

DAMPAK KELELAHAN MENTAL (*BURNOUT*) TERHADAP KINERJA KARYAWAN RETAIL BESI DAN BAJA

Yulfanani Alfajar¹, Roziana Ainul Hidayati²

^{1,2}Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Muhammadiyah Gresik, Gresik, Jawa Timur, Indonesia
rahmifanani09@gmail.com¹, roziana@umg.ac.id²

Abstract

Background – decrease in employee performance cause of burnout due to doing more than one type of work and responsibilities at one time.

Objective - This study aims to understand burnout (mental fatigue) that is often experienced by employees and the factors that cause it. So that this research can be a reference for readers who experience or want to know burnout.

Design / methodology / approach - This research was conducted with a qualitative descriptive research method based on the results of observations and interviews with resource persons in the field and continued the results of previous research. The type of sample used in this research is simple random sampling. The sample in this study were employees and employees of Iron and Steel Retail who found a double job desk (holding more than one task and responsibility).

Findings - This study shows the impact of mental fatigue experienced by employees due to carrying out several different tasks and responsibilities. These include decreased loyalty, decreased productivity, and job discomfort. Mental fatigue occurs due to the severe stress experienced by a person in carrying out activities, resulting in a feeling of reluctance or not being motivated to carry out activities that are usually done.

Research implication – The results of this study can be used as a reference for managing human resources (employees) in companies to create work comfort and improve the quality of employees' work.

Limitations - This research is limited to company x, for development it is necessary to carry out more in-depth research and involve many companies and employees as the population.

Keyword: Burnout, mental fatigue, employee performance.

Abstrak

Latar Belakang – penurunan kinerja karyawan karena kelelahan mental akibat melakukan pekerjaan dan tanggung jawab lebih dari satu jenis serta berbeda dalam satu waktu.

Tujuan - penelitian bertujuan untuk memahami burnout (kelelahan mental) yang sering dialami karyawan dan faktor-faktor penyebabnya. Sehingga penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pembaca yang mengalami atau ingin mengetahui burnout.

Desain / metodologi / pendekatan - penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian deskriptif kualitatif berdasarkan hasil observasi serta wawancara dengan narasumber di lapangan dan melanjutkan hasil penelitian sebelumnya. Jenis sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah simple random sampling. Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan dan karyawan Retail Besi dan Baja yang mendapati double job desk (memegang lebih dari satu tugas dan tanggung jawab).

Temuan - penelitian ini menunjukkan dampak kelelahan mental yang dialami karyawan karena melakukan beberapa tugas dan tanggung jawab yang berbeda. Antara lain penurunan loyalitas,

penurunan produktivitas, dan ketidaknyamanan kerja. Kelelahan mental terjadi karena stress berat yang dialami seseorang dalam melakukan aktivitas, sehingga timbul rasa enggan atau tidak termotivasi untuk melakukan aktivitas yang biasa dikerjakan.

Implikasi penelitian – hasil penelitian ini dapat menjadi acuan untuk mengelola sumberdaya manusia (karyawan) dalam perusahaan untuk menciptakan kenyamanan kerja dan meningkatkan kualitas kerja karyawan.

Batasan penelitian – penelitian ini dilakukan terbatas pada perusahaan x, untuk pengembangan perlu dilakukan penelitian lebih dalam dan melibatkan banyak perusahaan serta karyawan sebagai populasi.

Kata kunci: *Burnout*, kelelahan mental, kinerja karyawan.

I. PENDAHULUAN

Retail Besi dan Baja yang berlokasi di Lamongan kecamatan Paciran berdiri sejak 2009 dari toko kecil, sampai membuka beberapa cabang dan membangun gudang serta toko besar yang menjadi pusat perusahaan di jalan Deandels No.35, Gowah, Belimbing Kec. Paciran Kab. Lamongan Jawa Timur pada tahun 2018. Jumlah karyawan di pusat sebanyak 32 orang, 10 orang pegawai kantor (*human resource, audit, admin, purchasing, store manager, finance & tax*, dan kasir) 22 orang karyawan lapangan (kepala gudang, tim gudang, *driver, helper, dan checker*). Pada perusahaan ini, beberapa pekerjaan di tangani oleh 1 orang sehingga efisiensi biaya yang dianggarkan sangat tinggi, karena tidak perlu membayar banyak orang untuk melaksanakan kegiatan operasional perusahaan.

