

PERBEDAAN *BURNOUT* PADA KARYAWAN DITINJAU DARI MASA KERJA

Srie Hartati, S.Psi., M.Psi

Program Studi Sekretaris Politeknik Unggul LP3M
tatic_shrie@yahoo.co.id

ABSTRAK

Burnout menggambarkan kondisi karyawan yang mengalami kelelahan kerja yang berlebihan, dan masa kerja menjadi salah faktor timbulnya burnout. Tujuan penelitian ini untuk menguji perbedaan burnout ditinjau dari masa kerja. Responden dalam penelitian ini adalah 108 karyawan. Pengujian hipotesis menggunakan teknik analisis One Way Anova. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum terdapat perbedaan burnout pada karyawan secara sangat signifikan ditinjau dari masa kerja. Berdasarkan data kelompok diketahui bahwa perbedaan burnout yang sangat signifikan terjadi pada karyawan dengan masa kerja 0-5 tahun dengan 6-10 tahun dan 0-5 tahun dengan lebih dari 10 tahun. Adapun pada karyawan dengan masa kerja 6-10 tahun dan lebih dari 10 tahun terdapat perbedaan yang tidak signifikan. Artinya hipotesis dalam penelitian ini diterima.

Kata kunci: burnout, karyawan, masa kerja

PENDAHULUAN

Asuransi dalam bentuk asuransi jiwa telah menjadi kebutuhan dalam kehidupan masyarakat terutama saat ini. Asuransi jiwa adalah pemberian proteksi terhadap kehidupan yang disebabkan oleh kematian yang terlalu cepat, hidup yang terlalu lama atau dikarena sakit, kecelakaan atau cacat tetap (Ikatan Bankir Indonesia, 2017). Permintaan asuransi jiwa terus bertumbuh sejalan dengan peningkatan pendapatan dan kepedulian masyarakat terhadap pentingnya antisipasi risiko, oleh karenanya jumlah perusahaan asuransi jiwa semakin meningkat. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (2018) jumlah aset perusahaan asuransi jiwa meningkat sebesar 21.2 %, dari Rp. 451.03 triliun pada tahun 2016 menjadi Rp. 546.64 triliun pada tahun 2017. Semakin banyak perusahaan asuransi, tentunya akan berpengaruh terhadap sumber daya manusia yang ada. Hal tersebut karena perusahaan tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya sumber daya manusia yang bekerja didalamnya. Sumber daya manusia merupakan bagian dari keseluruhan manajemen sumber daya yang ada dan tersedia dalam suatu perusahaan. Hal ini merupakan faktor yang sangat penting dalam kemajuan suatu perusahaan karena sumber daya manusia adalah ilmu yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan. Salah satu hal yang terpenting dalam pengelolaan sumber daya manusia adalah kinerja karyawan, dimana karyawan dituntut untuk dapat memberikan hasil kerja yang optimal untuk perusahaan sesuai dengan tanggung jawab, dan tugas yang telah diberikan.

Hanya saja, ada kalanya tuntutan yang diberikan oleh perusahaan tidak sesuai dengan harapan karyawan dan dapat menimbulkan kesenjangan, dimana kesenjangan inilah yang dapat menimbulkan masalah-masalah yang terkait dengan sumber daya manusia (SDM) yang berada di dalam perusahaan. Ketidaksiharian antara pekerjaan dan kemampuan inilah yang seringkali memicu timbulnya stres dalam pekerjaan. Pekerjaan yang tidak sesuai dengan kemampuan karyawan serta ditambah dengan beban kerja yang berlebihan dan ketersediaan waktu yang tidak cukup dapat semakin memicu terjadinya stres tersebut (Pujiwati & Susanty, 2017).

Stres kerja merupakan suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi individu. Stres yang terlalu besar dapat mempengaruhi kemampuan individu dalam menghadapi lingkungan, sehingga berkembang berbagai macam gejala stres yang dapat mengganggu menggunakan tenaganya untuk melawan stres. Kondisi ini terjadi karena karyawan lebih banyak menggunakan tenaganya untuk melawan stres dari pada melakukan pekerjaannya (Rivai, 2015). Stres muncul dalam jangka waktu yang lama dengan intensitas yang cukup tinggi yang berakibat pada kelelahan fisik maupun mental, keadaan ini disebut sebagai *burnout*.

Istilah *burnout* pertama kali dikemukakan oleh Freudenberg, seorang ahli psikologi klinis yang sangat familiar dengan respon stres pada tahun 1974 (Andriansyah & Sahrah, 2018). Kelelahan kerja (*burnout*) merupakan kondisi kelelahan fisik, mental, dan emosional yang muncul sebagai konsekuensi dari ketidaksiharian antara kondisi karyawan dengan pekerjaan. Kelelahan kerja (*burnout*) dapat dikategorikan ke dalam tiga dimensi, yaitu *exhaustion*, *depersonalization/ cynicism* dan *Ineffectiveness*. *Exhaustion* merupakan perasaan letih

berkepanjangan baik secara fisik, mental, dan emosional, lalu *depersonalization/ cynicism* merupakan adanya sikap yang sinis terhadap orang-orang yang berada dalam lingkup pekerjaan dan cenderung menarik diri serta mengurangi keterlibatan dalam bekerja, dan dimensi yang terakhir *Ineffectiveness* yaitu adanya perasaan tidak berdaya, tidak mampu melakukan tugas dan menganggap tugas-tugas yang dibebankan terlalu berlebihan (Gunarsa, 2014).

