



## Akibat Sindrom Burnout Terhadap Kinerja Pekerjaan

Indah Rahmawati Putri, Ageng S. Kanda

Universitas Teknologi Digital

*Abstract* Humans play an active role in every organizational activity, because humans are planners, actors and determinants of the realization of organizational goals. Goals cannot be realized without the active role of employees. Managing employees is difficult and complex, because they have thoughts, feelings, status, desires and backgrounds outside the organization. Employees cannot be managed and controlled completely like managing machines, capital or warehouses. Labor is a very important asset. Humans are a workforce for organizations who are sometimes often overlooked as valuable assets. Not infrequently, an office only considers labor (employees) as a burden that must always be reduced to reduce work costs. However, that is an inaccurate view. Employees are the only asset that cannot be duplicated and copied by other humans because in essence each person is a unique creature created by a supreme creator with different characteristics. Therefore, the workforce must always be maintained and developed so that it provides maximum output for the office in general. In an organization, always reminding each employee to excel in achieving goals. An organization's work is influenced by many factors, one of which can influence performance is if Employees are able to face difficulties both inside and outside of work.

**Keywords:** Burnout Syndrome, Performance, Work

**Abstrak** Manusia berperan aktif dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif dari pegawai. Mengatur pegawai adalah sulit dan kompleks, karena mereka mempunyai pikiran, perasaan, status, keinginan, dan latar belakang diluar dalam organisasi. Pegawai tidak dapat diatur dan dikuasai sepenuhnya seperti mengatur mesin, modal, atau gudang. Tenaga kerja merupakan salah satu aset yang sangaat penting. Manusia merupakan tenaga kerja bagi organisai yang kadang kala sering diabaikan sebagai aset yang berharga. Tak jarang, suatu kantor hanya menganggap bahwa tenaga kerja (pegawai) sebagai beban yang harus selalu ditekan untuk mengurangi biaya dalam bekerja. Namun, itu merupakan pandangan yang kurang tepat. Pegawai merupakan satu- satunya aset yang tidak dapat digandakan dan diciplak oleh manusia lain karena hakekatnya tiap-tiap orang adalah makhluk unik yang diciptakan oleh maha pencipta dengan karateristik yang berbeda-beda. Oleh karena itu, tenaga kerja harus selalu dijaga dan dikembangkan sehingga memberikan output yang maksimal bagi pihak kantor secara umum dalam suatu organisasi selalu mengingatkan setiap pegawainya agar berprestasi dalam mencapai tujuan, suatu organisasi dalam bekerja dipengaruhi banyak faktor, salah satunya yang dapat mempengaruhi kinerja adalah apabila pegawai manpu menghadapi kesulitan baik di dalam maupun di luar pekerjaan.

**Kata Kunci :** Sindrom Burnout, Kinerja, Pekerjaan

### PENDAHULUAN

Semakin berkembangnya kemajuan dibidang industri sekarang ini, menyebabkan semakin kompleksnya permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan dan tuntutan pekerjaan pun semakin meningkat. Dunia perusahaan sebagai sebuah organisasi harus mampu mencapai tujuan yang direncanakan untuk dapat memenuhi tuntutan pembangunan dan kemajuan teknologi pada masa sekarang. Ketidakmampuan karyawan untuk memenuhi harapan dan tuntutan di tempat kerja akan mengakibatkan kejenuhan dalam bekerja. Reaksi dari jenuhnya karyawan dalam bekerja biasanya berisikan keluhan, baik dari aspek fisik maupun emosional. Keluhan biasanya akan menimbulkan upaya untuk mengatasinya, seseorang akan berusaha dengan berbagai cara mengelolanya, akan tetapi tidak semua orang berhasil melakukannya.

Pemberdayaan manusia (pegawai) merupakan salah satu upaya untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman sehingga pegawai dapat memberikan kontribusi yang optimal bagi pihak kantor .

