh karena itu, skala derivatif telah dibangun yang sesuai untuk profesi tertentu, misalnya, teknisi perawatan pesawat,²³ staf komputer,²⁴ dan pemuka agama.²⁵ Para peneliti telah mempelajari pendeta yang *burnout* telah berpaling ke skala derivatif untuk mengetahui aspek unik dari *burnout* yang dialami pendeta.²⁶

Burnout merupakan suatu fenomena yang multidimensional, yang terdiri atas tiga dimensi yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi, maupun *low personal accomplishment* (pencapaian diri yang rendah).²⁷ Orang-orang yang menunjukkan gejala-gejala *burnout* memiliki persepsi diri yang rendah terhadap mereka sendiri. Selain itu, mereka menganggap ceramahnya jadi kurang bagus, yang pada gilirannya memiliki pengaruh negatif pada harga diri mereka.²⁸

Sementara, Schaufeli, dkk. menemukan lima aspek yang berhubungan dengan definisi *burnout*. Pertama, orang yang menderita kelelahan menunjukkan gejala kegelisahan dan ketidakpuasan, seperti kelelahan emosional, kelelahan, dan depresi. Kedua, kedua masalah mental dan perilaku menonjol, meskipun kadang-kadang ada keluhan fisik juga. Ketiga, kelelahan terkait dengan aktivitas dari orang-orang yang terlibat. Keempat, juga muncul bahwa gejala kejenuhan muncul pada orang yang sebelumnya tidak punya keluhan psikis. Kelima, orang yang menderita

²¹ Leslie J. Francis, Stephen H. Loudon, Christopher J. F. Rutledge, "Burnout Among Roman Catholic Parochial Clergy In England and Wales: Myth or Reality?" *Review of Religious Research*, Vol. 46, Issue 1, September 2004, hlm. 5-19.

²² Leslie Francis, Andrew P. Hills, dan Peter Kaldor, "The Oswald Clergy Burnout Scale: Reliability, Factor Structure And preliminary Application among Australian Clergy", *Journal of Pastoral Psychology*, 57, 2009, 243-252.

²³ Michael P. Leiter dan Lynn Robichaud, "Relationships of occupational hazards with burnout: an assessment of measures and models", *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 2, 1997, hlm. 35-44.

²⁴ Brian K. Evans dan Donald Fischer, "The nature of burnout: a study of the three-factor model of burnout in human service and non-human service samples", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol. 66, 1993, hlm. 29-38.

²⁵ Andrew P. Hills, Leslie Francis, dan Christopher J. F. Rutledge, "The factor structure of a measure of burnout specific to clergy, and its trial application with respect to some individual personal differences", *Review of Religious Research*, 46, 2004, hlm. 27-42.

²⁶ Francis, L., Hills, P., & Kaldor, P., *Lop. Cit.*

²⁷ Christina Maslach, "Burnout: A Multidimensional Perspective", dalam W.B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds.), *Professional burnout. Recent developments in theory and research*. Philadelphia, PA: Taylor & Francis, 1993, hlm. 19-32.

²⁸ Karsten, C., Omgang met Burnout. [Coping with Burnout]. Rijswijk: Elmar, 2000, dalam Will Evers dan Welko Tomic, "Burnout Among Dutch Reformed Pastors", *Journal of Psychology and Theology*, Vol. 31, No. 4, 2003, hlm. 329-338.

burnout tampaknya menjadi kurang efektif dalam pekerjaan mereka sehari-hari, dan prestasi kerja menjadi menurun.²⁹

Hills dkk. juga menemukan bahwa pengalaman *burnout* pada para pendakwah tidak terjadi karena satu sebab saja tetapi ditentukan oleh kelelahan emosional yang tinggi serta rendahnya kepuasan kerja aktivitasnya melayani masyarakat.³⁰ *Burnout* secara emosional ditandai dengan kelelahan batin dan hilangnya antusiasme. Beberapa penelitian baru-baru ini membuktikan bahwa sebagian besar pendakwah mengalami kelelahan emosional, misalnya, ini terjadi dalam satu sampel dari pendeta Presbyterian, 44% tidak antusias dalam menjalani aktivitas sebagai pelayan jamaah, 39% merasa terkuras emosinya oleh peran pelayanan sosial agama mereka, dan 39% merasa frustrasi dalam mencapai keberhasilan dakwahnya.³¹

Selain itu, 27% pendeta dari berbagai kelompok keagamaan di Australia, Inggris, dan Selandia Baru menunjukkan kelelahan batin dan gangguan emosi, dan 16% setuju bahwa mereka merasa tidak sabar dengan jamaahnya.³² Selain itu, 26% dari para pemuka agama Katolik di Inggris dan Wales melaporkan bahwa mereka bekerja terlalu keras dalam pelayanan paroki mereka, 31% merasa disalahkan oleh umat paroki untuk masalah umat, dan 26% merasa sulit untuk mau mendengarkan dan memahami umat.³³