Beberapa faktor menurut Maslach dan Leiter (2015) yang menimbulkan *burnout* pada karyawan yaitu karena adanya beban kerja yang berlebihan, karyawan merasa mereka terlalu banyak melakukan pekerjaan, sehingga tidak cukup waktu untuk melakukan tugas yang dibutuhkan, dan tidak cukup sumber daya untuk melakukan pekerjaan dengan baik. Ada ketidakseimbangan, atau ketidakcocokan, antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan individu untuk memenuhi tuntutan tersebut. Kemudian faktor lain yang bisa menimbulkan *burnout* yaitu kurangnya penghargaan atas kinerjanya karyawan, kurangnya apresiasi dari lingkungan kerja membuat pekerja merasa tidak bernilai dan juga hubungan yang terjalin antar pekerja dengan atasan turut memberikan dampak pada pekerja. Hasil riset Global Leadership Study, 85 persen karyawan menganggap apresiasi dan pujian dari atasan terhadap pekerjaan yang dilakukan sangat penting, namun hanya 36 persen atasan yang melakukannya (Cahya, 2018), sedangkan menurut Greenberg dan Baron faktor yang mempengaruhi *burnout* yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal berupa kondisi organisasi kerja yang meliputi: kondisi lingkungan kerja yang kurang baik, kurangnya kesempatan untuk promosi, adanya prosedur serta aturan yang kaku yang membuat orang merasa terjebak dalam sistem yang tidak adil, gaya kepemimpinan yang diterapkan atasan kurang memperhatikan kesejahteraan karyawan dan tuntutan pekerjaan. Selanjutnya faktor internal adalah kondisi yang berasal dari diri individu, meliputi: jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, karakteristik kepribadian dan masa kerja.

Masa kerja adalah berapa lama seseorang bekerja pada masing-masing pekerjaan atau jabatan (Siagian, 2014). Adapun menurut Kuniawati (2014) masa kerja merupakan kurun waktu atau lamanya seorang pegawai dalam mengabdikan dirinya pada sebuah perusahaan atau organisasi. Masa kerja merupakan tenggang waktu yang digunakan seorang karyawan untuk menyumbangkan tenaganya pada perusahaan sehingga akan menghasilkan sikap kerja dan ketrampilan kerja yang berkualitas. Rentang waktu masa kerja yang cukup, sama dengan orang yang memiliki pengalaman yang luas baik hambatan dan keberhasilan, maka masa kerja adalah waktu yang telah dijalani seseorang selama menjadi tenaga kerja atau karyawan perusahaan. Masa kerja memberikan pengalaman kerja, pengetahuan dan keterampilan kerja bagi karyawan (Septiani, 2015).

Masa kerja memberi pengaruh positif pada kinerja bila dengan semakin lamanya masa kerja seseorang semakin berpengalaman dalam melaksanakan tugasnya, sebaliknya memberikan pengaruh negatif apabila dengan semakin lamanya masa kerja akan timbul gangguan kesehatan pada pekerja serta timbul kebosanan yang disebabkan oleh pekerjaan yang sifatnya monoton (Puspawati, Setiani, & Hanani, 2016). Masa kerja menjadi salah satu faktor timbulnya *burnout* pada karyawan. Beberapa studi mengenai *burnout* dan masa kerja sudah pernah dilakukan sebelumnya pada perawat, ahli fisioterapi, karyawan pelayanan masyarakat dan akademisi. Penelitian yang dilakukan oleh Mailani (2014) menunjukkan terdapat perbedaan *burnout syndrom* yang signifikan dengan masa kerja pada perawat. Kemudian penelitian yang dilakukan Surya dan Adiputra (2017) mengenai hubungan antara masa kerja dengan *burnout* pada perawat. Hasil menunjukkan bahwa masa kerja 1 - 10 tahun dan masa kerja 11 - 20 tahun memiliki hubungan antara masa kerja dengan *burnout* pada perawat. Penelitian yang dilakukan Amelia dan Zulkarnain (2005) menjelaskan adanya perbedaan *burnout* pada masa kerja, terjadinya *burnout* pada saat pertengahan masa kerja disebabkan karyawan memasuki pekerjaan merasa terlalu bersemangat dan meletakkan harapan yang tinggi terhadap pekerjaannya yang kemudian harapan tersebut tidak diperoleh. Kemudian penelitian lainnya yang dilakukan oleh Khan dkk. (2015) bahwa masa kerja memiliki hubungan yang signifikan dengan dimensi *burnout* seperti kelelahan emosional dan depersonalisasi, ketika masa kerja para akademis meningkat, maka tingkat *burnout* menurun dan sebaliknya. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Sliwinski dkk. (2014) bahwa terdapat perbedaan antara *burnout* dengan masa kerja pada ahli fisioterapi yang bekerja di pusat perawatan kesehatan dan meningkat seiring usia dan kepuasan finansial yang lebih besar.

Berdasarkan uraian di muka, diketahui bahwa beberapa penelitian telah dilakukan berkaitan dengan *burnout* dan masa kerja, namun tidak terdapat pada karyawan perusahaan asuransi. Oleh karenanya, peneliti tertarik untuk menguji apakah ada perbedaan kelelahan kerja (*burnout*) pada karyawan ditinjau dari masa kerja.

TINJAUAN PUSTAKA

BURN OUT

Maslach dan Leiter (dalam Rizka, 2015) berpendapat bahwa *burnout* merupakan reaksi emosi negatif yang terjadi dilingkungan kerja, ketika individu tersebut mengalami stress yang berkepanjangan. *Burnout* merupakan sindrom psikologis yang meliputi kelelahan, depersonalisasi dan menurunnya kemampuan dalam melakukan tugas-tugas rutin seperti mengakibatkan timbulnya rasa cemas, depresi, atau bahkan dapat mengalami gangguan tidur.

Burnout merupakan suatu situasi dimana karyawan menderita kelelahan kronis, kebosanan, depresi dan menarik diri dari pekerjaan. Pekerja yang terkena *burnout* lebih gampang mengeluh, menyalahkan orang lain bila ada masalah, lekas marah, dan menjadi sinis tentang karir mereka (Davis & Jhon, 2016).

Reaksi stres yang terutama sering terjadi pada orang dengan standar yang tinggi adalah *burnout*. *Burnout* adalah keadaan kelelahan emosional dan fisik, produktifitas yang rendah, dan perasaan terisolasi, sering disebabkan oleh tekanan yang berhubungan dengan pekerjaan. Orang-orang yang menghadapi kondisi

Dimensi Burnout

Menurut Maslach, Schaufeli dan Leiter *burnout* mempunyai tiga dimensi yaitu (dalam Rizka, 2015):

- a. Kelelahan Emosional (*Emotional exhaustion*)
Kelelahan emosional adalah perasaan lelah dan letih di tempat kerja. Ketika seseorang mengalami *exhaustion* maka mereka akan merasakan energinya seperti terkuras habis dan ada perasaan “kosong” yang tidak dapat teratasi lagi.
- b. Depersonalisasi (*Depersonalization*)
Depersonalisasi adalah pengembangan perasaan sinis dan tak berperasaan terhadap orang lain. Proses penyeimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan individu. Hal ini berupa sikap sinis terhadap orang-orang yang berada dalam lingkup pekerjaan dan kecenderungan untuk menarik diri serta mengurangi keterlibatan dalam bekerja. Perilaku tersebut diperlihatkan sebagai upaya melindungi diri dari perasaan kecewa, karena penderita menganggap bahwa dengan berperilaku seperti itu, maka mereka akan aman dan terhindar dari ketidakpastian dalam pekerjaan.
- c. Penurunan Pencapaian Prestasi Pribadi
Biasanya ditandai dengan perasaan tidak puas terhadap diri sendiri, pekerjaan bahkan terhadap kehidupan. Maslach menyatakan bahwa penurunan pencapaian prestasi pribadi disebabkan oleh perasaan bersalah telah melakukan orang lain disekitarnya secara negatif.

Faktor yang Mempengaruhi Burnout

Burnout muncul dari adanya stress yang berkepanjangan, sehingga banyak faktor yang mempengaruhi *burnout* sering dikaitkan dengan munculnya stress (Widiastuti dan Kamsih, 2018). Ada dua faktor yang dipandang mempengaruhi munculnya *burnout*, yaitu (Sihotang, 2016):

1. Faktor eksternal meliputi lingkungan kerja psikologis yang kurang baik, kurangnya kesempatan untuk promosi, imbalan yang diberikan tidak mencukupi, kurangnya dukungan sosial dari atasan, tuntutan pekerjaan, pekerjaan yang monoton.
2. Faktor internal meliputi usia, jenis kelamin, harga diri, dan karakteristik kepribadian. tekanan tinggi setiap hari sering merasa lemah, putus asa, dan emosional terkuras dan akhirnya dapat berhenti mencoba.

KARYAWAN

Pada dasarnya pengertian karyawan dipersamakan dengan pengertian buruh, tenaga kerja/pekerja atau diistilahkan juga dengan sebutan sumber daya manusia (SDM). Dalam artian secara makro, SDM meliputi semua manusia sebagai penduduk atau warga negara suatu negara atau dalam batas wilayah tertentu yang sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang sudah memasuki usia angkatan kerja, maupun yang sudah mampu memperoleh pekerjaan. Disamping itu Sumber Daya Manusia secara makro berarti juga penduduk yang berada dalam usia produktif, meskipun karena berbagai sebab dan masalah masih terdapat yang belum produktif karena belum memasuki lapangan kerja yang terdapat di masyarakatnya. Sumber Daya Manusia dalam arti mikro secara sederhana menurut Simamora (2015) adalah manusia atau orang yang bekerja atau jadi anggota suatu organisasi yang disebut personil, pegawai, karyawan, pekerja, tenaga kerja dan lain-lain

Lebih spesifik, karyawan/i adalah manusia yang menggunakan tenaga dan kemampuannya untuk mendapatkan balasan berupa pendapatan, baik berupa uang maupun bentuk lainnya kepada pemberi kerja atau pengusaha atau majikan. Kamus Besar Bahasa Indonesia (2016) menyebutkan bahwa karyawan merupakan orang yang bekerja pada suatu lembaga (kantor, perusahaan, dsb) dengan mendapatkan gaji atau upah.

Status Karyawan

- a. Karyawan tetap
Pengertian karyawan tetap dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah pegawai yang bekerja di suatu badan usaha (perusahaan) secara tetap berdasarkan surat keputusan. Sedangkan dalam kamus bisnis dan bank (dalam Mangkunegara, 2010) Pekerja tetap adalah pekerja atau mereka yang bekerja dengan memperoleh upah /gaji secara tetap baik ada kegiatan ataupun tidak, dibayar tetap, pada suatu periode tertentu dan tidak tergantung pada hari masuk kerjanya. Berdasarkan peraturan Dirjen pajak nomor 31/PJ/2009, pengertian pegawai tetap adalah pegawai yang menerima atau memperoleh penghasilan dalam jumlah tertentu secara teratur, termasuk anggota dewan komisaris dan anggota dewan pengawas yang secara teratur terus menerus ikut mengelola perusahaan secara langsung, serta pegawai yang bekerja berdasarkan kontrak untuk suatu jangka waktu sepanjang pegawai yang bersangkutan bekerja penuh (*full time*) dalam pekerjaan tersebut.
- b. Karyawan honorer
Pengertian pekerja honorer dalam kamus Bisnis dan Bank adalah mereka yang bekerja tidak tetap yang upah mereka dibayar secara memperhatikan jumlah hari kerja pekerja tersebut. Dalam peraturan pemerintah nomor 48 tahun 2005 pasal 1 yang dimaksud dengan tenaga honorer adalah seseorang yang diangkat oleh pejabat Pembina kepegawaian atau pejabat lain dalam pemerintahan atau yang penghasilannya menjadi beban anggaran pendapatan dan belanja Negara atau daerah.
- c. Karyawan kontrak
Pengertian karyawan kontrak adalah karyawan yang bekerja pada suatu instansi dengan kerja waktu tertentu yang didasari atas suatu perjanjian atau kontrak dapat disebut dengan perjanjian kerja waktu tertentu (PKWT), yaitu perjanjian kerja didasarkan pada suatu jangka waktu yang diadakan untuk paling lama 2 tahun dan hanya dapat diperpanjang 1 kali untuk jangka waktu maksimal 1 tahun (undang-undang RI ketenagakerjaan 2003, pasal 59 ayat 1).

MASA KERJA

Masa kerja adalah jangka waktu atau lamanya seseorang bekerja pada suatu instansi, kantor, dan sebagainya (Koesindratmono, 2011). Masa kerja juga merupakan faktor yang berkaitan dengan lamanya seseorang bekerja di suatu tempat menurut Andini (2015). Masa kerja juga merupakan jangka waktu seseorang yang sudah bekerja dari pertama mulai masuk hingga bekerja. Masa kerja dapat diartikan sebagai sepele waktu yang agak lama dimana seseorang tenaga kerja masuk dalam satu wilayah tempat usaha sampai batas tertentu. Masa kerja merupakan akumulasi aktivitas kerja seseorang yang dilakukan dalam jangka waktu yang panjang. Apabila aktivitas tersebut dilakukan terus-menerus akan mengakibatkan gangguan pada tubuh. Tekanan fisik pada suatu kurun waktu tertentu mengakibatkan berkurangnya kinerja otot dengan gejala makin rendahnya gerakan. Tekanan-tekanan akan terakumulasi setiap harinya pada suatu masa yang panjang, sehingga mengakibatkan memburuknya kesehatan yang disebut juga kelelah klinis atau kronik.

METODE PENELITIAN

Sampel pada penelitian ini adalah karyawan pada perusahaan asuransi, baik laki-laki maupun perempuan, dan sudah bekerja minimal 4 bulan. Pertimbangan percobaan masa kerja dalam perusahaan tersebut selama 3 bulan. Pada akhirnya dapat diperoleh 108 orang karyawan yang diikutsertakan sebagai partisipan dalam penelitian ini.

Burnout adalah kondisi emosional dimana seseorang merasa lelah dan jenuh secara mental ataupun fisik akibat tuntutan pekerjaan yang meningkat. *Burnout* dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan *Maslach Burnout Inventory (MBI)* dari Maslach dan Jackson (2016), yang terdiri dari tiga dimensi yaitu *emotional exhaustion*, *depersonalization* dan *reduced personal accomplishment*. Skala ini memiliki 21 butir aitem dengan daya diskriminasi yang baik. Reliabilitas skala ini sebesar 0.903.