Sistem yang diimplementasikan Retail Besi dan Baja ini sudah berlangsung selama 4 tahun dari 2018, hanya sedikit kasus pengunduran diri karyawan yaitu kurang lebih 4 orang. Peran *human resource* sangat dibutuhkan pada situasi seperti ini, karena jelas perusahaan sedang membutuhkan karyawan untuk mengisi kekosongan *department* yang tidak dipegang siapapun. Hal lain, untuk menghindari kelelahan mental karena pekerjaan yang menyalurkan banyak informasi ke otak, menambah karyawan juga meningkatkan efektifitas kinerja dan hasil yang lebih optimal dari pada 2 pekerjaan berbeda ditanggung oleh 1 karyawan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Cherniss (1987) mengatakan bahwa burnout merupakan perubahan sikap dan perilaku dalam bentuk reaksi menarik diri secara psikologis dari pekerjaan, seperti menjaga jarak dari orang lain maupun bersikap sinis dengan mereka, membolos, sering terlambat dan keinginan pindah kerja sangat kuat. Freudenberger (dalam Farber, 1991) mendefinisikan

burnout adalah suatu bentuk kelelahan yang disebabkan oleh seseorang yang beraktivitas terlalu intens, memiliki dedikasi yang tinggi dan berkomitmen, beraktivitas terlalu lama dan banyak serta memandang kebutuhan, dan keinginan mereka sebagai hal kedua yang dapat menyebabkan individu tersebut merasakan adanya tekanan-tekanan yang memberikan sumbangan lebih banyak pada organisasinya.

Seseorang yang menderita *burnout* secara emosional kelelahan dan memiliki motivasi kerja yang rendah. Pines dan Aronson (Farhati dan Rosyid, 1996) menyatakan bahwa burnout adalah suatu bentuk ketegangan atau tekanan psikis yang berhubungan dengan stres yang kronik, yang dialami seseorang dari hari ke hari ditandai dengan kelelahan fisik, mental dan emosional. Maslach (2001) menjelaskan bahwa *burnout* merupakan sindrom psikologis yang terdiri atas tiga dimensi yaitu kelelahan emosi, depersonalisasi, dan penurunan prestasi pribadi maupun rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri dalam melakukan tugasnya sehari-hari. Ketika individu mengalami burnout, maka muncul beberapa respon berupa merasa sinis dan asing terhadap pekerjaannya, merasa tidak efektif dan tidak berprestasi dalam pekerjaan (Maslach & Leiter, 2016).

Burnout merupakan sindrom psikologis yang muncul sebagai respon berkepanjangan terhadap *stressor interpersonal* yang kronis dari pekerjaan (Maslach & Leiter, 2016). *Burnout* dapat menjadi masalah yang serius bagi perusahaan ataupun organisasi dan individu yang nantinya akan mempengaruhi produktivitas, kualitas, kepuasan kerja dan kinerja karyawan (Kardiawan, 2018).

Dimensi burnout menurut Maslach (2001) yang mengganggu proses dan hasil karyawanan seseorang, berikut tiga dimensi yang dimaksud:

1. Kelelahan Emosi

Perasaan letih berkepanjangan secara fisik, mental, emosional yang mampu menimbulkan perasaan kosong atau perasaan terkuras habisnya energi yang ada dan tidak dapat diatasi.

2. Depersonalisasi

Sikap sinis yang ditunjukkan kepada orang-orang dalam lingkup karyawanan sehingga cenderung menarik diri dan mengurangi partisipasi dalam karyawanan. Biasanya ini muncul sebagai pertahanan untuk terhindar dari rasa kecewa dari ketidakpastian dalam pekerjaan.

3. Penurunan Prestasi

Perasaan tidak puas pada diri sendiri, karyawan bahkan kehidupan karena merasa belum melakukan hal-hal yang bermanfaat dalam hidup yang memunculkan penilaian yang rendah terhadap kemampuan diri dan pencapaian akan keberhasilan. Hal ini bisa terlihat jika individu mulai merasa tak berdaya, tidak mampu melakukan tugas dan merasa beban tugas yang diberikan berlebihan.