Meski demikian, ada studi lain yang menunjukkan hasil unik yang berbeda, yakni ketika terjadi tingkat kelelahan emosional yang tinggi, maka kepuasan dalam berdakwah akan meningkat. Misalnya, Francis, dkk. menemukan bahwa 89% dari pendeta senang mereka memasuki pelayanan, 88% percaya bahwa pekerjaan mereka memiliki pengaruh positif pada orang lain, dan 80% percaya bahwa mereka telah mencapai banyak hal berharga dalam pelayanan.³⁴ Selain itu, sampel yang sama dari para imam Katolik yang mengalami kelelahan emosional yang tinggi juga menunjukkan adanya kepuasan pribadi yang tinggi dari peran mereka

²⁹ Wilmar B. Schaufeli, Christina Maslach, Tadeusz Marek, *Professional burnout: Recent developments in theory and research*, (Washington, DC: Taylor and Francis, 1993), hlm. 171.

³⁰ Andrew P. Hills, Leslie Francis, dan Christopher J. F. Rutledge, *Loc. Cit.*

³¹ Leslie J. Francis, Mandy Robbins, dan Keith Wulff, "The Relationship Between Work-Related Psychological Health and Psychological Type Among Clergy Serving in the Presbyterian Church (USA)". *Journal of Empirical Theology*, 2008, 21, hlm. 166-182.

³² Francis, L., Kaldor, P., Robbins, M., & Castle, K., "Happy but exhausted? Work-related Psychological Health Among Clergy". *Pastoral Sciences*, 2005, 24, 101-120.

³³ Leslie J. Francis, Stephen H Loudon, Christopher J. F. Rutledge, *Burnout Among Roman Catholic Parochial Clergy In England and Wales: Myth or Reality? Op. Cit.*

³⁴ *Ibid.*

(90%). Sejumlah 81% akan masuk ke pelayanan paroki jika mereka punya pilihan, dan 70% merasa bahwa mereka senang bisamemengaruhi orang lain melalui pelayanan/khutbah mereka.³⁵Selanjutnya, 91% dari pendeta Anglikan di Inggris mengemukakan terjadinya kepuasan pribadi yang tinggi dari pelayanan yang mereka berikan.³⁶

D. Sebab Terjadinya Burnout

Berdasarkan kasus yang umum, tekanan keadaan yang dinilai dapat menjadi sumber *burnout* adalah tekanan yang terjadi karena situasi kerja tidak sesuai dengan harapan, ada ketidakseimbangan antara harapan dan kenyataan, antara "apa maunya kita" dan "apa maunya orang lain/keadaan". Hak dan tanggung jawab tidak jelas, serta benturan peran dengan rekan lain sesama pendakwah turut berkontribusi memunculkan *burnout*. Beban bertambah, tuntutan dakwah yang berat tapi tidak ada penghargaan.

Berikut ini, hanya beberapa dari beragam masalah yang menyebabkan munculnya *burnout*, yaitu karena adanya masalah:³⁷

1. Keuangan
 - a. Sebagian para pendakwah menghabiskan waktunya pada kegiatan yang rendah imbalannya. Selain itu, mereka kadang juga harus menghadiri pertemuan yang tidak perlu.
 - b. Sebagian pendakwah adalah orang yang terdidik, namun memiliki kondisi keuangan yang kurang baik (meski tidak semua demikian).
2. Keluarga
 - a. Ada tuntutan untuk memiliki keluarga yang sempurna dan bisa menjadi teladan bagi masyarakat. Pasangan (suami maupun istri) seorang da'i dan anak-anaknya sering dikritik oleh masyarakat. Mereka dituntut untuk menjadi orang yang baik, pintar, dan sempurna dalam segala hal.
 - b. Terjadinya perselisihan dalam pernikahan/keluarga. Ketegangan ini disebabkan oleh harapan yang tidak realistis, kondisi keuangan

³⁵ Leslie J. Francis, Stephen H. Loudon, Christopher J. F. Rutledge, *Burnout Among Roman Catholic Parochial Clergy In England and Wales: Myth or Reality? Op. Cit.*

³⁶ Christopher J. F. Rutledge & Leslie Francis, "Burnout Among Male Anglican Parochial Clergy In England: Testing Amodified form of the Maslach Burnout Inventory". *Research in the Social Scientific Study of Religion*, 15, 2004, hlm. 71-93.

³⁷ <http://www.pastorburnout.com/Burnout-Causes.html>, diakses pada 10 Juli 2014.

yang tidak memadai, serta sedikitnya waktu yang digunakan untuk keluarga. Sebagian da'i yang terlalu mencurahkan segala sesuatu untuk dakwahnya menjadikan mereka kekurangan waktu dan tenaga untuk melakukan hal lain, seperti memerhatikan teman dan keluarga, menyempatkan waktu untuk makan dan tidur, dan lain-lain. Aktivitas dakwah telah menyerap seluruh energi mereka dan tidak ada waktu untuk teman-teman dan hobi. Dakwah telah menjadi segala-galanya buat mereka sehingga emosi mereka menjadi tumpul.

