

Bab I Pendahuluan

Latar Belakang Masalah

Pendidikan inklusif merupakan upaya pemerataan kesempatan belajar bagi seluruh anak bangsa, termasuk anak berkebutuhan khusus (ABK), agar memperoleh hak pendidikan yang setara dan bermutu. Sekolah Luar Biasa (SLB) sebagai lembaga pendidikan khusus memiliki peran strategis dalam menyediakan layanan pendidikan yang disesuaikan dengan kebutuhan individual siswa dengan berbagai jenis disabilitas, baik fisik, intelektual, emosional, maupun sosial. Dalam konteks ini, SLB menjadi institusi formal yang secara khusus memberikan layanan bagi siswa dengan hambatan seperti autisme, tunanetra, tunarungu, tunadaksa, tunagrahita, maupun tunalaras, yang menuntut pendekatan pedagogis, psikologis, dan sosial yang berbeda dengan sekolah reguler.

Di Indonesia, data Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbudristek) tahun 2023 memperkirakan terdapat sekitar 4,8 juta anak berkebutuhan khusus, di mana kurang lebih 3,5 juta di antaranya mengalami gangguan belajar atau memiliki kecerdasan di bawah rata-rata. Angka ini menunjukkan bahwa layanan pendidikan bagi ABK merupakan isu strategis yang memerlukan perhatian serius dari pemerintah, masyarakat, dan tenaga pendidik, mengingat masih banyak ABK yang belum terlayani secara optimal dalam sistem pendidikan formal. Secara struktural, SLB Cileunyi telah mengelompokkan siswa ke dalam kelas-kelas berdasarkan jenis ketunaan, yaitu autisme, tunanetra, tunarungu, tunadaksa, tunalaras, dan tunagrahita. Meskipun demikian, dalam praktiknya variasi tingkat keparahan, kemampuan kognitif, dan kebutuhan penyerta (*comorbid*) antarsiswa dalam satu kelas tetap tinggi, sehingga guru tetap harus merancang pendekatan pembelajaran individual (*individualized education program*) meskipun siswa berada dalam kelompok kelas yang sama.

Tuntutan tersebut pada akhirnya bermuara pada peran guru. Guru SLB tidak hanya berperan sebagai pengajar akademis, tetapi juga sebagai motivator, pendamping emosional, fasilitator interaksi sosial, dan pembimbing keterampilan mandiri. Guru dituntut menyesuaikan gaya mengajar, alat bantu, dan metode komunikasi, seperti bahasa isyarat, media visual, atau pendekatan struktural, dengan karakteristik masing-masing siswa, sambil menghadapi dinamika kelas yang penuh tantangan emosional: perilaku disruptif siswa (tantrum, agresivitas, bahkan perilaku yang membahayakan diri sendiri atau orang lain), ekspektasi orang tua yang beragam, hingga tuntutan administrasi dan target kurikulum. Tuntutan ini bersifat kronis dan berulang, sehingga guru terus-menerus berada dalam kondisi “siaga emosional” yang, apabila tidak dikelola

dengan baik dan tidak diimbangi dukungan yang memadai dari lingkungan kerja, berpotensi berkembang menjadi burnout.

Burnout dipahami sebagai kondisi kelelahan fisik, emosional, dan mental akibat stres kerja yang terjadi secara terus-menerus. Maslach dan Jackson (1981) menguraikan tiga dimensi utama burnout. Pertama, kelelahan emosional (*emotional exhaustion*), yaitu perasaan lelah secara emosional dan terkuras oleh tuntutan pekerjaan yang terus-menerus. Kedua, depersonalisasi (*depersonalization*), yaitu sikap sinis atau menjaga jarak secara emosional dari siswa maupun orang tua. Ketiga, penurunan pencapaian pribadi (*reduced personal accomplishment*), yaitu perasaan kurang mampu dan tidak berhasil dalam menjalankan pekerjaan.