Faktor-faktor *burnout* menurut Maslach & Leiter (1997) yang mempengaruhi munculnya *burnout*, yaitu:

1. *Work overloaded*

Kemungkinan terjadi akibat ketidak sesuaian antara karyawan dengan pekerjaannya. Karyawan terlalu banyak melakukan pekerjaan dengan waktu yang sedikit. *Overload* terjadi karena pekerjaan yang di kerjakan melebihi kapasitas kemampuan manusia yang memiliki keterbatasan.

2. *Look of work control*

Semua orang memiliki keinginan untuk memiliki kesempatan dalam membuat pilihan, keputusan, menggunakan kemampuannya untuk berfikir dan menyelesaikan masalah, dan meraih prestasi, adanya aturan terkadang membuat karyawan memiliki batasan berinovasi, merasa kurang memiliki tanggung jawab dengan hasil yang mereka dapat karena adanya kontrol yang terlalu ketat dari atasan.

3. *Rewarded for work*

Kurang apresiasi dari lingkungan kerja membuat karyawan merasa tidak bernilai. Apresiasi bukan hanya dilihat dari pemberian bonus (uang), tetapi hubungan yang terjalin baik antara karyawan, karyawan dengan atasan turut memberikan dampak pada karyawan.

4. *Breakdown in community*

Karyawan yang kurang memiliki rasa *belongingness* terhadap lingkungan kerjanya (komunitas) akan menyebabkan kurangnya rasa ketertarikan positif di tempat kerja. Seseorang akan bekerja dengan maksimal ketika memiliki kenyamanan, kebahagiaan yang terjalin dengan rasa saling menghargai tetapi terkadang lingkungan kerja melakukan sebaliknya. Ada kesenjangan baik antara

karyawan maupun dengan atasan, sibuk dengan diri sendiri tidak memiliki quality time dengan rekan kerja.

5. *Treated fairly*

Perasaan diperlakukan tidak adil juga merupakan faktor terjadinya burnout. Adil berarti saling menghargai dan menerima perbedaan. Adanya rasa saling menghargai akan menimbulkan rasa keterikatan dengan komunitas (lingkungan kerja). Karyawan merasa tidak percaya dengan lingkungan kerjanya ketika tidak ada keadilan.

6. *Dealing with Conflict Values*

pekerjaan dapat membuat karyawan melakukan sesuatu yang tidak sesuai dengan nilai mereka.

Cara Mengatasi *Burnout* menurut Dzilhaq. (2021)

1. Ciptakan lingkungan kerja atau belajar yang kondusif. Sebuah penelitian dari Galletta, et. al. (2016) melaporkan bahwa lingkungan dapat menjadi faktor psikososial dalam terjadinya burnout. Kita dapat mengubah design dan layout ruang kita dengan hiasan yang paling kita sukai, contohnya dengan memberi tanaman hias dan memberi parfum beraroma kopi sangrai yang dapat mengurangi ketegangan saat bekerja, sehingga kenyamanan kerja didapat dan kinerja stabil.
2. Bersikap asertif. Tidak ada orang yang suka bila diberi beban kerja yang berat, apalagi bila sampai tidak bisa beristirahat. Maka dari itu, bersikap asertif dan menyatakan keluhan karena merasa burnout adalah tindakan yang benar. Sikap asertif adalah kemampuan diri dalam berkomunikasi secara jujur, tegas, dan lugas, tetapi tetap mampu menghargai perasaan orang lain, contohnya bila diberi karyawanan atau tugas yang memang membutuhkan banyak orang dan bantuan peralatan, maka kita sebaiknya meminta untuk disediakan apa saja yang dibutuhkan untuk memudahka pelaksanaan kerja atau tugas, hal ini untuk menghindari burnout yang kemungkinan terjadi selama kita bekerja.
3. *Quality time*. Meluangkan waktu untuk membuang emosi negative dengan melakukan hobi yang kita miliki atau sejenak bermeditasi dan benar-benar melepaskan beban.

III. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dalam penelitian ini deskriptif kualitatif. Metode penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2018) adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Sampel diambil dari 15 orang karyawan yang bekerja di perusahaan retail besi dan baja, antara lain *human resource*, *store manager* dan *driver*. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*, menurut Sugiyono pada (2009), *Simple Random Sampling* adalah pengambilan anggota sampel yang dilakukan acak tanpa memperhatikan strata dalam populasi.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi, Mursall (1995) menyatakan bahwa "*through observation, the researcher learns about behavior and the meaning attached to those behavior*" melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut. Nasution (1998) menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Penelitian ini juga menggunakan metode interview. Menurut Sugiyono (2018) wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur dan bisa dilakukan dengan cara tatap muka atau secara langsung maupun dengan menggunakan jaringan telepon, tujuan wawancara yaitu untuk memperoleh informasi yang akurat dari narasumber dengan menyampaikan beberapa pertanyaan tertentu kepada narasumber.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian dilakukan di Retail Besi dan Baja yang berada Lamongan Jawa Timur, pada 18 oktober 2021. Pada penelitian ini menunjukkan bahwasanya sebagian karyawan yang bekerja di perusahaan pergudangan dan distribusi besi baja merasa tertekan dengan pekerjaan yang diberikan. Memiliki lebih dari satu pekerjaan serta tanggung jawab yang berbeda mengakibatkan karyawan mengalami kelelahan berlebih baik secara fisik maupun secara mental. Pekerjaan yang tidak dilakukan dengan baik, menyebabkan hasil kerja tidak sesuai dengan keinginan dan membuat pekerjaan lain tidak terlaksana.

Pemegang jabatan *human resource* yang juga bertanggung jawab atas pajak perusahaan, mengakibatkan kelalaian terhadap tanggung jawabnya. Mengamati dan menginput pajak perusahaan secara bersamaan membuat manager untuk tetap siaga di

meja kerjanya, sehingga melakukan pengamatan dan pemeliharaan pegawai yang sedang bekerja dilakukan hanya sesempatnya saja. Situasi seperti ini sudah berlangsung selama 3 bulan sejak masa menjabat sebagai HRD. *Store manager* yang merangkap jabatan sebagai *debt collector* dan *salesman*. Selain mengontrol pegawai toko, menjaga ketertiban toko, memastikan penjualan sesuai dengan target juga melakukan sejumlah penagihan piutang kepada pelanggan yang belum melunasi transaksi.

Store manager juga melakukan pemasaran kepada pelanggan yang membuka bengkel las untuk membeli persediaan besi dan baja di Retail Besi dan Baja, tugas ini seharusnya dilakukan oleh tim marketing. Kurangnya karyawan yang dimiliki oleh Retail Besi dan Baja membuat *store manager* merangkap jabatan tersebut, walau sejauh ini kinerja yang ditunjukkan sangat baik akan tetapi menjadi orang yang cukup sensitif bila ada kritik dan masukan. *Store manager* bertugas sebagai penagih piutang kepada pelanggan, resiko menjadi *debt collector* yang ditanggung *store manager* adalah berseteru dengan pelanggan-pelanggan yang masih memiliki hutang terhadap perusahaan namun tidak bisa membayar sehingga pekerjaan ini dilakukan kurang maksimal, karena menyimpang dari tugas utama sebagai *store manager*.

Driver yang bertugas sebagai pengirim barang yang dimuat ke mobil atau truck, juga membantu proses muat barang ke kendaraan. Karyawan gudang yang hanya terdiri dari supervisor dan pemegang mesin crane masih belum cukup untuk melakukan pemuatan barang, bahkan bongkar barang turut dibantu oleh driver. pekerjaan kasar yang menguras tenaga berisiko menurunkan fokus karyawan, meski kecelakaan lalu lintas jarang terjadi atau menimpa driver selama pengiriman barang, akan tetapi mengganggu proses pemuatan seperti kesalahan pengambilan barang yang tidak sesuai dengan jenis dan jumlah yang tertera di nota surat jalan sering terjadi sehingga menimbulkan komplain dan kerugian bahan bakar serta waktu.