## **KAJIAN TEORITIS**

*Sindrom Brun Out* atau bisa disebut dengan stres kerja merupakan aspek yang penting berkaitan dengan kinerja pegawai. Organisasi harus memiliki kinerja, kinerja yang baik dapat membantu organisasi memperoleh keuntungan. Sebaliknya, kinerja yang tidak baik dapat merugikan kantor/perusahaan. Oleh karena itu kinerja pegawai perlu memperoleh perhatian antara lain dengan jalan melaksanakan kajian yang berkaitan dengan hal yang membuat stres kerja. Melihat perkembangan zaman yang semakin maju menuntut kita harus bisa berprestasi dalam segala kondisi . Stres pekerjaan adalah bagian dari stres kehidupan di samping itu stres yang terlalu berat hingga melampaui batas-batas toleransi akan berkaitan langsung dengan gangguan psikis dan ketidak nyamanan fisik. Kinerja pegawai adalah yang mempengaruhi seberapa banyak mereka memberikan kontribusi kepada organisasi. Tingkat sejauh mana keberhasilan seseorang didalam melakukan tugas pekerjaannya. Orang yang level *performance*-nya tinggi disebut sebagai orang yang produktif, dan sebaliknya. Orang yang levelnya tidak mencapai standar adalah orang yang kurang produktif atau *performance* rendah.

*Gold & Roth, (2013)*, menyatakan bahwa burnout disebabkan oleh ketidaksesuaian antara yang dikerjakan dengan hasil dari usaha yang diterima dari pekerjaan mereka. Dampak yang dirasakan oleh karyawan yang mengalami burnout akan menunjukkan rasa kelelahan, seperti kehilangan simpati untuk orang lain dan cenderung menyalahkan orang lain karena kesulitan mereka sendiri. Dalam hal ini karyawan akan merasakan frustrasi dan monoton ditempat kerja.

Selain itu, *Schaufeli dan Buunk (2003)* mengelompokan manifestasi burnout, sebagai dampak dari adanya burnout pada lima kategori yaitu: 1) Manifestasi sikap: berupa kelelahan emosi yaitu suasana hati yang suram, menangis dan tertekan karena karyawan menjadi mudah tersinggung diantara rekan kerjanya. 2) Manifestasi mental: karyawan yang mengalami burnout akan mengalami keterampilan kognitif tertentu seperti ingatan dan perhatian mungkin terganggu serta berpikir menjadi lebih kaku, skematis dan memisahkan diri dari rekan kerjanya. 3) Manifestasi fisik. 4) Manifestasi perilaku, manifestasi perilaku individu terutama disebabkan meningkatnya level of arousal seperti hiperaktifilitas dan pada level organisasi manifestasi terpenting dari burnout adalah absenisme, pergantian pekerjaan dan gangguan kinerja. 5) Manifestasi motivasi: hilangnya motivasi intrinsik profesional seperti semangat, antusiasme,

minat, dan idealisme. Pada tingkat interpersonal, diekspresikan melalui hilangnya minat yang tulus dari karyawan, ketidakpedulian dan putus asa dan salah satu karakteristik burnout yang paling jelas adalah penurunan keterlibatan kerja.

Menurut Baron dan Greenberg (2003), terdapat dua faktor penyebab yang menimbulkan terjadinya burnout, yaitu faktor eksternal seperti adanya kondisi pekerjaan yang buruk, kurang adanya promosi jabatan, prosedur aturan kerja yang kaku, dan tuntutan pekerjaan serta gaya kepemimpinan dan faktor internal yaitu usia, jenis kelamin, harga diri, dan kepribadian. Selain itu, ada faktor lain yang dapat mempengaruhi burnout yaitu dukungan sosial, manusia tidak akan pernah lepas dari orang lain. Dalam kehidupan sehari-hari manusia selalu membutuhkan bantuan orang lain untuk dapat bertahan hidup. Begitu juga dalam lingkungan pekerjaan, hubungan antara individu dengan individu lain akan sangat dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan. Dukungan yang bisa didapat bisa berupa ekspresi empati, perhatian, pengertian dan rasa melindungi dari seseorang, (Cohen & Syme, 1985).

Disamping itu, beban kerja yang berlebihan dapat mencakup segi kuantitatif yang berupa jumlah pekerjaan dan kualitatif yaitu tingkat kesulitan pekerjaan yang harus ditangani (Pines, 1981). Oleh karena itu beban kerja pada karyawan akan mengakibatkan timbulnya kelelahan (fisik maupun non fisik) yang dirasakan oleh karyawan, sehingga berakibat buruk bagi perusahaan maupun pekerja. Secara khusus beban kerja dan tekanan waktu merupakan “kelebihan permintaan di tempat kerja” dan dalam hal ini, dukungan sosial dapat memainkan peran penting ketika tuntutan pekerjaan sudah dekat (Alarcon, 2011). Dan seorang karyawan yang memiliki dukungan sosial bisa memenuhi tuntutan-tuntutan pekerjaan, sehingga akan sangat jauh untuk mengalami burnout (Gonul & Gokce, 2014).