Maslach dan Leiter (2005) memperluas pemahaman ini melalui model job person fit, yang menjelaskan bahwa burnout muncul ketika terjadi ketidaksesuaian antara individu dan pekerjaannya pada enam area utama: beban kerja, kontrol, penghargaan, komunitas, keadilan, dan kesesuaian nilai. Semakin besar ketidaksesuaian pada area-area tersebut, semakin besar risiko burnout berkembang dan menetap dalam jangka panjang. Dalam konteks guru SLB, ketidaksesuaian ini tampak ketika tuntutan mengelola perilaku sulit siswa, menyusun program pembelajaran individual, dan memenuhi target administrasi tidak diimbangi dukungan yang memadai dari sekolah maupun rekan kerja, sehingga guru merasa bekerja “sendirian” tanpa ruang berbagi beban emosional maupun penguatan positif yang cukup. Kondisi ini pada akhirnya dapat membuat guru menilai dirinya kurang kompeten dan meragukan makna pekerjaannya, sebagaimana tercermin pada dimensi penurunan pencapaian pribadi.

Burnout yang tidak ditangani berdampak luas: menurunkan produktivitas dan kualitas pengelolaan kelas, mengganggu hubungan antara guru dan siswa, serta memicu niat untuk meninggalkan profesi (*turnover intention*), yang pada gilirannya merugikan keberlangsungan layanan pendidikan bagi ABK itu sendiri. Fenomena ini bukan hal baru dalam literatur Indonesia; Wardhani (2012) menemukan tingkat burnout yang cukup tinggi pada guru SLB di Kota Bandung, yang berhubungan negatif dengan perilaku koping adaptif dan kepuasan kerja. Temuan ini menegaskan bahwa burnout memang menjadi persoalan nyata di lingkungan SLB, namun penelitian tersebut mengaitkannya dengan variabel koping dan kepuasan kerja, bukan dengan kecerdasan emosional atau dukungan sosial, sehingga kedua variabel ini masih perlu dikaji lebih lanjut dalam konteks SLB.

Konsep kecerdasan emosional pertama kali diperkenalkan oleh Salovey dan Mayer (1990) dan kemudian dipopulerkan oleh Goleman (2007), yang mendefinisikannya sebagai kemampuan mengenali, memahami, dan mengelola emosi diri sendiri serta emosi orang lain secara adaptif. Goleman menguraikan lima dimensi utama: kesadaran diri (*self-awareness*), pengaturan diri (*self-regulation*), motivasi (*motivation*), empati (*empathy*), dan keterampilan sosial atau membina hubungan (*social skills*). Bagi guru SLB, kesadaran diri memungkinkan guru lebih cepat menyadari kapan dirinya mulai lelah, jengkel, atau kewalahan, sehingga dapat mencari jeda atau strategi koping yang sehat sebelum emosi negatif meledak di kelas. Pengaturan diri membantu guru mengontrol reaksi impulsif saat menghadapi siswa yang tantrum atau orang tua yang menuntut berlebihan, sehingga interaksi tetap profesional. Motivasi diri membantu guru mempertahankan optimisme dan memaknai kemajuan kecil siswa sebagai sesuatu yang berarti, sehingga menurunkan risiko perasaan tidak berdaya yang menjadi ciri penurunan pencapaian pribadi. Sementara itu, empati dan keterampilan sosial membantu guru membangun iklim kelas yang lebih hangat dan mengurangi konflik interpersonal yang menjadi sumber stres tambahan. Dengan kata lain, kecerdasan emosional berkaitan langsung dengan ketiga dimensi burnout yang telah diuraikan sebelumnya.