Masa kerja merupakan lamanya seseorang bekerja didalam sebuah organisasi atau industri tertentu, berkaitan dengan dedikasi individu terhadap tugas (Nwankwo dkk., 2013). Dalam penelitian ini, masa kerja dibagi menjadi tiga kelompok yaitu 0 sampai 5 tahun, 6 sampai 10 tahun dan lebih dari 10 tahun, yang diketahui dari lembar identitas yang diisi responden penelitian. Untuk menguji hipotesis mengenai perbedaan *burnout* yang ditinjau dari masa kerja menggunakan *One-way Analysis Of Variance (ANOVA)*. Hal ini dipilih karena terdapat lebih dari dua kelompok masa kerja yang akan dianalisis sebagai variabel bebas. Analisis data dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 22.0 for Windows*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji perbedaan kelelahan kerja (*burnout*) pada karyawan ditinjau dari masa kerja. Berdasarkan hasil analisis *one way anova* diperoleh nilai F sebesar 5.695 dan signifikansi sebesar 0.004 ($p < .01$). Hasil ini menunjukkan bahwa hipotesis penelitian diterima, artinya terdapat perbedaan *burnout* yang sangat signifikan pada karyawan ditinjau dari masa kerja, yaitu masa kerja antara 0 sampai 5 tahun, 6 sampai 10 tahun dan lebih dari 10 tahun. Adanya perbedaan *burnout* pada karyawan PT. A disebabkan oleh beberapa faktor.

Menurut Maslach dan Leiter (1997), salah satu faktor adalah *work overload* atau pekerjaan yang berlebihan. Beban kerja yang berlebihan menyebabkan karyawan merasa terlalu banyak melakukan pekerjaan sehingga tidak cukup waktu dan tenaga untuk menyelesaikan tugas dengan baik. Adapun faktor lain adalah *insufficient rewards* yaitu kurangnya apresiasi dari lingkungan kerja yang menyebabkan pekerja merasa tidak dinilai, hubungan antara pekerja dengan atasan yang berdampak terhadap kinerja pekerjaan, hubungan antar pekerja kurang memuaskan. Hal tersebut didukung hasil pertanyaan terbuka seperti dikejar *deadline*, tutup buku akhir bulan, atau kurangnya *support* dari atasan, kurang *support* rekan kerja yang menyebabkan karyawan merasa tertekan. Hal tersebut juga didukung oleh penelitian yang dilakukan Mailani (2014) bahwa masa kerja dapat menimbulkan *burnout* hal ini bersumber dari lingkungan disekitarnya yang menyebabkan rasa jenuh, lelah, bosan dan keletihan yang dapat menimbulkan *stress* yang berkepanjangan dan lama kelamaan menjadi *burnout*.

Berdasarkan hasil uji perbedaan antar kelompok masa kerja 0 sampai 5 tahun dengan 6 sampai 10 tahun memiliki signifikansi sebesar 0.005 ($p < .01$) yang artinya terdapat perbedaan yang sangat signifikan, kemudian pada kelompok masa kerja 0 sampai 5 tahun dengan lebih dari 10 tahun memiliki nilai signifikansi sebesar 0.024 ($p < .05$) artinya terdapat perbedaan yang signifikan. Sedangkan pada kelompok masa kerja 6 sampai 10 tahun dengan masa kerja lebih dari 10 tahun memiliki nilai signifikansi sebesar 0.934 ($p > .05$) menunjukkan perbedaan yang tidak signifikan. Berarti dapat dilihat karyawan di PT. A yang masa kerjanya 0-5 tahun lebih tinggi tingkat *burnout* nya dari pada masa kerja yang lebih dari 5 tahun, karena proses adaptasi, penyesuaian diri dengan pekerjaan, dan lingkungan tempat kerja yang menyebabkan individu menjadi merasa jenuh. Hal tersebut didukung oleh hasil pertanyaan terbuka seperti dikejar *deadline*, tugas tambahan, kondisi lingkungan dengan rekan kerja, kurangnya *support* dari atasan, melakukan kesalahan.

Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Maslach dan Leiter (2018) *burnout* ini dirasakan pada karyawan dengan lama kerja yang dini, karena semakin lama karyawan bekerja ia akan semakin terbiasa dengan pekerjaannya, sedangkan untuk karyawan yang baru memulai menguasai pekerjaannya secara tidak langsung dapat menjadi beban stres akhirnya dapat menyebabkan kejenuhan dalam bekerja. Berdasarkan hasil pertanyaan terbuka yaitu senioritas rekan kerja, hal itu yang menyebabkan seorang karyawan merasa tertekan dan menjadi beban saat bekerja. Hal tersebut sesuai dengan faktor yang dikemukakan oleh Maslach dan Leiter (2012) yaitu *breakdown in community*, bahwa pekerja yang kurang memiliki rasa *belongingness* terhadap lingkungan kerjanya akan menyebabkan kurangnya rasa keterikatan positif di tempat kerja. Seseorang akan bekerja dengan maksimal ketika memiliki kenyamanan, kebahagiaan yang terjalin dengan rasa saling menghargai, hal seperti itu yang membuat dukungan sosial menjadi tidak baik, kurang rasa saling membantu antar rekan kerja. Berdasarkan perhitungan nilai *mean* empirik variabel *burnout* secara keseluruhan yaitu 48.79 dengan perbandingan *mean* hipotetik 52.5 dalam penelitian ini berada dalam kategori sedang. *Mean* empirik berdasarkan masa kerja 0 sampai 5 tahun sebesar 51,39, lalu *mean* empirik masa kerja 6 tahun sampai 10 tahun sebesar 45.06 dan *mean* empirik masa kerja lebih dari 10 tahun yaitu sebesar 45.80. Hasil penelitian ini karyawan yang tergolong tinggi mengalami *burnout* yaitu pada masa kerja 0 sampai 5 tahun dengan hasil perhitungan *mean* empirik 51,39 berada dalam kategori sedang.

Dilihat dari segi deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 79 perempuan dan 29 laki-laki, dapat diketahui tingkat *burnout* pada jenis kelamin perempuan lebih tinggi dibandingkan laki-laki, yang berada pada kategori sedang dengan *mean* empirik 48.97 dan jenis kelamin laki-laki berada pada kategori sedang, *mean* empirik sebesar 48.31. Jenis kelamin perempuan lebih tinggi mengalami *burnout* mungkin bisa disebabkan oleh kurangnya penghargaan didalam pekerjaan dikarenakan perempuan lebih banyak menggunakan perasaan dan lebih memperlihatkan emosinya dibandingkan laki-laki dan perempuan biasanya akan merasa tertekan apabila pekerjaannya dapat mengganggu kehidupan pribadinya atau keluarga. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Purvanova dan Muros (2010) menunjukkan bahwa perempuan memiliki kecenderungan lebih besar mengalami *emotional exhaustion* dibandingkan laki-laki. Perempuan juga lebih mudah terlihat ketika mereka mengalami kelelahan secara emosional. Sedangkan laki-laki lebih cenderung banyak mengalami *depersonalization* atau menarik diri karena mereka lebih banyak memendam atau menyembunyikan.

Hasil analisis berdasarkan usia, dimana *burnout* paling tinggi yaitu pada usia 23 sampai 29 tahun berada dalam kategori sedang dengan *mean* empirik sebesar 50.66, artinya usia dibawah 30 tahun lebih mudah mengalami *burnout*, bisa dikarenakan faktor pengalaman bekerja, karena

memiliki harapan yang tinggi. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Maslach, Schaufeli dan Leiter (2001) karyawan yang usianya lebih muda memiliki resiko lebih tinggi mengalami *burnout* dibandingkan karyawan yang usianya 40 tahun keatas. Alasan yang melatarbelakanginya terkait dengan pengalaman bekerja lebih berisiko di awal karier seseorang. Para pekerja muda biasanya memiliki idealisme lebih tinggi sehingga terkadang harapannya kurang realistis. Selain itu, usia muda juga berkaitan dengan kemampuan menyelesaikan masalah. Pekerja yang berusia muda dianggap belum cukup pengalaman dan masih berada pada tahap adaptasi, sehingga lebih mudah mengalami konflik dan tertekan oleh pekerjaan (Swasti, Ekowati, & Ramawati, 2017).

Sementara itu, hasil analisis berdasarkan pendidikan terakhir diperoleh nilai tertinggi *burnout* yaitu pada pendidikan terakhir S1 berada pada kategori sedang dengan *mean* empirik 48.86. Hal ini sejalan dengan penelitian Mariyanti dan Citrawati (2011) bahwa *burnout* yang tinggi dirasakan oleh jenjang pendidikan S1. Mereka yang merasakan *burnout* tinggi karena memiliki harapan yang tinggi yang tidak sesuai dengan kenyataan yang dihadapi. Kemudian hasil analisis berdasarkan posisi atau jabatan menunjukkan bahwa *burnout* berada pada kategori sedang, terlihat karyawan pada posisi jabatan sebagai *staff* memiliki *burnout* yang tinggi dengan hasil perhitungan *mean* empirik 52.64. Karyawan yang memiliki jenjang pendidikan S1 akan memiliki harapan yang tinggi pada jabatan yang ia duduki, namun dari hasil penelitian ini karyawan yang paling tinggi mengalami *burnout* yaitu pada *staff*. *Staff* merupakan jabatan dengan level terbawah didalam perusahaan, hal itu bisa menjadi penyebab karyawan yang memiliki jenjang pendidikan S1 mengalami *burnout*, karena itu berpengaruh dengan penghasilan (gaji) yang didapat. Selanjutnya hasil analisis berdasarkan penghasilan perbulan menunjukkan tingkat *burnout* paling tinggi terdapat pada penghasilan 4 juta – 6 juta perbulan, berada dalam kategori sedang. Berdasarkan wawancara dengan salah satu karyawan PT. A, bahwa untuk kenaikan jabatan itu cukup sulit dan kenaikan gaji pun tidak terlalu besar, hal itu tidak sebanding dengan pekerjaan yang telah mereka kerjakan. Oleh karena itu ini bisa menjadi penyebab karyawan mengalami *burnout*. Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh Matindas (2002) bahwa besarnya gaji yang diberikan untuk karyawan, perlu disesuaikan dengan tanggung jawab dan beratnya tugas yang diberikan, serta tingginya tingkat keahlian yang harus dimiliki pemegang jabatan.

Data analisis deskripsi berdasarkan status pernikahan didapatkan status pernikahan paling tinggi yaitu lajang dengan *mean* empirik 52.03 dengan kategori sedang, karyawan yang berstatus lajang ini di dominasi oleh perempuan. Alasan yang menyebabkan perempuan yang belum menikah salah satunya karena masih ingin fokus dengan karir, kemudian standar pasangan yang terlalu tinggi sehingga perempuan berstatus lajang kurang mendapatkan dukungan dari pasangan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Purba, Yulianto, & Widyanti, 2007) bahwa individu yang berstatus *single* mempunyai resiko yang lebih tinggi untuk mengalami *burnout* dibandingkan yang memiliki pasangan. Bagi mereka yang *single* ketidakhadiran pasangan mengurangi kemungkinan untuk mendapatkan dukungan ketika menghadapi masalah. Sebaliknya mereka yang menikah, pasangan merupakan pribadi yang dipandang paling banyak memberi dukungan ketika menghadapi masalah.

Hasil analisis deskripsi berdasarkan divisi menunjukkan bahwa *burnout* berada pada kategori sedang dengan hasil perhitungan *mean* empirik menunjukkan divisi *operations* memiliki *mean* empirik yang paling tinggi yaitu sebesar 49.54. Artinya dibandingkan divisi *agency* dan *partnership distribution* memiliki *burnout* yang lebih tinggi. Dikarenakan divisi *operations* di PT. A merupakan tumpu bagi perusahaan, hampir semua proses perusahaan melalui divisi *operations*. Oleh karena itu tekanan pekerjaan pada divisi *operations* sangatlah tinggi, yang menyebabkan tingkat *burnout* pada karyawan di divisi *operations* tinggi.

Hasil analisis berdasarkan rata-rata jam kedatangan kerja menunjukkan hasil perhitungan *mean* empirik tertinggi pada pukul 07.30 WIB yaitu 50.62 termasuk dalam kategori sedang. Lalu hasil analisis berdasarkan rata-rata jam kepulangan kerja yang paling tinggi pada pukul 18.30 WIB dengan hasil perhitungan *mean* empirik 58.70. Hasil analisis berdasarkan seberapa sering lembur dalam satu bulan menunjukkan bahwa karyawan yang sering lembur memiliki hasil *mean* empirik paling tinggi yaitu sebesar 51.37, hal tersebut dikarenakan karyawan yang sering lembur menjalani jam kerja yang lebih lama, waktu istirahat menjadi lebih sedikit dan mengalami kelelahan yang berlebihan, bila karyawan mengalami kelelahan terus-menerus akan menimbulkan stres dan lama-kelamaan bisa menjadi *burnout*. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Swasti, Ekowati, & Ramawati, 2017) menunjukkan ada hubungan antara jam kerja dengan *burnout*. Jam kerja merupakan waktu yang digunakan oleh pekerja untuk melakukan aktivitas kerja, semakin lama jam kerja maka semakin tinggi risiko pekerja mengalami *burnout*, karena dengan bertambahnya jam kerja maka akan semakin banyak aktivitas yang dilakukan. Hasil penelitian ini juga memperlihatkan terkait hasil analisis pertanyaan terbuka tiga tentang bagaimana cara mengatasi saat merasa tertekan yaitu dengan tetap santai menghadapi rekan kerja ditempat kerja. Artinya karyawan bisa mengontrol dirinya saat mengalami tekanan pekerjaan dan lingkungan kerja. hal ini bisa dipengaruhi oleh kecerdasan

emosi yang dimiliki karyawan. Hal ini sejalan dengan pendapat Goleman (1998) kecerdasan emosional merupakan kemampuan mengenali terhadap kinerja karyawan. Kelebihan beban kerja yang dialami akan berdampak kelelahan bagi karyawan yang berdampak pada hasil kinerja yang tidak maksimal, hal itu akan dirasakan sendiri dan kemampuan mengelola emosi baik pada diri sendiri dan dalam hubungan dengan orang lain.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima, yaitu terdapat perbedaan kelelahan kerja (*burnout*) secara sangat signifikan pada karyawan ditinjau dari masa kerja. Namun berdasarkan hasil uji beda antar kelompok, diketahui bahwa perbedaan yang sangat signifikan terjadi antara karyawan dengan masa kerja 0 - 5 tahun dan 6 - 10 tahun, serta antara masa kerja 0 - 5 tahun dengan lebih dari 10 tahun. Adapun antara masa kerja 6 - 10 tahun dengan lebih dari 10 tahun tidak terdapat perbedaan yang signifikan. Berdasarkan kategorisasi, diketahui bahwa kelelahan kerja (*burnout*) paling tinggi terjadi pada karyawan dengan masa kerja 0 sampai 5 tahun.