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi burnout pada karyawan adalah dukungan sosial. Dalam bekerja, karyawan juga tidak bisa lepas dari kondisi lingkungan kerjanya. Salah satu faktor munculnya burnout pada karyawan adalah ketidaksesuaian antara apa yang diharapkan karyawan dengan apa yang diberikan perusahaan terhadap karyawannya, seperti kurangnya dukungan dari atasan dan adanya persaingan yang kurang sehat antara sesama rekan kerja merupakan suatu kondisi lingkungan kerja psikologis yang dapat mempengaruhi munculnya burnout dalam diri karyawan. Oleh sebab itu perusahaan harus sedapat mungkin yang menciptakan proses kerja yang aman dan tentram, sehingga memunculkan tingkat keinginan yang tinggi dalam bekerja dan dihargai serta perasaan berhasil pada diri karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

Dukungan sosial berhubungan secara langsung dengan burnout. Semakin tinggi dukungan sosial dari keluarga dan orang terdekat seperti rekan kerja, maka akan semakin

rendahnya burnout (*Andarika, 2004*). Menurut *Sarafino (2011)*, dukungan sosial merujuk pada kenyamanan, kepedulian, harga diri atau segala bentuk lainnya yang diterima dari orang lain atau kelompok. Oleh karena itu, adanya dukungan sosial membuat individu merasa yakin bahwa dirinya dicintai, dihargai sehingga dapat mengurangi gejala burnout yang dialaminya. Sebaliknya, tidak adanya dukungan sosial dapat menimbulkan ketegangan meningkatkan terjadinya burnout pada individu. Jadi dapat dikatakan bahwa tidak adanya dukungan sosial dapat mengakibatkan timbulnya burnout pada individu/karyawan dalam bekerja.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan adalah penelitian yang mempunyai karakteristik bahwa datanya dinyatakan dalam keadaan sewajarnya atau sebagaimana adanya (*natural setting*), dengan tidak mengubah bentuk simbol atau angka dan bersifat deskriptif yang didasarkan pada pertanyaan bagaimana (*Gulo, 2012*). Penelitian ini adalah untuk mengetahui akibat apa yang dialami oleh para pekerja. Sebagai upaya untuk memperoleh kebenaran atau mencari jawaban dari permasalahan yang ada.

Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan deskriptif kualitatif sebagai acuan proses dalam pelaksanaan penelitian di lapangan. Deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan suatu keadaan, peristiwa, obyek apakah orang, atau segala sesuatu yang terkait dengan variabel yang bisa dijelaskan baik dengan angka-angka maupun kata-kata. Penelitian kualitatif adalah penelitian di mana peneliti dalam melakukan penelitiannya menggunakan teknik - teknik observasi, wawancara atau interview, analisis isi, dan metode pengumpul data lainnya untuk menyajikan respon-respon dan perilaku subjek (*Setyosari, 2012*).

Subjek dan obyek penelitian, Subyek adalah orang yang merespon atau menjawab pertanyaan peneliti, baik bentuk lisan maupun tulisan, dengan kata lain disebut informasi. Sedangkan obyek yaitu sasaran yang dijadikan pokok pembicaraan dalam penelitian. Sesuai dengan prinsip bahwa penelitian harus sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan (*Arikunto, 2013*). Obyek penelitian ini adalah hal hal yang dialami oleh para pekerja dalam menyelesaikan jobdesk nya yang membuat stres berkepanjangan atau disebut sindrom burnout.

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, ada beberapa metode dalam penelitian ini, ada beberapa metode pengumpulan data yang di gunakan penulis, antara lain: observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi, dalam hal ini peneliti mengamati obyek yang sedang di teliti, yaitu mengenai sindrom burnout terhadap kinerja pekerjaan.

Adapun data yang ingin di peroleh melalui tehnik observasi adalah hal apa saja yang dilakukan para pekerja atau karyawan dalam mengatasi jobdesk nya masing masing.

Observasi dalam hal ini peneliti digunakan untuk memperoleh data umum dari subyek *akibat sindrom burnout*. Sumber informasi diperoleh dari, para pekerja yang memeiliki beberpa bagian salah satunya yaitu bagian admin, bagian finance, dan bagian marketing. Dokumentasi di dalam penelitian ini merupakan catatan tertulis yang berhubungan dengan suatu peristiwa yang sudah berlalu, baik yang dipersiapkan maupun yang tidak dipersiapkan untuk suatu penelitian. Dokumen bisa berbentuk fotografi, rekaman suara, Jurnal, Internet, Skripsi dan sebagainya yang dapat digunakan sebagai bahan informasi penunjang proses penelitian.

Data-data kemudian diolah dengan menggunakan metode analisis Deskriptif Analitik yaitu menganalisis data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka, data yang diperoleh dari wawancara, observasi, pengamatan dan dokumentasi dianalisis sehingga dapat memberikan kejelasan terhadap kenyataan atau realitas menyeluruh atas obyek penelitian. Proses analisis data peneliti menggunakan model Miles dan Huberman, yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data dilakukan secara interatif. Aktivitas dalam analisis meliputi reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (*Mukodi, 2013*).

## **PEMBAHASAN**

*Sindrom Brunout* adalah salah satu kondisi stres yang berhubungan dengan pekerjaan. Maka dari itu, kondisi ini juga dikenal sebagai *occupational burnout* atau *job burnout*.

Kondisi ini ditandai dengan kelelahan fisik dan emosional yang diakibatkan oleh ekspektasi dan kenyataan dalam pekerjaan tidak berjalan sesuai apa yang dibayangkan.

Stres akibat pekerjaan juga bisa terjadi ketika Anda merasa kewalahan dengan perintah atasan yang terus-menerus datang, tetapi tidak bisa memenuhinya.

Jika kondisi ini terus dibiarkan, bisa mulai kehilangan minat pada pekerjaan dan tidak lagi menemukan motivasi untuk melakukannya. Produktivitas kerja pun akhirnya menurun. Dilansir dari *Mayo Clinic*, beberapa ahli menyebut bahwa kondisi psikologis lain juga melatarbelakangi terjadinya stres akibat pekerjaan.

Namun, sejumlah penelitian juga menyebutkan seseorang yang menunjukkan tanda-tanda stres burnout syndrome mengaku bahwa pekerjaan mereka bukanlah penyebabnya.

George (2005) dalam Efa (2011), menjelaskan tentang gejala-gejala burnout, yaitu:

- a. Kelelahan fisik, yang ditunjukkan dengan adanya kekurangan energi, merasa kelelahan dalam kurun waktu yang panjang dan menunjukkan keluhan fisik seperti sakit kepala,

mual, susah tidur, dan mengalami perubahan kelelahan makan yang diekspresikan dengan kurang bergairah dalam bekerja, lebih banyak melakukan kesalahan, merasa sakit padahal tidak terdapat kelainan fisik.

- b. Kelelahan mental, yang ditunjukkan oleh adanya sikap sinis terhadap orang lain, bersikap negatif terhadap orang lain, cenderung merugikan diri sendiri, pekerjaan dan organisasi, umumnya diekspresikan dengan mudah curiga terhadap orang lain, menunjukkan sikap sinis terhadap orang lain, menunjukkan sikap agresif baik dalam bentuk ucapan maupun perbuatan, menunjukkan sikap masa bodoh terhadap orang lain dan dengan sengaja menyakiti diri sendiri.
- c. Kelelahan emosional, yang ditunjukkan oleh gejala-gejala seperti depresi, perasaan tidak berdaya, dan merasa terperangkap dalam pekerjaan yang 4 diekspresikan dengan sering merasa cemas dalam bekerja, mudah putus asa, merasa tersiksa dalam melaksanakan pekerjaan, mengalami kebosanan atau kejenuhan dalam bekerja.
- d. Penghargaan diri yang rendah, ditandai oleh adanya penyimpulan bahwa dirinya tidak mampu menunaikan tugas dengan baik dimasa lalu dan beranggapan sama untuk masa depannya yang diekspresikan dengan merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat, menganggap bahwa pekerjaan sudah tidak mempunyai arti bagi dirinya, menganggap bahwa dirinya tidak mempunyai masa depan di perusahaan.

### **Kinerja**

Kinerja pegawai menjadi faktor yang paling berkaitan dengan kemajuansuatu organisasi, karena melalui kinerja pegawai lah maka sebuah perusahaan dapat terus berlanjut untuk beroperasi. Ketika kinerja pegawai mengalami penurunan yang sangat drastis maka bisa saja berimbas kepada kondisi perusahaan yang tentunya mengalami perubahan dari posisi yang menguntungkan menjadi rugi. Menurut Moehariono (2009:60) kinerja atau performance merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja dapat diketahui dan diukur jika individu atau sekelompok pegawai telah mempunyai kriteria atau standar keberhasilan tolak ukur yang ditetapkan organisasi.

