

DAMPAK BEBAN KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP *BURNOUT SYNDROME* PADA KARYAWAN PT. SINERGI INTEGRA SERVICES

Adrie Frans Assa

Universitas Kristen Krida Wacana

Email : adrie.assa@ukrida.ac.id

ABSTRAK

Sumber daya manusia yang berkualitas berguna untuk bersinergi dengan sumber daya lain yang dibutuhkan perusahaan dalam menjalankan usahanya. Perusahaan berkewajiban untuk mengelola sumber daya manusia yang handal dan profesional agar dapat mendorong perusahaan berjalan secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuannya. SDM, dalam hal ini karyawan memegang peranan yang sangat besar dalam menentukan kemajuan perusahaan, maka perlu memperhatikan kinerja karyawan. Kinerja karyawan ditentukan oleh kenyamanan dan kepuasan. Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana mengetahui dan memberikan bukti adanya pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap burnout pada karyawan di PT. Layanan SINERGI Integra. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan wawancara dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja dan lingkungan kerja dapat berdampak pada burnout syndrome pada pegawai dan perlu ditingkatkan untuk menurunkan tingkat burnout pegawai pusat.

Kata kunci : Beban Kerja; Lingkungan Kerja; Burnout Syndrome

ABSTRACT

Quality human resources are useful for synergizing with other resources needed by the company in running its business. The company is obliged to manage human resources to be reliable and professional in order to encourage the company to run effectively and efficiently in achieving its goals. HR, in this case the employee plays a very big role in determining the progress of the company, it is necessary to pay attention to employee performance. Employee performance is determined by comfort and satisfaction. The problem identification of this study is how to know and provide evidence of the influence of workload and work environment toward burnout of employees at PT. SINERGI Integra Services. This research uses qualitative method with interview and literature study. Research result shows that the workload and work environment can impact burnout syndrome of the employee and should be improved to decrease burnout level of central employee.

Keywords : Workload; Work Environment; Burnout Syndrome

PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) memegang peranan penting dalam kemajuan perusahaan. SDM yang berkualitas bermanfaat untuk bersinergi dengan sumber daya lain yang dibutuhkan oleh perusahaan dalam menjalankan usahanya. Perusahaan berkewajiban mengelola SDM agar handal dan profesional agar mendorong perusahaan

dapat berjalan dengan efektif dan efisien dalam mencapai tujuannya. SDM dalam hal ini karyawan memegang peran yang sangat besar dalam menentukan kemajuan perusahaan, maka perlu diperhatikan tentang kinerja karyawan. Kinerja karyawan ditentukan oleh kenyamanan dan kepuasan.

Target yang harus dicapai oleh masing-masing karyawan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya menjadi keharusan yang tidak terelakan, sehingga seringkali memaksa karyawan untuk bekerja melebihi waktu kerja normalnya. Bahkan seringkali pekerjaan kantor dibawa kerumah, sehingga karyawan tidak mempunyai waktu luang yang cukup untuk bersosialisasi ataupun relaksasi. Terkadang hal ini menimbulkan konflik dalam keluarga dan pekerjaan. Ketidakadilan dalam pembagian peran dan tugas juga dapat menimbulkan kecemburuan sosial dan konflik, atau dapat juga menimbulkan rasa tertekan dan stres bagi karyawan yang tidak mampu memenuhi tuntutan target yang harus dicapai oleh tim maupun pribadi.

Burnout Syndrome dapat terjadi karena tingginya beban kerja yang dialami oleh karyawan. Beban kerja adalah persepsi pekerja mengenai sekumpulan kegiatan yang harus diselesaikan dalam batas waktu tertentu baik berupa beban kerja fisik maupun psikologis. Tuntutan beban kerja yang berat dalam sebuah perusahaan dapat mengakibatkan berkembangnya perasaan negatif bagi pekerja. Pencapaian target yang dengan waktu yang padat menimbulkan ketegangan, kekhawatiran, kejenuhan, rendah diri, kehilangan motivasi, hingga stres dan frustrasi. Stres yang terjadi terus menerus dan berkepanjangan dengan intensitas yang tinggi dapat menyebabkan timbulnya *Burnout Syndrome*. Lingkungan kerja juga berdampak besar dalam kecenderungan timbulnya *burnout* sebab suasana kerja yang tidak nyaman akan menyebabkan tingginya stress sehingga memicu hingga timbulnya *burnout* (Arie.2015).