- c. Harapan dari anak mereka agar menjadi orangtua yang baik. Ini susah terwujud jika orang tua mengalami *burnout*, sering lelah, terlalu banyak bekerja, kewalahan, dan menghabiskan waktu terlalu banyak jauh dari rumah.

3. Kritik dan pertanyaan dari jamaah

- a. Tidak semua pendakwah bisa menerima kritik dari orang lain. Mereka merasa sudah memberikan materi dakwah dan cara berdakwah yang terbaik sehingga ketika ada yang mengkritik dakwahnya, bisa mengakibatkan pendakwah menjadi tidak nyaman. Jika terakumulasi dalam waktu yang lama mereka bisa menjadi rapuh dan rentan mengalami *burnout*.
- b. Para da'i harus menjawab semua pertanyaan dari jamaah tentang masalah fiqih, cara beribadah, cara menghadapi masalah dalam kehidupan sehari-hari, dan lain sebagainya. "*Kenapa kita harus bersedekah?*", "*Mengapa Tuhan kerap menguji saya dengan cobaan?*", "*Kenapa suami saya selingkuh dan meninggalkan saya?*", "*Mengapa negara kita kerap mengalami ujian, gempa bumi, kecelakaan lalu lintas, dan terorisme, dan lain-lain?*" Mungkinkah seorang da'ibisa menjawab semua pertanyaan yang kompleks itu?

4. Masyarakat "bersandar" pada para da'i untuk memberikan kekuatan dan semangat hidup secara spiritual bagi mereka, namun para da'i hanya memiliki sedikit tempat untuk bersandar (secara horizontal), menceritakan masalah pribadinya, selain bersandar kepada Allah swt, tentunya.

Jika hal di atas ini tidak segera tertangani dengan tepat maka akan muncul *strain* (ketegangan, kegentingan, kecemasan, dan seterusnya) yang mengarah pada sikap dan perilaku yang "depersonalisasi" dan "sinis". Kondisi ini diperparah jika pendakwah tidak mendapatkan dukungan sosial dari keluarga atau teman.

Meski demikian, tidak semua pendakwah mengalami *burnout*. Hal ini disebabkan oleh adanya perbedaan:

1. Karakteristik individu

Penekanan *burnout* terletak pada karakteristik individu dan wujud dari sindrom itu tampak pada interaksinya terhadap lingkungan dakwahnya. Kedua hal ini secara umum merupakan sumber *burnout*.³⁸ Namun, pandangan tersebut agak berbeda dengan yang dikemukakan oleh Maslach. Dia berpendapat bahwa sumber utama timbulnya *burnout* adalah karena adanya stres yang berkembang secara akumulatif akibat keterlibatan pemberi dan penerima pelayanan dalam jangka panjang.³⁹

Sumber dari dalam diri individu yang turut memberi sumbangan timbulnya *burnout* dapat digolongkan ke dalam dua faktor, yaitu faktor demografik dan faktor kepribadian.⁴⁰

a. Faktor demografik

Menurut Farber, pria lebih rentan terhadap stres dan *burnout* jika dibandingkan dengan wanita. Wanita lebih lentur jika dibandingkan dengan pria, karena dipersiapkan dengan lebih baik atau secara emosional lebih mampu menangani tekanan yang besar.⁴¹ Maslach mengemukakan bahwa pria yang *burnout* cenderung mengalami depersonalisasi sedangkan wanita yang *burnout* cenderung mengalami kelelahan emosional. Proses sosialisasi pria cenderung dibesarkan dengan nilai kemandirian sehingga diharapkan dapat bersikap tegas, lugas, tegar, dan tidak emosional. Sebaliknya, wanita lebih berorientasi pada kepentingan orang lain (yang paling nyata yaitu dalam hal mendidik anak) sehingga sikap-sikap yang berkembang dari dalam diri para da'iyah adalah sikap membimbing, empati, kasih sayang, membantu, dan kelembutan. Perbedaan cara dalam membesarkan pria dan wanita berdampak pada kelebihan dan kekurangan dalam menghadapi *burnout*. Seorang pria yang tidak dibiasakan untuk terlibat mendalam secara emosional dengan orang lain akan rentan terhadap berkembangnya depersonalisasi. Demikian pula, wanita yang lebih banyak terlibat secara emosional dengan orang lain akan cenderung rentan terhadap kelelahan emosional.⁴²

³⁸ Jeanette S. Caputo, *Stress and Burnout in Library Service*, (Phoenix, AZ: Oryx Press, 1991), hlm. 134–135.

³⁹ Christina Maslach, *Loc. Cit.*

⁴⁰ Jeanette S. Caputo, *Loc. Cit.*

⁴¹ Barry A. Farber, *Crisis in education: Stress and Tburnout in the American Teacher*, (San Francisco: Jossey-Bass, 1991),

⁴² Christina Maslach, *Loc. Cit.*

Maslach berpendapat bahwa mereka yang sudah terbiasa dengan hubungan yang melibatkan emosi, misalnya menghadapi konflik, menghadapi harapan yang tidak realistis, telah terbiasa mengalami perlakuan yang tidak menyenangkan karena adanya diskriminasi dan kemiskinan. Hal ini akan mendorong individu lebih siap mental dalam menghadapi masalah dan kejadian yang menyakitkan yang dapat menimbulkan *burnout*.⁴³

Penelitian Farber menyatakan bahwa guru-guru di bawah 40 tahun paling berisiko terhadap gangguan *burnout*. Demikian pula, *burnout* paling banyak dijumpai pada para pendakwah yang berusia lebih muda.⁴⁴ Hal ini wajar sebab para da'i di usia muda dipenuhi dengan harapan yang tidak realistis jika dibandingkan dengan mereka yang berusia lebih tua. Seiring dengan pertambahan usia pada umumnya individu menjadi lebih matang, stabil, dan dewasa sehingga memiliki pandangan yang lebih realistis.

Para pendakwah yang berstatus lajang lebih banyak yang mengalami *burnout* daripada yang telah menikah. Jika dibandingkan antara seseorang yang memiliki anak dan yang tidak memiliki anak, maka seseorang yang memiliki anak cenderung mengalami tingkat *burnout* yang lebih rendah karena: (1) seseorang yang telah berkeluarga pada umumnya cenderung berusia lebih tua, stabil, dan matang secara psikologis, (2) keterlibatan dengan keluarga dan anak dapat mempersiapkan mental seseorang dalam menghadapi masalah pribadi dan konflik emosional, dan (3) kasih sayang dan dukungan sosial dari keluarga dapat membantu seseorang dalam mengatasi tuntutan emosional dalam pekerjaan, dan (4) seseorang yang telah berkeluarga memiliki pandangan yang lebih realistis.⁴⁵

b. Faktor Kepribadian

Salah satu karakteristik kepribadian yang rentan terhadap *burnout* adalah individu yang idealis dan terlalu antusias.⁴⁶ Pines mencatat bahwa *burnout* lebih banyak terjadi pada nilai dan usaha sebagian besar orang untuk memenuhi cita-cita profesi mereka.⁴⁷ Para pendakwah yang obsesif, penuh kasih, idealis, dan berdedikasi cenderung lebih rentan

⁴³ *Ibid.*

⁴⁴ Barry A. Farber, *Loc. Cit.*

⁴⁵ Christina Maslach, *Loc. Cit.*

⁴⁶ Christina Maslach, *Burnout: a multidimensional perspective*, dalam W.B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds.), *Professional burnout. Recent developments in theory and research*, (Philadelphia, PA: Taylor & Francis, 1993), hlm. 30.

⁴⁷ Pines, A. & Aronson, E., *Career Burnout: Causes and Cures, Loc. Cit.*

mengalaminya. Untuk membuktikan diri kepada orang lain bahwa ia mampu dan berkomitmen dalam berdakwah maka ada sebagian da'i yang cenderung untuk fokus pada profesi dakwahnya dengan jumlah frekuensi dakwah yang tinggi. Mereka menjadi terobsesi dengan melakukan banyak dakwah serta ingin menunjukkan bahwa mereka tak tergantikan oleh orang lain.

Maslach mengatakan bahwa individu yang memiliki konsep diri yang rendah rentan mengalami *burnout*.⁴⁸ Ia menggambarkan bahwa karakteristik individu yang memiliki konsep diri rendah yaitu tidak percaya diri dan memiliki penghargaan terhadap diri sendiri yang rendah. Mereka pada umumnya dilingkupi oleh rasa takut sehingga menimbulkan sikap pasrah. Dalam berdakwah, mereka tidak yakin sehingga menjadi beban kerja berlebihan yang berdampak pada terkurasnya sumber diri. Penilaian diri yang negatif ini menyebabkan individu lebih menitikberatkan perhatian pada kegagalan dalam setiap hal sehingga menyebabkan perasaan tidak berdaya dan apatis.⁴⁹

Karakteristik kepribadian berikutnya adalah perfeksionis, yaitu individu yang selalu berusaha melakukan pekerjaan dengan sangat sempurna sehingga akan mudah merasa frustrasi bila kebutuhan untuk tampil sempurna tidak tercapai.⁵⁰ Kemampuan yang rendah dalam mengendalikan emosi juga merupakan salah satu karakteristik kepribadian yang dapat menimbulkan *burnout*. Maslach menyatakan bahwa seseorang ketika melayani jamaah pada umumnya mengalami emosi negatif, misalnya marah, jengkel, takut, cemas, khawatir dan sebagainya.⁵¹ Bila emosi-emosi tersebut tidak dapat dikuasai, mereka akan bersikap impulsif, menggunakan mekanisme pertahanan diri secara berlebihan atau menjadi terlarut dalam permasalahan klien. Kondisi tersebut akan menimbulkan kelelahan emosional. Demikian pula individu yang *introvert* akan mengalami ketegangan emosional yang lebih besar saat menghadapi konflik karena mereka cenderung menarik diri dari aktivitasnya, dan hal ini akan menghambat efektivitas penyelesaian konflik (Kahn dalam Cherniss, 1980).

⁴⁸ Christina Maslach, *Burnout: The cost of caring*. *Op. Cit.* hlm. 101.

⁴⁹ Cary Cherniss, *Staff burnout: Job stress in the human services*, (Beverly Hills, CA: Sage, 1980), hlm. 75.

⁵⁰ Caputo, Jeanette S., *Stress and Burnout in Library Service*, (Phoenix, AZ: Oryx Press, 1991), hlm. 134-135.

⁵¹ Maslach, C., *Loc. Cit*

2. Lingkungan Kerja

Maslach secara tersirat juga mengakui bahwa penting untuk mencari faktor di lingkungan dakwah tempat terjadinya interaksi antara pemberi dan penerima pelayanan. Selain itu, analisis juga perlu untuk mengkaji faktor individu yang ada pada pemberi pelayanan yang turut mendukung terjadinya *burnout*.⁵²

Masalah beban kerja, dalam hal ini berdakwah, yang berlebihan adalah salah satu faktor dari pekerjaan yang berdampak pada timbulnya *burnout*. Beban kerja yang berlebihan bisa meliputi jam kerja, jumlah jamaah yang harus dilayani (ruangan yang padat atau jamaah yang berlebih jumlahnya), tanggung jawab yang harus dipikul, pekerjaan rutin dan yang bukan rutin, dan lain-lain. Di samping itu, beban kerja yang berlebihan dapat mencakup segi kuantitatif yang berupa jumlah pekerjaan dan kualitatif yaitu tingkat kesulitan berdakwah yang harus ditangani. Dengan beban kerja yang berlebihan menyebabkan pemberi pelayanan merasakan adanya ketegangan emosional saat melayani jamaah sehingga mengakibatkanda'i menarik diri secara psikologis dan menghindari keterlibatan dengan jamaah.⁵³

3. Keterlibatan Emosional dengan Jamaah

Bekerja melayani orang lain membutuhkan banyak energi karena harus bersikap sabar dan memahami orang.⁵⁴ Para da'i dan mad'u turut membentuk dan mengarahkan terjadinya hubungan yang melibatkan emosi dan secara tidak disengaja dapat menyebabkan hubungan secara emosional yang positif bagi kedua belah pihak, atau sebaliknya.

Sebaliknya, para pendakwah juga sering menerima umpan balik yang negatif.⁵⁵ Hal ini disebabkan oleh tuntutan masyarakat terhadap pelayanan sehingga da'i kesulitan untuk mencapai standar yang diinginkan oleh masyarakat. Demikian halnya jika pemberi dakwah/ceramah dapat memenuhi standar tersebut, masyarakat pada umumnya tidak memberi pujian sebab mereka menganggap bahwa memang seharusnya seperti itu.

Para da'i sering menghadapi karakteristik jamaah yang sulit ditangani atau bermasalah berat, dan hal ini akan mendatangkan stres emosional. Contoh situasi dakwah yang menekan secara emosional, yaitu

⁵² *Ibid.*

⁵³ Christina Maslach, *Loc.Cit.*

⁵⁴ Barry A. Farber, *Loc.Cit.*

⁵⁵ Christina Maslach, *Loc.Cit.*

mad'u yang susah menerima amar ma'ruf nahi munkar, tidak mau merubah ahlakunya menjadi lebih baik, keras kepala, dan lain sebagainya. Da'i yang dihadapkan pada kondisi yang menekan secara emosional akan mudah kesal, marah, tertekan, jengkel, dan perasaan tidak nyaman lainnya. Apalagi bila ditambah oleh perilaku jamaah atau mad'u yang tidak memberikan umpan balik yang positif, hal ini turut menyumbang terjadinya penurunan harga diri.⁵⁶

Faktor eksternal itu tidak secara otomatis atau mutlak dapat menjadi penyebab terjadinya *burnout*, artinya, tidak semua orang akan terkena *burnout* dengan kadar yang tinggi. Karena dalam praktiknya, yang menjadi penentu adalah faktor internal atau diri sendiri. Jadi, tekanan (*stressor*) dan ketidakpuasan (*dissatisfaction*) itu memang membuat batin seorang pendakwah menjadi lara dan sengsara. Tetapi, apakah ini akan menjadi sumber *burnout* dengan kadar tinggi atau tidak, tentu peranan faktor internal sangat menentukan. Jadi, faktor eksternal itu adalah pemicu, tetapi faktor internal adalah penentu.