Sarafino (2011) mendefinisikan dukungan sosial sebagai kenyamanan, perhatian, penghargaan, atau bantuan yang diterima seseorang dari orang lain atau kelompok, mencakup empat dimensi: dukungan emosional (empati dan perhatian), dukungan penghargaan, dukungan instrumental (bantuan konkret), dan dukungan informasi (nasihat atau strategi praktis). Kategori serupa juga diuraikan House (1981) melalui dimensi emotional, instrumental, informational, dan appraisal support, yang secara konsisten digunakan dalam literatur untuk menjelaskan bagaimana dukungan dari lingkungan kerja berfungsi sebagai penyangga (*buffer*) terhadap stres kerja. Bagi guru SLB, dukungan informasi seperti berbagi strategi menghadapi siswa dengan perilaku menantang membantu guru merasa memiliki pegangan konkret; dukungan instrumental seperti bantuan rekan mengelola kelas saat terjadi tantrum meringankan beban objektif; sementara dukungan emosional berupa empati dan kebersamaan informal menciptakan rasa kebersamaan (*sense of community*) yang mengurangi rasa terisolasi dan memperkuat ketahanan psikologis guru dalam menghadapi tuntutan kerja yang kronis.

Untuk memperoleh gambaran awal mengenai kondisi burnout, kecerdasan emosional, dan dukungan sosial pada guru SLB Cileunyi, peneliti melakukan studi pendahuluan pada bulan

Oktober 2025 menggunakan dua metode, yaitu wawancara informal dan pengisian kuesioner, terhadap 30 guru SLB Cileunyi. Wawancara informal dilakukan secara individual menggunakan pertanyaan terbuka yang mengeksplorasi pengalaman emosional guru selama mengajar, interaksi dengan siswa, serta hubungan dengan orang tua siswa. Jawaban guru selanjutnya dianalisis secara tematik sederhana untuk mengidentifikasi pola yang mengarah pada indikasi burnout.

Hasil wawancara dan kuesioner menunjukkan bahwa dari 30 guru, sebanyak 70% menunjukkan gejala yang mengindikasikan burnout, dan gejala tersebut dapat dipetakan secara eksplisit ke masing-masing dimensi Maslach dan Jackson (1981). Pada dimensi kelelahan emosional, sebanyak 65% guru menggambarkan perasaan terkuras secara emosional setelah seharian menghadapi siswa yang tantrum berulang kali, merasa kehabisan tenaga, dan pulang dengan perasaan kosong sembari mempertanyakan apakah usahanya dihargai. Pada dimensi depersonalisasi, sebanyak 55% guru melaporkan kecenderungan menjawab pertanyaan orang tua dengan singkat dan dingin serta secara sadar mengurangi keterlibatan emosional dengan siswa. Pada dimensi penurunan pencapaian pribadi, sebanyak 50% guru menyampaikan keraguan terhadap kompetensi dan hasil kerja mereka sendiri. Pemetaan langsung antara narasi guru dan definisi operasional tiap dimensi inilah yang menjadi landasan bagi peneliti untuk menyimpulkan bahwa gejala yang dilaporkan merepresentasikan burnout sebagaimana dikonseptualisasikan Maslach dan Jackson, bukan sekadar kelelahan kerja sesaat.

Kuesioner yang sama juga dirancang untuk menjajaki faktor-faktor yang secara teoritis diasosiasikan dengan burnout. Kecerdasan emosional dan dukungan sosial dipilih sebagai variabel yang diangkat dalam penelitian ini karena keduanya adalah dua hal yang paling konsisten muncul dari cerita guru sendiri ketika menjelaskan bagaimana mereka mengalami maupun menghadapi tekanan pekerjaan, berbeda dengan faktor lain seperti beban administratif atau fasilitas kerja yang lebih sering disebut sebagai sumber tekanan, tetapi jarang dikaitkan langsung oleh guru dengan cara mereka bertahan atau pulih secara emosional. Terkait dukungan sosial, sebanyak 22 dari 30 guru (73%) memberikan respons yang menunjukkan bahwa mereka jarang mendapat perhatian dari rekan atau atasan ketika terlihat lelah, merasa berjuang sendirian menghadapi beban emosional pekerjaan, dan minim mendapat bantuan konkret saat menghadapi situasi sulit di kelas; beberapa guru bahkan menyebutkan bahwa hal sesederhana ditanya “Gimana hari ini?” saat lelah sudah cukup membuat mereka merasa diakui. Sebaliknya, guru yang memiliki rekan yang bersedia mendengarkan keluh kesah atau berbagi strategi menghadapi siswa yang sulit melaporkan kondisi