Kaswan (2012:187) menyebutkan kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama. Ada 6 kriteria utama yang digunakan dalam menilai kinerja yaitu :

- 1) Kualitas, seberapa jauh atau baik proses atau hasil menjalankan aktivitas mendekati kesempurnaan ditinjau dari kesesuaian dengan cara ideal menjalankan suatu kegiatan atau memenuhi tujuan yang dikehendaki oleh aktivitas suatu usaha. Kualitas kerja erat kaitannya dengan pekerjaan diselesaikan dengan baik, ketelitian, memiliki keterampilan menyelesaikan pekerjaan serta keakuratan.
- 2) Kuantitas, Jumlah yang dihasilkan, dinyatakan dalam nilai, jumlah unit atau jumlah siklus kegiatan yang telah diselesaikan. Kuantitas meliputi ; beban kerja disesuaikan dengan kemampuan, dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat serta menyelesaikan target dengan baik.
- 3) Ketepatan waktu, Seberapa jauh atau baik sebuah aktivitas diselesaikan, atau hasil yang diproduksi pada waktu yang paling awal yang dikehendaki dari sudut pandang koordinasi dengan output yang lain maupun memaksimalkan waktu yang ada untuk kegiatan-kegiatan lain. Ketepatan waktu berkaitan dengan menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu serta dapat menyesuaikan pekerjaan sesuai dengan berat ringannya pekerjaan.
- 4) Efektivitas biaya, Seberapa jauh atau baik sumber daya organisasi misalnya manusia, moters, tekhnologi, bahan) dimaksimalkan dalam pengertian memperoleh keuntungan tertinggi atau pengurangan dalam kerugian dari masing-masing unit atau contoh penggunaan sumber daya. Efektivitas biaya meliputi : anggaran cukup untuk menyelesaikan pekerjaan serta dapat menekan biaya dalam bekerja.
- 5) Kebutuhan untuk supervisi. Seberapa jauh atau baik seorang karyawan dapat melaksanakan fungsi kerja tanpa harus meminta bantuan pengawas atau memerlukan intervensi pengawasan untuk mencegah hasil yang merugikan. Kebutuhan untuk supervisi meliputi ; menyelesaikan pekerjaan sesuai instruksi atasan, memiliki inisiatif dalam bekerja, mengedepankan kehati-hatian dalam bekerja, selalu berusaha meningkatkan prestasi kerja serta mampu bekerja secara independen.
- 6) Dampak interpersonal, Seberapa jauh atau baik pegawai meningkatkan harga diri, itikad baik (*goodwill*) dan kerjasama antara sesama pegawai dan bawahan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Dapat disimpulkan dari penelitian sebelumnya dan penelitian ini telah terjadi ketidaksesuaian yang dimana pada penelitian terdahulu menyebutkan bahwa work stress berpengaruh negatif dan signifikan, Di sisi lain, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan dari penelitian sebelumnya dan penelitian ini secara bersamaan menyatakan

bahwa Burnout memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Dari seluruh kesimpulan tersebut, peneliti mengajukan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh perusahaan sebagai evaluasi, yaitu: perusahaan dapat mengatur sistem kerja karyawan supaya dapat mengurangi tingkat stres pada karyawan. Selain itu, baik perusahaan maupun karyawan juga harus mampu menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, serta membangun komunikasi dengan antar rekan kerja, atasan dan bawahan. Perusahaan juga dapat memberikan apresiasi kepada karyawan yang berprestasi sebagai bentuk motivasi supaya karyawan yang belum menghasilkan sebuah prestasi dapat terpacu untuk memperbaiki kinerjanya bahkan membuat prestasi mereka sendiri. Perusahaan juga harus rutin meninjau stres kerja yang diberikan kepada karyawan, apakah sudah sesuai atau bahkan berlebihan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Azwar S (2013), *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Chernis Cary (1980), Gulo, W. (2012). *Metode Penelitian*.
- Media Widia Sarana. *Staff Burnout-Job Stress in the Human Services*, London:Sage Publication, Beverly Hills.
- Hakanen J.J, Koivumaki J (2014), *Engaged or Exhausted-How Does It Affect Dentist's Clinical Productivity*, *Journal Burnout Research* Vol 1 (12-18).
- Wibisono (2006), *Manajemen Kinerja*, Jakarta: Erlangga
- Pines Ayala, Aronson Elliot (1989), *Career Burnout: Causes and Cures*, NewYork: *The Free Press, A Division of Macmillan, Inc.*