Kemampuan internal yang menentukan pengaruh terhadap *burnout* itu antara lain:⁵⁷ 1) Motivasi berprestasi, semakin tinggi motivasi da'i maka semakin tidak rentan terhadap *burnout* karena motivasi tinggi akan memberdayakan stressor dan ketidakpuasan untuk perbaikan dan peningkatan kualitas hidup yang lebih bermakna. Sebaliknya, motivasi yang rendah akan diperdayakan oleh stressor dan ketidakpuasan. 2) Adaptasi dengan lingkungan, semakin bagus kemampuan seorang da'i dalam beradaptasi maka semakin kecil kemungkinan terjadiburnout. Kenapa? Da'i yang mampu beradaptasi dengan baik akan sanggup untuk "flow" (mengalir dengan menyesuaikan realitas) dan "focus", berkonsentrasi pada tujuan, target, atau arah (*direction*) dalam berdakwah. Sebaliknya, kemampuan yang rendah akan berkonflik dengan realitas dan berkonsentrasi pada apa yang tidak diinginkan. 3) Kepercayaan diri. 4) Kontrol diri. 5) Ketangguhan dalam menangani stres. 6) Pengetahuan dan keahlian, serta Informasi.

Menurut Henry Neils, tanda-tanda *burnout* yang bisa dikenali adalah: lelah berlebihan, marah/jengkel terhadap berbagai penugasan, lekas jengkel, sinis, suka sakit kepala, bertambahnya/berkurangnya berat badan, kritik-diri berlebihan, berpikiran negatif, depresi, susah tidur, merasa tidak berdaya, atau munculnya kecenderungan yang meningkat untuk melakukan hal yang lebih jauh. Setelah enam bulan mengalami salah satu

⁵⁶ Ayala Pines dan Elliot Aronson, *Career Burnout: Causes and Cures*, (New York: Free Press, 1989), hlm. 35.

⁵⁷ Ubaydillah, A.N. *Menangani Masalah Burnout di Tempat Kerja*, <http://www.e-psikologi.com/artikel/organisasi-industri/menangani-masalah-burnout-di-tempat-kerja>, 21 Februari 2008, diakses pada 10 Juli 2014.

dari keadaan ini, burnout dapat menyebabkan ambruknya fisik dan mental termasuk, stroke atau serangan jantung.⁵⁸

Awalnya, akan ada penyangkalan terhadap munculnya masalah *burnout* ini. Gejala burnout dimulai munculnya ketidaktoleransian terhadap orang lain dan tidak suka sosialisasi. Orang luar cenderung melihat lebih banyak agresi dan sarkasme, selanjutnya, terjadi *withdrawl* (menarik diri). Kontak sosial mereka menjadi minimal, lalu berubah menjadi isolasi diri. Mereka sering memiliki perasaan yang tanpa arah dan harapan. Kemudian, terjadi depersonalisasi (kehilangan kontak dengan diri mereka sendiri). Hal ini bisa terjadi karena mereka tidak menganggap berharga diri sendiri dan orang lain. Pandangan hidup mereka menyempit hanya melihat pada saat ini, sementara hidup mereka juga berubah menjadi fungsi mekanik.

E. Dampak *Burnout*

Maslach menjelaskan bahwa pekerjaan yang berorientasi melayani orang lain dapat membentuk hubungan yang bersifat "asimetris" antara pemberi dan penerima pelayanan. Hubungan yang tidak seimbang tersebut dapat menimbulkan ketegangan emosional yang berujung dengan terkurasnya sumber-sumber emosional, misalnya perasaan frustrasi, putus asa, sedih, tidak berdaya, tertekan, apatis terhadap aktivitasnya dan merasa terbelenggu oleh tugas-tugas dalam pekerjaan sehingga seseorang merasa tidak mampu memberikan pelayanan secara optimal.⁵⁹

Menurut Dr. Herbert Freudenberger, burnout dapat menimbulkan absensi dalam pekerjaan. Burnout tidak saja terjadi pada mereka yang mengalami stress atau frustrasi; meskipun profesi mereka mungkin berjalan dengan mulus; tidak ada masalah atau hambatan yang dihadapi atau pun hubungan baik dengan atasan, rekan sejawat, dan bawahan. Bisa saja secara tiba-tiba, saat itu mulai terpikir untuk keluar dari aktivitasnya selama ini. Ini bisa terjadi karena sudah tidak lagi menemukan ide-ide baru, inovasi, kreativitas dalam pekerjaan, merasa sebal dan jenuh dengan rutinitas. Sementara, mereka tidak tahu harus berbuat apa.⁶⁰

Burnout merupakan perubahan sikap dan perilaku dalam bentuk

⁵⁸ Henry Neils, *13 Signs of Burnout and How To Help You Avoid It, 2010*, dari <http://www.assessment.com/mappmembers/avoidingburnout.asp>, diakses pada 10 Juli 2014.

⁵⁹ Christina Maslach, Burnout: a multidimensional perspective, dalam: W.B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds.), *Professional burnout. Recent developments in theory and research*, (Philadelphia, PA: Taylor & Francis, 1993), *Op. Cit.* hlm. 19-32.

⁶⁰ Herbert J. Freudenberger, Staff Burn-Out, *Journal of Social Issues*, Winter 1974, Vol. 30, Issue 1, hlm. 159-165.

reaksi menarik diri secara psikologis dari pekerjaan, seperti menjaga jarak dengan jamaahnya maupun bersikap sinis dengan mereka, membolos, sering terlambat, serta keinginan kuat untuk berpindah jamaah dakwah. Pandangan ini tampak sejalan dengan pandangan Freudenberger bahwa seseorang memiliki sikap antusias dan tujuan yang hendak mereka capai pada awal bekerja. Ia merasa terpanggil untuk bekerja, sehingga idealisme mereka pun tinggi. Namun, stress yang dialami secara kronis menyebabkan mereka mengalami perubahan motivasi sehingga terjadi *burnout*.⁶¹

Para da'i yang telah mengalami *burnout* biasanya tidak menyukai aktivitas dakwah lagi. Mereka tidak bersemangat dalam hidup. Pola tidur mereka menjadi buruk dan tidak mampu lagi untuk bersantai. Akibatnya, mereka mengeluh tentang terjadinya neurotik, seperti perasaan bersalah, cemas, depresi, atau obsesi.⁶² Peningkatan tekanan kerja dapat menyebabkan layanan profesional da'i menjadi menurun yang mengakibatkan mereka "tidak mampu", baik secara penuh maupun parsial.⁶³

F. Kesimpulan

Burnout bersifat akumulatif. Kondisi ini bisa disembuhkan tapi memerlukan waktu lama. Jika hal ini dibiarkan, dapat mengganggu kinerja dan tekanan bagi dirinya sendiri, orang terdekatnya serta jamaah yang berinteraksi dengan da'i tersebut.

Burnout itu sama seperti masalah kehidupan yang lain karena sama-sama datang dari faktor eksternal. Tetapi, yang bertanggung jawab untuk menciptakan solusinya adalah diri sendiri, tidak terkecuali para pendakwah yang berperan besar dalam menyerukan pada masyarakat untuk berbuat baik dan menjauhi hal yang buruk. Para pendakwah bisa juga mengharapkan upaya kesembuhan *burnout* dari faktor eksternal, tetapi kerap kali kurang efektif dan kurang efisien jika tidak dibarengi dengan solusi dari diri sendiri.

⁶¹ Jerald Greenberg dan Robert A. Baron, *Behavior in Organizations* (9-Edition), (Prentice Hall India; 9th edition, 2008), hlm. 121.

⁶² Karsten, C., Omgaan met Burnout. [Coping with Burnout], (Rijswijk: Elmar, 2000), dalam Will Evers dan Welko Tomic, "Burnout Among Dutch Reformed Pastors", *Journal of Psychology and Theology*, Vol. 31, No. 4, 2003, hlm. 329-338.

⁶³ Will Evers dan Welko Tomic, Burnout Among Dutch Reformed Pastors, *Journal of Psychology and Theology*, 2003, Vol. 31, No. 4, 329-338.

DAFTAR PUSTAKA

- Beebe, Ronald S., "Predicting Burnout, Conflict Management Style, and Turnover Among Clergy", *Journal of Career Assessment*, Vol. 15, No. 2, May 2007.
- Brouwer, R., *Pastor tussen macht en onmacht. [Pastor between power and powerlessness]*, (Zoetermeer: Uitgeverij Boekencentrum, 1995).
- Caputo, Jeanette S., *Stress and Burnout in Library Service*, (Phoenix, AZ: Oryx Press, 1991).
- Charlton, Rodger; Rolph, Jenny; Francis, Leslie J.; Rolph Paul; Robbins, Mandy; "Clergy Work-Related Psychological Health: Listening to the Ministers of Word and Sacrament Within the United Reformed Church in England", *Pastoral Psychology*, April 2009, Vol. 58, Issue 2.
- Cherniss, C., *Staff burnout: Job stress in the human services* (Beverly Hills, CA: Sage, 1980).
- Christina Maslach dan Susan E. Jackson, "The Measurement of Experienced Burnout", *Journal of Occupational Behaviour*, 1981, Vol. 2.
- Christina Maslach, *Burnout: The cost of caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, 1982).
- Doolittle, Benjamin R., "The Impact of Behaviors upon Burnout Among Parish-Based Clergy", *Journal of Religion and Health*, Maret 2010, Vol. 49, Issue 1.
- Evans, B., dan Fischer, D., "The nature of burnout: a study of the three-factor model of burnout in human service and non-human service samples". *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 66, 1993.
- Evers, W., Tomic, W., dan Brouwers, "A. Effects of aggressive behaviour and perceived self-efficacy on burnout among staff of homes for the elderly". *Issues in Mental Health Nursing*, 22(4), 2001.
- Evers, Will and Tomic, Welko, "Burnout Among Dutch Reformed Pastors", *Journal of Psychology and Theology*, Vol. 31, No. 4, 2003.
- Farber, B. A., *Crisis in education: Stress and burnout in the American teacher*, (San Francisco: Jossey-Bass, 1991).