burnout yang relatif lebih ringan pada ketiga dimensi tersebut. Pola kontras inilah yang memperkuat dugaan bahwa dukungan sosial berperan sebagai faktor pembeda tingkat burnout antarguru, sejalan dengan fungsi penyangga (buffer) yang diuraikan Sarafino (2011) dan House (1981).

Sementara itu, terkait kecerdasan emosional, sebanyak 18 dari 30 guru (60%) mengaku masih kesulitan mengenali (*self-awareness*) dan mengelola (*self-regulation*) emosinya sendiri saat menghadapi perilaku menantang siswa, dengan menggambarkan kondisi tersebut sebagai “meledak di hati” meski berusaha keras untuk tidak menunjukkannya di depan siswa pola yang selaras dengan dimensi depersonalisasi sekaligus kelelahan emosional. Guru lain menyebutkan cara-cara yang lebih adaptif seperti mengambil jeda singkat, berdiskusi dengan rekan, atau memaknai ulang pekerjaannya sebagai bentuk pengabdian, dan guru-guru ini secara konsisten melaporkan gejala burnout yang lebih ringan. Perbedaan cara mengelola emosi ini menjadi dasar empiris bagi peneliti untuk mengangkat kecerdasan emosional sebagai variabel kedua yang diduga berperan terhadap burnout guru SLB Cileunyi.

Keterkaitan ketiga variabel ini turut diperkuat oleh sejumlah penelitian terdahulu, yang perlu dibahas secara terpisah sesuai dengan variabel dan konteks populasinya masing-masing. Beberapa studi menguji kecerdasan emosional dan dukungan sosial secara bersamaan terhadap burnout guru dan menunjukkan hasil yang konsisten, Adawiyah (2013) menemukan kecerdasan emosional dan dukungan sosial sama-sama berhubungan negatif dengan kecenderungan burnout pada guru SMA, Harnany dan Putra (2021) menunjukkan kedua variabel tersebut secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap burnout guru sekolah dasar fullday, dan Fiorilli dkk. (2019) pada 318 guru di Italia menemukan bahwa kecerdasan emosional guru berhubungan kuat dan negatif dengan burnout, dengan dukungan sosial internal dari lingkungan kerja memberi efek perlindungan yang lebih besar dibanding dukungan eksternal.

Sejumlah studi lain menguji peran masing-masing variabel secara terpisah. Untuk dukungan sosial, Safitri dan Prastika (2022) menemukan hubungan negatif yang kuat antara dukungan sosial dan burnout ($r = -0,717$) pada guru sekolah inklusi, konteks yang relatif paling dekat dengan SLB karena sama-sama melayani siswa berkebutuhan khusus. Untuk kecerdasan emosional, Chan (2006) mengonfirmasi hubungan negatif yang konsisten antara kecerdasan emosional dan burnout pada guru di berbagai jenjang pendidikan. Meski demikian, penelitian-

penelitian di atas umumnya dilakukan pada konteks sekolah reguler, fullday, atau inklusi, bukan pada guru SLB dengan tuntutan pekerjaan dan karakteristik siswa yang secara kualitatif berbeda.