Ada beberapa saran yang dapat diberikan terkait hasil penelitian ini. Pertama bagi responden penelitian diharapkan dapat lebih memperhatikan kondisi kesehatan akibat pekerjaan ditempat bekerja dan juga menjaga kondisi yang baik dengan lingkungan rekan kerja untuk menghilangkan kelelahan kerja (*burnout*). Kedua, bagi perusahaan untuk selalu memberikan apresiasi dan dukungan mempengaruhi perkembangan organisasi. Ketiga, peneliti selanjutnya dapat memperhatikan karakteristik subjek yang akan diambil dan variabel yang terkait dengan kelelahan kerja (*burnout*) seperti dukungan sosial, manajemen waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, R., & Zulkarnain. (2015). Konsep diri dan tingkat burnout pada karyawan yang bekerja di instransi pelayanan masyarakat. *Psikologika*, 10 (19), 41-49.
- Andriansyah, H., & Sahrah, A. (2014). Hubungan bullying dengan burnout pada karyawan. *Jurnal Psikologi Tabularasa*, 9(2), 137-150.
- Cahya, K, D. (2018). Kurang apresiasi, 30 persen pekerja Indonesia ingin pindah kerja. <https://lifestyle.kompas.com/read/2018/01/02/214530820/kurangapresiasi-30-persen-pekerja-indonesia-ingin-pindah-kerja>. Diakses pada Agustus 2018
- Farhati, F., & Rosyid, H, F. (2016). Karakteristik pekerjaan, dukungan sosial dan tingkat burnout pada non human service corporation. *Jurnal Psikologi*, 1(1), 1-12.
- Goleman, D. (2015). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Dell.
- Gunarsa, S, D. (2014). *Dari anak sampai usia lanjut*. Jakarta: SDG.
- Greenberg, J., & Baron, R, A. (2015). *Behavior in organizations: Understanding & managing the human side of work*. 5th edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2017). *Wealth management: Tata kelola*. Jakarta: PT. Gramedia Pusaka Utama.
- Jewell, L, N., & Siegall, M. (2018). *Psikologi Industri/organisasi modern*. Alih Bahasa: A. Hadyana Pudjaatmaka & Meitasari. Jakarta: Arcan.
- Khan, F., Rasli, A. M., Yusoff, R. M., & Ahmad, A. (2015). Do demographic make a different to job burnout among university academicians. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 5(1), 229-237.
- Kurniawati, I, D. (2014). Masa kerja dengan job engagement pada karyawan. *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*, 2(2), 311-323.
- Mailani, L. (2014). Perbedaan burnout syndrome ditinjau dari masa kerja pada perawat di Rumah Sakit Umum Materna Medan. *Jurnal Manajemen Prima*, 4(1), 30-36.
- Matindas, R. (2015). *Manajemen SDM: Lewat konsep A.K.U*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Mariyanti, S., & Citrawati, A. (2015). Burnout pada perawat yang bertugas di ruang inap dan rawat jalan RSAB Harapan Kita. *Jurnal Psikologi*, 9(2), 48-59.
- Maslach, C., & Jackson, S, E. (2014). The measurement of experience burnout. *Journal of Organization Behavior*, 2(2), 99-133.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 498-512.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2014). *The truth about burnout*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2015). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Melani, A. (2016). Ini kelebihan dan kekurangan asuransi jiwa. <https://www.liputan6.com/bisnis/read/2480388/ini-kelebihan-dan-kekurangan-asuransi-jiwa>. Diakses pada Agustus 2018.

- Notoatmojo, S. (2015). *Pengembangan sumber daya manusia*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Nwankwo, B. E., Obi, T. C., Agbor, N. S.,
 Agu, S. A., & Aboh, J. U. (2013).
 Influence of pay satisfaction and length of service on organisational citizenship behaviour. *International Journal of Academic Research*, 3(9), 238–244.
- Otoritas Jasa Keuangan (2018). Statistik perasuransian. <https://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/data-dan-statistik/asuransi/Documents/Pages/Statistik-Perasuransian-Indonesia-2017/Buku%20Statistik%20Perasuransian%202017.pdf> Diakses pada September 2018.
- Pujiwati, A. & Susanty, E. (2017). Analisis faktor-faktor stressor terhadap stres kerja dan kinerja karyawan kementerian keuangan. *Jurnal manajemen*, 21(1), 104-119.
- Purba, J., Yulianto, A., & Widyani, E. (2017). Pengaruh dukungan sosial terhadap *burout* pada guru. *Jurnal Psikologi*, 5(1), 77-87.
- Purvanova, R. K., & Muros, J. P. (2010). Gender differences in burnout: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 77(2), 168-165.
- Pusparini, D. A., Setiani, O., & Hanani, Y., (2016). Hubungan masa kerja dan lama kerja dengan kadar timbal (Pb) dalam darah pada bagian pengecatan, industri karoseri Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 4 (3), 758-766.
- Rivai, V. (2015). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan: Dari teori praktik*. Edisi ketiga. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Septiani, V, A. (2015). Pengaruh faktor masa kerja, kompensasi dan pendidikan terhadap motivasi kerja pegawai Dinas Bina Marga provinsi Jawa Tengah dengan produktivitas kerja sebagai variabel intervening. *Journal of Management*, 1(1), 1-17.
- Siagian, S. P. (2014). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sliwinski, Z., Starczynska, M., Kotela, I., Kowalski, T., Krys-Noszczyk. K., Lietz- Kijak, D., Kijak, E., & Makara- Studzinska, M. (2014). Burnout among phsyiotherapists and length of service. *Int J Occup Med Environ Health*, 2, 224-235.