- Francis, L., Hills, P., dan Kaldor, P., "The Oswald Clergy Burnout Scale: reliability, factor structure and preliminary application among Australian clergy". *Journal of Pastoral Psychology*, 57, 2009.
- Francis, L., Kaldor, P., Robbins, M., & Castle, K., "Happy but exhausted? Work-related psychological health among clergy". *Pastoral Sciences*, 24, 2005.
- Francis, L., Wulff, K., & Robbins, M., "The relationship between work-related psychological health and psychological type among clergy serving in the Presbyterian Church (USA)". *Journal of Empirical Theology*, 21, 2008.
- Francis, Leslie J., Mandy Robbins, Jenny Rolph, Douglas Turton, Paul Rolph, "The Relationship Between Recalled Self-esteem as a Child and Current Levels of Professional Burnout among Anglican Clergy in England", *Pastoral Psychology*, Vol. 59, Issue 5, 2010.
- Francis, Leslie J.; Loudon, Stephen H.; Rutledge, Christopher J. F., "Burnout among Roman Catholic Parochial Clergy in England and Wales: Myth or Reality?" *Review of Religious Research*, 46, 2004.
- Hall, T. W., "The Personal Functioning of Pastors: A Review of Empirical Research with Implications for the Care of Pastors". *Journal of Psychology and Theology*, 25, 1997.
- Herbert J. Freudenberger, "Staff Burn-Out", *Journal of Social Issues*, Vol. 30, Issue 1, 1974.
- Hills, P., Francis, L., & Rutledge, C., "The factor structure of a measure of burnout specific to clergy, and its trial application with respect to some individual personal differences". *Review of Religious Research*, 46, 2004.
- Jerald Greenberg Robert A. Baron, *Behavior in Organizations* (9-Edition), (Prentice Hall India; 9th edition, 2008)
- Karsten, C., *Omgaan met Burnout. [Coping with Burnout]*, (Rijswijk: Elmar, 2000).
- Keizer, J. A., *Aan tijd gebonden: over motivatie en arbeidsvreugde van predikanten. [Tied to time limits: about motivation and worksatisfaction among pastors]*. (Groningen: Rijksuniversiteit, *Doctoral Dissertation*, 1988).

- Leest, C. van der, *De stress de baas? Over weerbaarheid en werkdruk bij predikanten. [Controlling stress? About stamina and work pressure among pastors]*, (Barneveld: Vuurbaak, 1997).
- Leiter, M., & Robichaud, L., "Relationships of occupational hazards with burnout: an assessment of measures and models". *Journal of Occupational Health Psychology*, 2, 1997.
- Maslach, C., "Burnout: a Multidimensional Perspective", dalam: W.B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds.), *Professional burnout. Recent Developments in Theory and Research*, (Philadelphia, PA: Taylor & Francis, 1993).
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M., "Job burnout", *Annual Review of Psychology*, 52, 2001.
- Meek, K. R., McMinn, M. R., Burnett, T. D., & Brower, C. M., *Resources for coping and health among Evangelical Protestant Clergy*, (San Francisco: Paper presented at the annual meeting of the American Psychological Association, 2001).
- Miner, M., "Burnout in the first year of ministry: Personality and Belief Style as Important Predictors". *Mental Health, Religion & Culture*, 10(1), 2007.
- Muller, J. C., *Uitbranding by die predikant: 'n sistemiese perspektief. [Burnout among pastors: a systematic perspective]*, *Skrif en Kerk*, 13(2), 1992.
- Neils, Henry, *13 Signs of Burnout and How To Help You Avoid It*, 2010, Diakses dari <http://www.assessment.com/mappmembers/avoidingburnout.asp>, pada 10 Juli 2014.
- Pines, A. & Aronson, E. *Career burnout: causes and cures*, (New York: Free Press, 1989)
- Rutledge, C., dan Francis, L. "Burnout among Male Anglican Parochial Clergy in England: Testing Amodified form of the Maslach Burnout Inventory". *Research in the Social Scientific Study of Religion*, 15, 2004.
- Schaufeli, W. B., Maslach, C., dan Marek, T. *Professional burnout: Recent developments in theory and research*, (Washington, DC: Taylor and Francis, 1993).

Stanton-Kaya dan Iso-Ahola, Burnout and Leisure, *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 28, Issue 21, 1998.

Ubaydillah, A. N, *Menangani Masalah Burnout di Tempat Kerja*, <http://www.e-psikologi.com/artikel/organisasi-industri/menangani-masalah-burnout-di-tempat-kerja>, 21 Februari 2008, diakses pada 10 Juli 2014.

Van der Wal, J., (Red.), *Aan het eind van z'n latijn. [At the end of one's tether]*, (Roermond: Vereniging van Pastoraal Werkenden, 2000).