Secara keseluruhan, penelitian-penelitian di atas secara konsisten menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dan dukungan sosial berperan penting dalam menekan burnout guru, baik secara terpisah maupun bersama-sama. Namun, mayoritas penelitian mengenai ketiga variabel ini di Indonesia dilakukan pada konteks sekolah reguler, fullday, atau inklusi, sementara penelitian yang secara spesifik mengkaji pengaruh kecerdasan emosional dan dukungan sosial terhadap burnout pada guru Sekolah Luar Biasa, dengan tuntutan pekerjaan dan karakteristik siswa yang signifikan berbeda, masih sangat terbatas, khususnya dalam konteks lokal seperti SLB Cileunyi. Kesenjangan inilah yang mendasari pentingnya penelitian ini dilakukan, dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Dukungan Sosial terhadap Burnout pada Guru Sekolah Luar Biasa Cileunyi”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka rumusan masalah yang muncul adalah:

- a. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap *burnout* pada guru Sekolah Luar Biasa?
- b. Apakah dukungan sosial berpengaruh terhadap *burnout* pada guru Sekolah Luar Biasa?
- c. Apakah kecerdasan emosional dan dukungan sosial secara simultan berpengaruh terhadap *burnout* pada guru Sekolah Luar Biasa?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional terhadap *burnout* pada guru Sekolah Luar Biasa.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dukungan sosial terhadap *burnout* pada guru Sekolah Luar Biasa.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kecerdasan emosional dan dukungan sosial secara simultan terhadap *burnout* pada guru Sekolah Luar Biasa.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan ilmu psikologi, khususnya psikologi pendidikan dan psikologi kerja,

berkaitan dengan variabel kecerdasan emosional, dukungan sosial, dan *burnout* pada guru Sekolah Luar Biasa. Selain itu, penelitian ini memperkuat penerapan teori kecerdasan emosional Daniel Goleman dengan menguji hubungan aspek-aspeknya, yaitu mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri, mengenali emosi orang lain, dan membina hubungan, terhadap *burnout* dalam konteks kerja guru pendidikan khusus. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menguji dan memperkaya teori dukungan sosial Sarafino (2011) pada populasi guru SLB, dengan melihat bagaimana dimensi dukungan informasi, instrumental, emosional, dan persahabatan memprediksi tingkat *burnout*. Lebih lanjut, penelitian ini memberikan dukungan empiris terhadap model *burnout* Maslach dan Leiter (1998) pada guru pendidikan luar biasa, sekaligus mengidentifikasi sejauh mana kecerdasan emosional dan dukungan sosial berperan sebagai faktor protektif. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi landasan dan sumber acuan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang ingin mengeksplorasi lebih dalam mengenai faktor-faktor psikologis yang memengaruhi *burnout* pada guru, khususnya di lingkungan pendidikan khusus.

2. Manfaat Praktis. Dari segi praktis, hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi berbagai pihak, diantaranya:
 - a. Bagi guru SLB Cileunyi, penelitian ini dapat memberikan pemahaman mengenai pentingnya kecerdasan emosional dan dukungan sosial dalam mencegah dan mengurangi *burnout*, sehingga guru terdorong untuk mengembangkan kemampuan pengelolaan emosi dan aktif mencari dukungan dari lingkungan sekitar. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan refleksi bagi guru dalam mengenali gejala *burnout* seperti kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan prestasi pribadi, serta mendorong penerapan strategi koping yang lebih adaptif.
 - b. Bagi pihak manajemen SLB Cileunyi, penelitian ini dapat menjadi dasar informasi dalam merancang program pengembangan profesional guru, seperti workshop kecerdasan emosional, pelatihan dukungan sosial, dan supervisi yang konstruktif, guna menurunkan risiko *burnout* secara sistematis. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi pertimbangan dalam pengelolaan lingkungan kerja yang lebih kondusif, mencakup pembagian tugas yang adil, penguatan dukungan antar guru, dan sistem penghargaan yang memadai.

- c. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat menjadi referensi dalam mengkaji variabel lain yang berkaitan dengan *burnout* guru SLB, seperti *job demands-resources*, kepuasan kerja, atau iklim organisasi sekolah, sekaligus menjadi dasar pengembangan model intervensi berbasis peningkatan kecerdasan emosional dan dukungan sosial untuk pencegahan *burnout* pada guru.