Burnout Syndrome termasuk dalam revisi ke 11 dari klasifikasi penyakit internasional (ICD-11) sebagai fenomena pekerjaan tidak dapat diklasifikasikan sebagai kondisi medis, serta tidak dapat diterapkan untuk fenomena di kehidupan yang lain. Burn out adalah sindrom, karena stres kronis di tempat kerja yang tidak berhasil diatasi. Ciri-cirinya adalah perasaan kehabisan energi atau kelelahan, perasaan negatif atau sinis tentang pekerjaan dan mengurangi profesionalisme (WHO. 2019)

Burnout merupakan istilah baru yang digunakan untuk menunjuk pada satu jenis stres yang kronis. Istilah *burnout* pertama kali dikemukakan oleh Freudenberger di tahun 1974, yang merupakan representasi dari sindrom *psychological* stres yang menunjuk pada respon negatif seseorang sebagai hasil dari tekanan pekerjaan (Katarini, 2011). Menuntut terlibatnya tingkat emosi yang tinggi. Dampak yang dapat terjadi adalah mudah emosi, depresi, gampang tersinggung, demotivasi, rendah diri, bosan dan tidak berdaya. Hal ini memdampaki hasil kerja karyawan maupun kepuasan kerja karyawan, sebab *burnout* memiliki dampak yang mutlak terhadap kondisi fisik dan mental karyawan sehingga kondisi ini berdampak terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian seorang ahli psikologi bernama Schaufeli (dalam Swasti, 2017) menunjukkan bahwa profesi seseorang yang menepati urutan pertama yang paling banyak mengalami *burnout* adalah profesi di bidang jasa yaitu sekitar 43 persen. Profesi seseorang di bidang pelayanan memiliki tingkat tekanan yang lebih tinggi dibandingkan orang yang bekerja dengan profesi lainnya, sebab seseorang dituntut untuk bekerja terlalu banyak dengan durasi waktu yang lama, sehingga tanpa disadari seseorang mengabaikan kebutuhan dan keinginan mereka sebagai individu.

PT. SINERGI Integra Services adalah sebuah perusahaan swasta di Jakarta yang bergerak dibidang *outsourcing* jasa kebersihan (*Cleaning Service*), perusahaan ini memiliki kurang lebih sekitar 147 karyawan dengan tujuan untuk memberikan kesejahteraan bagi karyawan *outsourcing* didalamnya yang adalah jantung perusahaan. Kelelahan karyawan dalam menanggung tanggung jawab yang berat, banyaknya jumlah pekerjaan dan desakan waktu serta memberikan pelayanan secara prima merupakan tuntutan dari perusahaan yang menjadi beban kerja bagi karyawan. Kejenuhan dan keluh kesah menjadi hal yang sering didengar setiap harinya, sebab karyawan memberikan hampir seluruh tenaga dan waktunya namun tidak mendapat uang lembur yang seharusnya menjadi haknya bila bekerja melebihi waktu kerja yang telah disepakati. Beban kerja dengan rutinitas yang padat, dan lingkungan kerja yang tidak memadai dapat menimbulkan potensi *burnout* pada karyawan pusat di PT. SINERGI Integra Services. Hal ini terlihat dari gejala *burnout* pada karyawan di PT. SINERGI Integra Services yang ditunjukkan seperti

sering sakit, mudah emosi, gampang tersinggung, selalu lelah dan tidak berdaya, menghindari pekerjaan dan sering tidak masuk dengan berbagai alasan. Maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah beban kerja dan lingkungan kerja memiliki dampak terhadap *burnout syndrome* pada karyawan PT. SINERGI Integra Services?

TINJAUAN PUSTAKA

Burnout

Maharani dan Triyoga (2012) menyatakan bahwa burnout merupakan gejala kelelahan emosional yang disebabkan oleh tingginya tuntutan pekerjaan, yang sering dialami oleh individu yang bekerja pada keadaan dimana ia harus melayani kebutuhan orang banyak. Sedangkan Maslach (2016) menyatakan bahwa burnout merupakan suatu sindrom psikologis yang timbul sebagai suatu respon yang berkepanjangan terhadap stres interpersonal kronis. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan *burnout* dalam penelitian ini adalah suatu kondisi kelelahan fisik dan mental berkepanjangan yang telah mencapai tahap kronis yang dialami oleh karyawan yang disebabkan oleh tingginya tekanan beban kerja, lingkungan kerja yang tidak memadai.

Penelitian Maslach dan Leiter dalam bukunya yang berjudul “*The Truth About Burnout*” (dalam Yeni dan Niswati, 2012) menjelaskan adanya indikator-indikator yang terdapat dalam *burnout*, sebagai berikut:

1. *Emotional exhaustion.*

Indikator ini merupakan suatu keadaan dimana ketika seseorang merasa lelah, mereka merasa terlalu lelah baik secara fisik maupun secara emosional.

2. *Depersonalization.*

Indikator ini seringkali disebut dengan *cynicism*, merupakan suatu keadaan dimana ketika seseorang bersikap sinis, mereka akan menjauhi pekerjaan maupun rekan kerjanya.

3. *Low or reduced personal accomplishment.*

Indikator ini seringkali disebut dengan istilah *ineffectiveness*, merupakan suatu keadaan dimana ketika seseorang merasa gagal, kemudian tumbuh perasaan bahwa mereka tidak mampu.

Baron dan Greenberg dalam Rahmayanti (2017) menjelaskan ada empat aspek yang terdapat dalam *burnout*, sebagai berikut:

1. Kelelahan fisik.

Aspek kelelahan jenis ini ditandai dengan menurunnya kekebalan tubuh individu sehingga individu sering mengalami sakit-sakitan.

2. Kelelahan emosional.

Aspek kelelahan jenis ini ditandai dengan meningkatnya perasaan negatif pada individu.

3. Kelelahan mental.

Aspek kelelahan jenis ini ditandai dengan sikap negatif yang cenderung merugikan diri sendiri dan orang lain.

4. Rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri.

Aspek kelelahan jenis ini ditandai dengan perasaan tidak pernah puas terhadap hasil kerja yang dilakukan.

Lee dan Ashfort dalam Dewanti (2010) menjelaskan bahwa terdapat dua faktor yang menyebabkan timbulnya *burnout*, sebagai berikut:

1. Faktor Eksternal

a. Ambiguitas peran merupakan situasi yang terjadi dimana kurangnya hak dan kewajiban seorang karyawan sehingga seorang karyawan tersebut tidak mengetahui apa yang harus dilakukan, bimbang dan tidak yakin sebab tidak adanya kejelasan mengenai deskripsi pekerjaan yang diberikan.

b. Konflik peran merupakan suatu konflik yang terjadi dimana seorang individu mengambil lebih dari satu peran yang saling bertentangan. Peran yang diambil tidak dengan jelas menunjukkan tugas-tugas apa yang seharusnya dilakukan dan bagaimana perilaku yang seharusnya diterapkan, hal ini memicu terjadinya kekacauan peran.

c. Beban kerja merupakan intensitas pekerjaan yang meliputi jumlah pekerjaan, waktu yang ditentukan serta tanggung jawab yang digenggam. Beban kerja dapat berupa kuantitatif dan kualitatif. Beban kerja kuantitatif menggambarkan jumlah pekerjaan dengan banyak atau sedikitnya pekerjaan yang diberikan, sementara beban kerja secara kualitatif dilihat dari tingkat kesulitan pekerjaan dengan membutuhkan keahlian.

- d. Dukungan dari atasan merupakan pandangan umum tentang sejauh mana atasan menilai kontribusi dari masing-masing individu dan memiliki kepedulian terhadap kesejahteraan mereka.
- e. Dukungan dari keluarga merupakan kebutuhan fisik dan psikologi yang terpenuhi dan bermula dari lingkungan keluarga. Individu akan menjadikan keluarga sebagai satu-satunya tempat untuk kembali, tempat bercerita, dan tempat untuk mencurahkan setiap keluhan dan persoalan yang dialami oleh individu.
- f. Iklim organisasi merupakan kesamaan persepsi individu tentang sikap dan kebutuhan, definisi tugas dan pekerjaan, keadilan serta hubungan manusia dengan lingkungannya.
- g. Budaya organisasi merupakan norma dan kebiasaan yang diterima sebagai pedoman oleh seluruh anggota yang ada dalam suatu organisasi atau perusahaan dalam melakukan interaksi. Budaya organisasi merupakan perekat bagi semua kegiatan di dalam organisasi dengan tujuan untuk membuat setiap hal yang ada di organisasi menjadi terstruktur dengan baik.
- h. Kepuasan terhadap kompensasi merupakan kesesuaian persepsi karyawan mengenai seberapa banyak upah yang mereka terima dan seberapa banyak yang seharusnya mereka terima sebagai hasil atas jasa yang diberikan kepada organisasi atau perusahaan.
- i. Prestasi kerja merupakan pencapaian seorang karyawan melalui hasil kerja yang diperolehnya dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.
- j. Komitmen organisasi merupakan kesepakatan suatu organisasi atau perusahaan terhadap pemberlakuannya sistem maupun prosedur yang secara psikologis yang dirasakan oleh individu terhadap organisasinya, hal ini cenderung akan menimbulkan persepsi bagi individu untuk melakukan penilaian terhadap organisasi tersebut.
- k. Motivasi kerja merupakan pemberian dukungan atas kondisi pekerjaan seorang karyawan dan lingkungan kerja yang terdapat pada suatu organisasi atau perusahaan yang diberikan oleh pihak yang memiliki jabatan tertentu, seperti atasan.

2. Faktor Internal

- a. Faktor demografi merupakan faktor yang berasal dari segi kependudukan yang mengacu pada perbedaan jenis kelamin antara pria dan wanita. Wanita cenderung lebih rentan mengalami *burnout* karena kemungkinan mendapatkan posisi dan jabatan yang lebih kecil dan lebih mudah frustrasi.
- b. Faktor kepribadian mencakup tipe perfeksionis, yaitu suatu keadaan yang menggambarkan seorang individu yang selalu berusaha melakukan segala sesuatu dengan sangat sempurna, hal ini mengakibatkan individu akan merasa stres bilamana kebutuhan untuk tampil sangat sempurna tidak tercapai.

Kaswan (2018) menjelaskan bahwa terdapat dampak- dampak yang disebabkan oleh *burnout*, sebagai berikut:

1. Bagi Organisasi atau Perusahaan
 - a. Penurunan kuantitas dan kualitas kinerja karyawan
 - b. Menurunnya kepuasan kerja, serta produktivitas kerja karyawan
 - c. Meningkatnya absen dan pergantian karyawan secara terus menerus (*turnover intention*)
 - d. Meningkatnya biaya perawatan kesehatan karyawan
2. Bagi Karyawan
 - a. Adanya konsekuensi fisik berupa kesehatan yaitu meliputi sakit kepala, flu yang tidak kunjung sembuh, gangguan pada lambung, nyeri punggung, bahkan penyakit yang lebih serius berkaitan dengan masalah pada jantung.
 - b. Meningkatnya konsekuensi mental pada diri karyawan yang berupa dampak negatif seperti depresi, putus asa, selalu merasa gagal, mudah marah, sering melamun, dan takut untuk melakukan pekerjaan.
 - c. Meningkatnya risiko kecelakaan pada karyawan.

Beban Kerja

Tarwaka (2014) menyatakan bahwa beban kerja merupakan sesuatu yang timbul dari interaksi antara tuntutan pekerjaan, lingkungan kerja dimana tempat karyawan bekerja, keterampilan, persepsi dan perilaku dari karyawan. Sementara Sunarso (2010) menyatakan bahwa beban kerja merupakan sekumpulan atau sejumlah aktivitas yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan beban kerja dalam penelitian ini adalah

sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam jangka waktu tertentu dimana dalam pelaksanaannya menuntut kemampuan karyawan baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Beban kerja merupakan analisis yang menekankan pada bagaimana suatu pekerjaan akan dilakukan dan kemampuan untuk mengantisipasi munculnya suatu pekerjaan baru di masa datang (Zulkarnaen, W. 2021:27).

Putra (2012:22) dalam Mufid & Wahyuningtyas (2016) menjelaskan adanya empat indikator yang terdapat dalam beban kerja, yaitu sebagai berikut: Target yang harus dicapai, sudut pandang individu mengenai target yang harus dicapai yaitu mencakup target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan; Kondisi Pekerjaan, sudut pandang individu mengenai kondisi pekerjaan yaitu tentang bagaimana keadaan dari suatu pekerjaan yang ditugaskan kepadanya untuk diselesaikan; Penggunaan Waktu, sudut pandang individu mengenai penggunaan waktu yaitu mengenai kerja waktu yang digunakan dalam kegiatan- kegiatan yang secara langsung berhubungan dengan bagian produksi; dan Standar Pekerjaan, sudut pandang individu mengenai standar pekerjaan yaitu mengenai kesan yang disampaikan oleh individu mengenai pekerjaan yang diberikan kepadanya, mencakup perasaan yang timbul mengenai tingkat kesulitan dalam pekerjaan yang diberikan.

Melati dan Surya (2015) menjelaskan adanya dua jenis beban kerja yaitu: Beban kerja kuantitatif merupakan beban kerja yang berlebih secara fisik maupun mental dan Beban kerja kualitatif merupakan beban kerja yang berlebih yang terjadi pada individu akibat dari tuntutan pekerjaan yang lebih tinggi dari batas kemampuan konseptual dan teknis yang dimiliki individu.

Soleman (2011) menjelaskan adanya dua faktor yang terdapat dalam beban kerja yaitu Faktor eksternal merupakan beban kerja yang berasal dari luar tubuh karyawan yang berada di sekitar karyawan dalam proses bekerja, meliputi: tugas, Organisasi Kerja dan Lingkungan Kerja; dan Faktor internal merupakan beban kerja yang berasal dari dalam tubuh karyawan yang timbul akibat dari reaksi beban kerja eksternal yang berpotensi sebagai *stressor* yang mampu mengendalikan tubuh dan pikiran seorang karyawan.

Lingkungan Kerja

Khoiri (2013) menyatakan bahwa lingkungan kerja merupakan komponen organisasi yang berfungsi sebagai sistem sosial yang memiliki dampak yang besar untuk pembentukan tingkah laku karyawan dalam suatu perusahaan serta berdampak juga terhadap keberhasilan perusahaan. Sedangkan Nitisemito (2012) menyatakan lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada disekitar karyawan dan dapat memengaruhi dalam menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya misalnya dengan adanya *air conditioner* (AC), penerangan yang memadai, ruangan yang cukup, kebersihan dan sebagainya.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan lingkungan kerja dalam penelitian ini adalah segala sesuatu yang berada disekitar karyawan baik secara fisik maupun non fisik yang dapat memdampaki dirinya dalam melakukan pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Hal ini meliputi adanya sirkulasi udara, penerangan yang cukup, ruangan yang memadai, kerapihan dan kebersihan, tersedianya sarana dan prasarana yang menunjang pekerjaan karyawan, serta adanya suasana kerja yang mendukung proses kelancaran bekerja karyawan.

Nitisemito (2012) menjelaskan adanya tiga indikator yang terdapat dalam lingkungan kerja yaitu Suasana kerja adalah suatu kondisi yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan, kondisi ini dapat memdampaki pelaksanaan pekerjaan itu sendiri; Hubungan dengan rekan kerja yang dimaksudkan adalah hubungan yang harmonis dan tanpa adanya konflik dan perpecahan diantara sesama rekan kerja; serta Hal yang dimaksudkan adalah bahwa tersedianya secara lengkap peralatan yang digunakan untuk menunjang kelancaran kerja.

Sedarmayanti (2013) menjelaskan adanya dua jenis lingkungan kerja, yaitu sebagai berikut: a) Lingkungan kerja fisik merupakan semua keadaan yang berbentuk fisik yang berada disekitar tempat kerja karyawan yang dapat memdampaki karyawan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Lingkungan kerja fisik terbagi menjadi dua kategori, yaitu: Lingkungan yang secara langsung berhubungan dengan karyawan, meliputi interior kantor seperti kursi, meja, peralatan kantor, mesin kantor dan sebagainya. Dan Lingkungan perantara atau lingkungan umum, yaitu lingkungan kerja yang memdampaki kondisi fisik

manusia, meliputi sirkulasi udara, pencahayaan, bau tidak sedap, tata ruang, kebersihan, keamanan dan sebagainya. b) Lingkungan kerja non fisik merupakan semua keadaan yang terjadi di luar dari keadaan yang berbentuk fisik yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan dengan bawahan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain kualitatif, yang digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami aspek sosial dan kemanusiaan dari individu atau kelompok. Pendekatan penelitian ini adalah studi kasus dimana studi kasus adalah eksplorasi suatu sistem atau kasus tertentu dari waktu ke waktu yang melibatkan sumber daya yang kaya akan data dan informasi terkait. Studi kasus dipilih karena penelitian ini hanya berfokus pada Dampak Beban Kerja dan Lingkungan Kerja, terhadap *Burnout Syndrome* pada Karyawan PT. SINERGI Integra Services.

Data dalam penelitian ini diambil pada bulan November 2019 di PT. SINERGI Integra Services dengan wawancara sebanyak 20 orang karyawan. Teknik pengumpulan data dilakukan terhadap responden menggunakan wawancara dan memiliki masa kerja 3 tahun atau lebih di PT. SINERGI Integra Services. Lokasi penelitian ini terletak di Jakarta. Untuk menganalisis data, penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman yang analisisnya dilakukan secara terus menerus hingga data tersebut jenuh.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karyawan di PT. SINERGI Integra Services memiliki jam kerja yang padat yaitu bekerja dengan *range* waktu 10-14 jam sehari dan bekerja ditanggal merah (hari libur) tanpa menerima uang tambahan. Oleh sebab itu ditemukan masalah yang terjadi seperti karyawan yang merasa letih setiap hari karena beban kerja yang berat sering sakit, gampang tersinggung, tertekan, gelisah, dan bosan dengan pekerjaan mereka. Keluhan dari pelanggan sering terjadi, dan dimarahi oleh atasan meskipun merasa sudah melakukan pekerjaan dengan maksimal. Hal ini mengakibatkan beban kerja yang ditanggung oleh karyawan di PT. SINERGI Integra Services cukup tinggi dan berat dan berdampak pada timbulnya *burnout*.

Romadhoni (2015) mengemukakan bahwa terdapat dampak antara beban kerja dan *burnout*. Dijelaskan bahwa besarnya beban kerja yang menjadi tanggung

jawab bilamana melebihi batas kemampuan dan kapasitas karyawan maka akan menyebabkan *burnout*. Atmaja (2019) mengatakan hal yang serupa bahwa dalam penelitiannya menunjukkan bahwa semakin seorang karyawan memiliki jumlah pekerjaan yang banyak dengan desakan waktu yang tinggi, maka karyawan cenderung merasa tertekan sehingga timbulnya *burnout* akan semakin tinggi. Hal ini diperkuat oleh hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Sulistyowati & Muazansyah (2018) yang menyatakan bahwa beban kerja memiliki dampak yang kuat dan bersifat negatif terhadap *burnout* dengan hal ini memiliki arti bahwa beban kerja yang tinggi belum pasti akan menyebabkan *burnout*.

Rizki (2016) mengemukakan bahwa terdapat dampak antara lingkungan kerja dan *burnout*. Dijelaskan bahwa lingkungan kerja yang baik dilihat dari segi kebersihan dan kerapian, serta penerangan yang cukup cenderung berdampak terhadap *burnout* pada karyawan. Dewi (2017) mengatakan hal yang serupa bahwa dalam penelitiannya menunjukkan bahwa lingkungan kerja meliputi suhu udara dan kebisingan yang tinggi cenderung membuat karyawan merasa tidak nyaman saat bekerja, gangguan ini mengakibatkan timbulnya *burnout* pada karyawan. Hal ini diperkuat oleh hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Pradana (2017) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja memiliki dampak yang kuat dan bersifat negatif terhadap *burnout*.

Ramdan (2016) mengemukakan bahwa terdapat dampak signifikan antara beban kerja dan *burnout*. Dijelaskan bahwa karyawan memerlukan dukungan dalam menghadapi masalah dan persoalan dalam tempat kerja. Dukungan sosial tidak hanya mengurangi rasa tertekan, namun juga dapat mengatasi rasa tertekan. Salah satu sumber untuk memperoleh dukungan sosial adalah keluarga. Puspitaningrum (2018) mengatakan hal yang serupa bahwa dalam penelitiannya menunjukkan bahwa semakin kurangnya seorang individu mendapat dukungan dari orang terdekat, maka individu cenderung merasa kehilangan motivasi dan rendah diri sehingga potensi timbulnya *burnout* akan semakin tinggi. Hal ini diperkuat oleh hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Suryaningrum (2015) yang menyatakan bahwa dukungan sosial memiliki dampak yang signifikan dan bersifat negatif terhadap *burnout*.

Beban Kerja berdampak terhadap *Burnout Syndrome*, temuan ini menunjukkan bahwa apabila beban kerja mengalami perbaikan akan berdampak kepada menurunnya *burnout* karyawan PT. SINERGI Integra Services. Namun apabila terjadi perbaikan seperti pemberian uang lembur, insentif tambahan, pembaharuan *job description* masing-masing karyawan, maka hasilnya akan berdampak pada menurunnya *burnout* yang dialami oleh karyawan di PT. SINERGI Integra Services. Hal ini sesuai dengan penelitian yang ditemukan oleh Romadhoni (2015) yang menyatakan bahwa terdapat dampak yang signifikan antara beban kerja dan *burnout*. Namun hal ini berbeda dengan penelitian yang ditemukan oleh Sulistyowati (2018) yang mengatakan bahwa beban kerja tidak signifikan berdampak terhadap *burnout*.

Dampak Lingkungan Kerja juga memengaruhi *burnout syndrome* karyawan. Temuan ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja baik maka akan berdampak kepada menurunnya *burnout* karyawan PT. SINERGI Integra Services. Karyawan PT. SINERGI Integra Services merasa bahwa lingkungan kerja tidak seimbang dengan beban kerja yang ditanggung, yakni ruangan yang terlalu sempit dengan kapasitas lebih dari 10 orang, serta tidak adanya ruangan khusus untuk menyimpan *file* dokumen, sehingga membuat ruang kerja menjadi berantakan dan dokumen tidak tersusun dengan rapi. Situasi inilah yang membuat karyawan merasa tidak nyaman dengan lingkungan kerjanya sebab ruangan yang sempit membuat mereka merasa jenuh dan seringkali menjadi sangat emosional dan menjadi pemarah. Hal serupa terjadi oleh karena tata ruang yang tidak baik, ruang kerja yang berada sangat dekat dengan *pantry* seringkali mengeluarkan bau tidak sedap dan mengganggu kenyamanan karyawan saat sedang bekerja.

Karyawan di PT. SINERGI Integra Services memiliki jam kerja yang tidak sesuai dengan jam kerja pada normalnya. Karyawan dapat bekerja lebih dari 6 hari kerja dan bekerja dengan durasi waktu yang tidak masuk akal untuk mencapai target perusahaan. Menerima panggilan telepon, email, *whatsapp* dari kantor saat sedang bersama keluarga ataupun kerabat membuat karyawan harus tetap bekerja walaupun berada di rumah, hal ini yang menyebabkan munculnya konflik dalam keluarga, kerabat dan pekerjaan. Sehingga timbul perasaan gelisah yang terus menerus terjadi akibat perasaan yang mengharuskan selalu memberikan banyak

waktu untuk pekerjaan, oleh sebab itu walaupun karyawan menerima banyak dukungan kepedulian dan perhatian dari sanak keluarga maupun teman-teman, tidak menjamin bahwa karyawan merasa terbantu dalam mengurangi rasa *burnout* yang diderita. Ketika karyawan kembali lagi bekerja pada esok harinya, karyawan tentu akan kembali merasa tertekan dan dukungan yang diterima pun bersifat sementara dan berlalu begitu saja. Sehingga apabila semakin hari dukungan yang diberikan kepada karyawan semakin banyak, tidak akan mampu membantu dalam mengurangi *burnout* pada karyawan pusat PT. SINERGI Integra Services.

Apabila terjadi perbaikan di lingkungan kerja seperti perbaikan tata ruang, penambahan ruang gudang untuk menyimpan dokumen dan hal-hal yang berkaitan dengan masalah yang membuat lingkungan kerja tidak kondusif akan membuat karyawan merasa lebih damai dan hal ini berdampak untuk mengurangi *burnout* yang dialami oleh karyawan di PT. SINERGI Integra Services. Penemuan ini sesuai dengan penelitian yang ditemukan oleh Rizki (2016) mengemukakan bahwa terdapat dampak antara lingkungan kerja dan *burnout*.

Hasil penelitian mengenai jumlah pegawai yang efektif dengan beban kerja yang ditanggung oleh karyawan harus segera diterapkan supaya karyawan tidak memiliki beban kerja yang berlebihan dimana mengharuskan mereka untuk menambah waktu kerja ekstra atau lembur, menetapkan peraturan untuk tidak bekerja ditanggal merah, serta memperbaharui *job description* untuk seluruh karyawan.

Perusahaan harus meningkatkan suasana lingkungan kerja yang baik dan kondusif dalam membantu meningkatkan produktivitas karyawan dalam hal tata ruang di tempat kerja, seperti perluasan ruangan kerja, pembagian kapasitas karyawan di dalam satu ruang kerja, penambahan ruang khusus untuk penyimpanan dokumen, serta pemisahan ruang *pantry* dari ruang kerja karyawan. Pemberian motivasi dan perhatian yang mendukung karyawan seperti bantuan untuk mengerjakan tugas yang menumpuk maupun bantuan material, sehingga karyawan merasa lebih nyaman dan mengurangi rasa *burnout*. Sebab dukungan dari pihak keluarga dan teman-teman disimpulkan sudah cukup dan sebaiknya dipertahankan bahkan juga ditingkatkan. Sehingga apabila adanya beban kerja dan lingkungan

kerja yang membaik, maka dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial akan membantu dalam mengurangi dan mencegah *burnout*.

Sebaiknya karyawan lebih sering untuk menyisakan waktu untuk berlibur dan melakukan relaksasi dalam hal ini untuk *refreshing*. Hal ini dapat dilakukan dengan cara yang sederhana, seperti pergi menonton bioskop bersama keluarga maupun teman-teman, menikmati makanan yang lezat, pergi ke tempat spa atau refleksi badan, bermeditasi, berolahraga, tidur yang cukup, pergi berlibur dan lain sebagainya.

Salah satu pilihan yang tepat untuk mengatasi *burnout* pada karyawan adalah terapi kognitif dengan pergi kepada dokter atau psikolog yang ahli dalam bidangnya untuk melakukan terapi. Hal ini dilakukan sebab *burnout* seringkali timbul akibat cara berpikir yang salah dan tidak rasional. Oleh sebab itu sejumlah psikolog klinis menyediakan teknik terapi kognitif seperti proses konseling untuk menganalisa akar permasalahan dan proses *coaching* yang akan membantu penderitanya mengurangi *burnout* dengan memastikan penyebab *burnout* kemudian memberikan solusi dan diimplementasikan dalam bekerja.

KESIMPULAN

Beban kerja dan Lingkungan Kerja berdampak terhadap *burnout syndrome*, artinya apabila beban kerja mengalami perbaikan dan hasilnya membaik akan berdampak kepada menurunnya *burnout* karyawan PT. SINERGI Integra Services. Perusahaan harus meningkatkan suasana lingkungan kerja yang baik dan kondusif dalam membantu meningkatkan produktivitas karyawan. Beban Kerja karyawan juga perlu diperbaiki dengan menetapkan peraturan untuk tidak bekerja ditanggal merah, serta memperbaharui *job description* untuk seluruh karyawan secara adil dan merata berdasarkan tugas dan fungsi masing-masing karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ghozali, I. dan Latan, H. 2015. *Partial Least Square: Konsep, Teknik, dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jogiyanto. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Yogyakarta: BPFE- Yogyakarta.
- Kaswan. 2018. *Perilaku Organisasi Positif*. Bandung: CV. PUSTAKA SETIA

-
- Loomis, M., Genly, Beth 2017. *Burnout First Aid: What To Do First. Burnout Solution*. Portland: Bouclier Press
- Maslach, Christina. 2015. *Burnout: The Cost Of Caring*. New York: ISHK.
- Sarafino, E. P. 2006. *Health Psychology*. Inggris: John Willey & Sons.
- Siagian, P. Sondang. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Umar, Husein. 2010. *Riset Pemasaran dan Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Atmaja, I. G. I., & Wira, S. I. W. (2019). Dampak Beban kerja terhadap *Burnout* dengan *Role Stress* sebagai Variabel Mediasi pada Karyawan Rumours Restaurant. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 8(2), 7775–7804.
- B.M. Dewi. (2017). Hubungan antara Motivasi, Beban Kerja, dan Lingkungan Kerja dengan Kelelahan Kerja. *The Indonesian Journal of Occupational Safety and Health*, 7(1), 20–29.
- Chandra, R. (2017). Dampak Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT . Mega Auto Central Finance Cabang di Langsa, 6(1), 670–678.
- Christianty, T. O. V., et al (2016). *Burnout* Ditinjau dari *Employee Engagement* Pada Karyawan. *Psikodimensia*, 15(2), 351–373.
- Dhelvia, Rizky (2015). Dampak Beban Kerja, Kompetensi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Stres Kerja Serta Implikasinya Terhadap Kinerja Pegawaipt. Bca Finance. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen UNIKOM*, 1-15.
- Fajriani, A., & Septiari, D. (2015). Dampak Beban Pekerjaan terhadap Kinerja Karyawan: Efek Mediasi *Burnout*. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*. ISSN: 2337-7887, 3(1), 74–79.
- Hamzah, W. (2019). Dampak Beban Kerja dan Dukungan Sosial terhadap Kelelahan Kerja. (Pada Perawat di Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Sjahrane Samarinda). *PSIKOBORNEO*, 7(2), 495–505.
- Herlina, J. (2016). Dampak Kepemimpinan, Komitmen Organisasi dan Lingkungan Kerja terhadap Prestasi Kerja melalui Kepuasan Kerja Karyawan Sebagai Variabel *Intervening* Pada PT. KSK Insurance Indonesia, *Jurnal Magister Manajemen*, Vol. 9(1), 136–171.
- I.M. Ramdan, O. N. F. (2016). Analisis Faktor yang Berhubungan dengan *Burnout* pada Perawat Kesehatan Jiwa. *Jurnal Keperawatan Padjajaran*, 4(2), 170–178.
- Khoiri, Mujib. (2013). Dampak Lingkungan Kerja terhadap Motivasi Kerja Pegawai Perpustakaan Di Universitas Negeri Yogyakarta. Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta.
- Kusuma, B. H. (2018). Dampak *Role Overload* terhadap *Burnout* dengan Kecerdasan Spiritual sebagai Variavel Moderasi: Studi Empiris pada Mahasiswa. *Jurnal Akuntansi Bisnis*, 11(2), 132–139.
- N. Dwiyanto, R. A. S. (2017). Dampak Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja terhadap Keinginan Berpindah Tempat Melalui Kejenuhan (*Burnout*) Tenaga Kependidikan Kontrak Kerja Universitas Jember. *Jurnal Ekonomi Elektronik*, 13(2), 347–365.

-
- Pradana, B. A. (2017). Dampak Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap *Burnout* Pada Perawat RSUD Kardinah Kota Tegal. *Jurnal Magisma*, 5(2), 61–70.
- Rahmawanti, N. P. (2014). Dampak Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(2), 1–9.
- Rizki, M. (2016). Dampak Lingkungan Kerja Terhadap Stres Kerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 41(1), 9–15.
- Rolos, J. K. R. (2018). Dampak Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(4), 19–27.
- Romadhoni, *et al* (2015). Dampak Beban Kerja, Lingkungan Kerja, dan Dukungan Sosial Terhadap *Burnout* Pustakawan di Kota Mataram. *Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan*.
- Zulkarnain. (2011). Dampak *Burnout* Terhadap Kualitas Kehidupan Bekerja Pada Pekerja Public Service. *Jurnal Psikologi*, 338–345.
- Zulkarnaen, W. (2021). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Gunung Djati Publishing.
- <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>. Membakar habis "fenomena pekerjaan": Klasifikasi Penyakit Internasional.