Reward atas pekerjaan dan resiko yang didapatkan oleh karyawan tidak sepadan, hal ini juga menjadi faktor ketidak setiaan karyawan terhadap perusahaan sehingga pelaksanaan pekerjaan dilakukan dengan tidak tulus dan tidak maksimal. Karyawan tidak merasa memiliki atau mencintai pekerjaannya, dalam menjalkan kegiatnya karyawan tidak nyaman melaksanakan pekerjaan yang diberikan namun tidak bisa menolak perintah atasan.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa dampak kelelahan mental (*burnout*) mempengaruhi kinerja dan produktivitas karyawan. Karyawan yang menerima banyak informasi dari jenis pekerjaan yang berbeda mengakibatkan penurunan kinerja dan produktivitas, terbukti dari proses dan hasil kerja yang ditunjukkan ketika karyawan melakukan aktivitasnya, reward untuk melakukan banyak pekerjaan dan resiko yang berbeda tidak ada, sehingga karyawan tidak bekerja dengan nyaman dan sepenuh hati (*disloyal*). Waktu operasi perusahaan juga menjadi faktor stress karyawan, bekerja selama 8 jam sampai 6 hari membuat jenuh dan waktu berlibur sangat singkat sehingga karyawan mengalami kelelahan mental, kondisi kelelahan mental (*burnout*) yang dialami karyawan karena beban kerja dari jenis pekerjaan yang berbeda dan kurangnya liburan.

VI. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka saran yang dapat diberikan kepada Retail Besi dan Baja dari penelitian ini, yaitu 1) Mengenai beban kerja yang ditanggung oleh karyawan perusahaan perlu melakukan analisis penghitungan beban kerja dan ditindaklanjuti dengan melakukan perencanaan jumlah tenaga kerja berdasar hasil analisis penghitungan beban kerja. 2) Mengenai pekerjaan yang kosong dan belum ada yang mengerjakan sebaiknya perusahaan melakukan perekrutan karyawan baru sehingga tidak ada karyawan yang melakukan lebih dari satu pekerjaan. Perekrutan bisa dilakukan dengan merekrut tenaga tetap, magang atau kontrak menyesuaikan kondisi keuangan perusahaan. 3) Mengenai reward dari pekerjaan yang dilakukan karyawan, perusahaan harus memberikan apresiasi kepada karyawan baik dalam bentuk materiil maupun non materiil, untuk mendapat loyalitas karyawan dan kinerja yang maksimal reward perlu diberikan sebagai tanda menghargai karyawan. 4) Mengenai waktu beroperasi perusahaan harus ada perubahan jam oprasi sesuai dengan undang-undang yang berlaku, jika melebihi ketentuan jam kerja harus ada perhitungan tunjangan lembur yang pantas. Undang-Undang No.13 tahun 2003 pasal 77 sampai pasal 85. Dimana, Pasal 77 ayat 1, UU No.13/2003 mewajibkan setiap pengusaha untuk melaksanakan ketentuan jam kerja. 7 jam kerja dalam 1 hari atau 40 jam kerja dalam 1 minggu untuk 6 hari kerja dalam 1 minggu. 8 jam kerja dalam 1 hari atau 40 jam kerja dalam 1 minggu untuk 5 hari kerja dalam 1 minggu.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajat Rukajat. (2018). Pendekatan Penelitian Kuantitatif: Quantitative Research Approach. Yogyakarta: Deepublish.
- Cherniss, C. (1987). Staff Burnout; Job Stress in Human Services. London: Sage Publications.
- Farber, B.A. (1991). Crisis and education: Stress and burnout in the American teacher. San Fransisco: Jossey Bass
- Farhati, F., dan Rosyid, H.F. (1996). Karakteristik Pekerjaan, Dukungan Sosial Dan Tingkat Burnout Pada non-Human Service Corporation. Jurnal Psikologi. No.1. Hal 1-12
- Kardiawan, R. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja, Dan Burnout Terhadap Turnover Intention Pada PT Lotus Indah Textile Industries Kabupaten Nganjuk. *Sumber*, 1(490), 486.
- Maslach, C. (2001). What Have We Learned About Burnout and Health? *Psychology and Health*, 16 (5), 607-611.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103-111. <https://doi.org/10.1002/wps.20311>
- Mursall. (1995). Instrumen Pengumpulan Data dalam Penelitian. Bandung: Angkasa.
- Nasution. (1998). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta
- Undang-Undang No.13 tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan