

Peran Dukungan Sosial dalam Mengurangi *Burnout* dan Meningkatkan Kepuasan Kerja Pada Karyawan

Hanum Chaerunnisa^{1*}, Dea Alzahra², Galuh Kusuma Dewi³, Sulistiasih⁴

^{1,2,3,4} Fakultas Psikologi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

[¹202310515092@mhs.ubharajaya.ac.id](mailto:202310515092@mhs.ubharajaya.ac.id)

[²202310515100@mhs.ubharajaya.ac.id](mailto:202310515100@mhs.ubharajaya.ac.id)

[³202310515114@mhs.ubharajaya.ac.id](mailto:202310515114@mhs.ubharajaya.ac.id)

[⁴sulistiasih@dsn.ubharajaya.ac.id](mailto:sulistiasih@dsn.ubharajaya.ac.id)

* Korespondensi: e-mail: 202310515092@mhs.ubharajaya.ac.id

Submitted: **01/06/2024**; Revised: **15/06/2024**; Accepted: **23/06/2024**

Abstract

The background of writing this article is the increase in employees who experience burnout due to the high pressure and workload experienced by employees, this condition can cause decreased health in employees, decreased productivity, increased employee absenteeism, and decreased motivation for employees. The purpose of writing this article is to find out how important the role of social support is in reducing burn out in employees and how employees can increase job satisfaction. The method used in this article is the literature review method or literature review sourced from scientific literature, such as books, journals and other literature studies. The theory used in this article is the Maslach Burnout Inventory (MBI) theory which consists of 3 aspects, namely emotional exhaustion, depersonalization, and personal accomplishment. The results showed that social support plays an important role in reducing burnout in employees, there is a significant negative relationship between social support and burnout, which means that the higher the social support received by employees, the lower the burnout experienced by employees, and conversely the lower the social support received by employees, the higher the burnout experienced by employees. When employee social support increases, job satisfaction in employees will also increase.

Keywords: Burn out; Employees; Job satisfaction; Social Support

Abstrak

Latar belakang dari penulisan artikel ini adalah terjadinya peningkatan karyawan yang mengalami *burnout* dikarenakan tingginya tekanan dan beban kerja yang dialami oleh karyawan, kondisi ini dapat menyebabkan menurunnya kesehatan pada karyawan, produktivitas yang menurun, ketidakhadiran karyawan meningkat, serta menurunnya motivasi bagi karyawan. Tujuan penulisan artikel ini adalah untuk mengetahui seberapa penting peran dukungan sosial dalam mengurangi burn out pada karyawan serta bagaimana caranya agar karyawan dapat meningkatkan kepuasan kerja. Metode yang digunakan dalam artikel ini yaitu metode literature review atau kajian pustaka bersumber dari literatur ilmiah, seperti buku, jurnal dan kajian literatur lainnya. Adapun teori yang digunakan dalam artikel ini yaitu teori *Maslach Burnout Inventory* (MBI) yang terdiri dari 3 aspek yaitu *emotional exhaustion*, *depersonalization*, and *personal accomplishment*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan sosial berperan penting dalam mengurangi *burnout* pada karyawan, terdapat hubungan negatif yang signifikan antara dukungan sosial dengan *burnout*, yang artinya semakin tinggi dukungan sosial yang diterima oleh karyawan maka semakin rendah *burnout* yang dialami oleh karyawan, dan sebaliknya semakin rendah dukungan sosial yang diterima oleh karyawan, maka semakin tinggi *burnout* yang dialami oleh karyawan. Ketika dukungan sosial karyawan meningkat maka kepuasan kerja pada karyawan juga akan meningkat.

Kata kunci: Dukungan sosial; Karyawan; Kelelahan; Kepuasan kerja

Pendahuluan

Karyawan adalah orang yang bekerja dengan mencurahkan (tenaga dan pikirannya) untuk sebuah perusahaan. Perusahaan menginginkan karyawan memiliki kinerja yang bagus dan dituntut untuk bisa melakukan segala hal. Dalam bekerja karyawan memiliki beban dan tekanan yang tidak sedikit. Dengan berbagai tuntutan dan beban yang tinggi dari lingkungan pekerjaan maupun atasan akan memberikan dampak yang negatif pada performa karyawan. Seorang karyawan dituntut untuk memiliki keahlian (skill) dan wawasan yang luas dalam memenuhi berbagai tugasnya. Karyawan memiliki tugas seperti memberikan kontribusi yang baik terhadap perusahaan, membantu meningkatkan citra perusahaan, serta dapat menyelesaikan tugas yang telah diberikan oleh perusahaan (Putra & Muttaqin, 2020).

Ketika karyawan dituntut untuk mencapai target yang diberikan oleh atasan, dapat menyebabkan timbulnya rasa stres dan tertekan yang berlebih sehingga para karyawan tidak mampu memenuhi target yang harus dicapai dalam tim maupun individual. *Burnout* bisa dapat terjadi akibat tingginya tekanan dan beban kerja yang dialami oleh karyawan. Tuntutan beban kerja yang dirasakan oleh karyawan bisa berdampak pada performa kinerja karyawan tersebut. Stres yang berkepanjangan dan terus menerus akan menyebabkan *burnout*. Lingkungan dari pekerjaan juga bisa berdampak besar pada munculnya *burnout*, karena suasana kerja yang mendesak akan menyebabkan karyawan tidak nyaman sehingga muncul perasaan *burnout* (Assa, 2022). Berdasarkan riset di Amerika Serikat yang diselenggarakan oleh Robert Half Research menemukan bahwa sebagian para pekerja di berbagai negara mengalami *burnout* saat bekerja. Sekitar 45% dari 2.800 pekerja yang disurvei pada bulan April dan Maret 2021 mengalami peningkatan *burnout* (Kompas.id, 2022). *Burnout* pada karyawan sangat berpengaruh pada kinerja karyawan di Perusahaan pasalnya kondisi ini menyebabkan kesehatan karyawan menurun, produktivitas menurun, ketidakhadiran karyawan meningkat, dan menurunnya motivasi bagi karyawan.

Ketika karyawan dapat mengatasi *burnout* dalam lingkungan kerja, maka ia akan dapat memenuhi kepuasan kerja. Dengan mengatasi *burnout* pada karyawan maka peran dukungan sosial sangat dibutuhkan sebagai motivasi bagi karyawan, misalnya lingkungan kerja dan rekan kerja yang mendukung dalam pekerjaan akan membantu karyawan mengatasi permasalahan *burnout* ini. Menurut Lambert terdapat aspek dalam dukungan sosial seperti psikologis yang mendukung, bantuan di lingkungan kerja, umpan balik yang positif, dan motivasi (Cahyani & Frianto, 2019).

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai peran dukungan sosial dalam mengurangi *burnout* dan bagaimana cara meningkatkan kepuasan kerja pada karyawan, dari fenomena yang terjadi saat ini bahwa masih banyaknya karyawan yang mengalami *burnout* dalam bekerja sehingga penelitian ini memiliki hipotesis yaitu terdapat hubungan dukungan sosial dalam mengurangi *burnout* pada karyawan. Adapun teori yang digunakan dalam

penelitian ini yaitu menggunakan teori *Maslach Burnout Inventory* (MBI) yang memiliki tiga dimensi utama dari *burnout*, seperti kelelahan emosional, depresional, dan menurunnya prestasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa penting peran dukungan sosial dalam mengurangi *burnout* pada karyawan serta bagaimana caranya agar karyawan dapat meningkatkan kepuasan kerja.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif, dengan menggunakan studi pustaka atau *literatur review*. Studi pustaka adalah kajian teoritis berdasarkan referensi lain berkaitan dengan nilai, budaya, serta norma sosial yang akan diteliti, studi pustaka amat penting dalam melakukan penelitian karena penelitian harus bersumber dari literatur-literatur ilmiah (Sugiyono, 2017). Peneliti akan membaca dan menganalisis sumber-sumber lain seperti artikel, buku, jurnal, serta hasil dari peneliti terdahulu yang dikembangkan dan ditarik kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Definisi dukungan sosial merupakan bagaimana hubungan sosial memberikan dampak positif yang baik untuk kesehatan mental dan fisik seseorang. Menurut sarafino, menyebutkan beberapa jenis dukungan sosial pada karyawan, seperti; (1) dukungan emosi, berupa memberikan rasa kepedulian kita kepada individu; (2) dukungan penghargaan, memberikan dukungan positif dan; (3) dukungan informasi, memberikan sebuah nasihat dan saran (Muflihah & Savira, 2021).

Menurut Maslach dkk, *burnout* merupakan suatu kondisi psikologis yang disebabkan karena kelelahan emosional, depersonalisasi dan turunnya pencapaian pribadi, hal ini menyebabkan karyawan dapat mengalami kondisi tersebut baik karyawan yang berada di sektor jasa, manufaktur ataupun sektor pada bidang pekerjaan yang lain. Ada berbagai gejala *burnout* yang dapat dirasakan pada karyawan, menurut Cordes dan Dougherty gejala yang dirasakan karyawan seperti menurunnya kreativitas, tidak adanya komitmen dalam bekerja, timbul perasaan asing saat mengenal setiap aspek pekerjaan dan timbul penyakit fisik serta peningkatan emosional (Sofiah & Muslikah, 2022).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Maslach dkk, faktor yang menyebabkan karyawan mengalami *burnout* yaitu: (1) *work overloaded*, suatu kondisi dimana karyawan mengalami ketidaksesuaian dalam pekerjaannya dan pekerjaan yang dilakukan melebihi kapasitas kemampuan manusia; (2) *lack of work control*, dimana semua orang mempunyai keinginan untuk membuat pilihan, keputusan, dapat berpikir untuk menyelesaikan masalah serta meraih prestasi namun terkadang karyawan mempunyai batasan untuk berinovasi, kurangnya rasa tanggung jawab dengan hasil yang didapat karena terdapat kontrol yang ketat dari atasan atau pimpinan; (3) *rewarded for work*, tidak adanya apresiasi dari lingkungan kerja membuat

karyawan merasa tidak dihargai. Ada berbagai macam cara yang dapat diatasi karyawan dalam mengurangi *burnout* cara yang pertama yaitu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, menurut penelitian yang dilakukan Galleta dkk bahwa lingkungan menjadi faktor psikososial yang mempengaruhi terjadinya *burnout*. Salah satu cara untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif adalah dengan mengubah design dan layout ruangan kita misalnya menambahkan hiasan yang menarik seperti menaruh tanaman hias di meja kerja dan memberi aroma parfum yang menyegarkan agar mengurangi ketegangan saat bekerja. Cara yang kedua yaitu bersikap asertif, sikap asertif merupakan kemampuan diri melalui komunikasi yang jujur, tegas, dan lugas, tetapi tetap menghargai perasaan orang lain. Contoh sikap asertif adalah bila diberikan tugas yang memerlukan banyak tenaga dan bantuan peralatan, maka sebaiknya meminta bantuan dari orang lain serta meminta disediakan peralatan yang dibutuhkan guna memudahkan pelaksanaan kerja atau tugas (Yulfanani & Roziana, 2022).

Pada penelitian yang berjudul "Hubungan Antara Dukungan Sosial dengan *Burnout* Pada Karyawan CV. Ina Karya Jaya Klaten" yang dilakukan oleh (Saputra, 2014) menunjukkan hasil ada hubungan negatif yang signifikan antara dukungan sosial dengan *burnout*. Dimana hal ini, semakin tinggi dukungan sosial yang diterima oleh karyawan maka semakin rendah *burnout* yang dialami oleh karyawan, dan sebaliknya semakin rendah dukungan sosial yang diterima oleh karyawan, maka semakin tinggi *burnout* yang dialami oleh karyawan. Maka hal ini terbukti bahwa dukungan sosial berperan penting dalam mengurangi terjadinya *burnout* pada karyawan. Hal ini terjadi karena karyawan CV. Ina karya Jaya, Klaten memiliki hubungan interpersonal yang saling mendukung antara satu sama lain baik dari pimpinan maupun rekan kerja sehingga tercapainya keharmonisan bekerjasama dalam berbagai bidang pekerjaan.

Lalu pada penelitian yang dilakukan oleh (Adawiyah & Blikololong, 2019) dengan judul "Hubungan Antara Dukungan Sosial dan *Burnout* Pada Karyawan Rumah Sakit" menunjukkan hasil penelitian yang sama yaitu terdapat hubungan negatif yang signifikan antara dukungan sosial dan *burnout* pada karyawan rumah sakit di Tangerang. yang artinya semakin tinggi dukungan sosial yang diterima oleh karyawan rumah sakit, maka semakin rendah *burnout* yang dialami oleh karyawan rumah sakit, begitupun sebaliknya. Selanjutnya, pada penelitian yang berjudul "Hubungan antara dukungan Sosial dengan *burnout* pada perawat di Rumah Sakit X" yang diteliti oleh (Putra & Muttaqin, 2020) yang menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan negatif antara dukungan sosial dengan *burnout*, yang mengindikasikan bahwa individu dapat mengatasi *burnout* ketika merasakan adanya dukungan sosial yang diterima

Dari hasil-hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan peran dukungan sosial dalam mengatasi *burnout* pada karyawan yang bekerja. Hal ini sejalan Menurut Maslach & Jackson dengan menggunakan teori *Maslach Burnout Inventory* (MBI) terdiri dari 3 aspek yaitu *emotional exhaustion*, *depersonalization*, and *personal accomplishment*, hal ini menunjukkan bahwa skala ini memiliki realibilitas dan validitas yang tinggi sebagai alat ukur *Burnout* (Anggara et al., 2020).

Menurut Maslach dan Leiter aspek pertama yaitu emotional exhaustion atau kelelahan emosional seperti kelelahan fisik dan emosi salah satu tandanya dengan kekurangan energi seperti kehilangan semangat serta motivasi untuk melakukan aktivitas sehari-hari. Aspek kedua yaitu depersonalization merupakan cara untuk melindungi diri dari tuntutan emosional yang berlebihan dengan sikap yang negatif salah satunya seperti menjauh dari lingkungan sekitar dan cenderung menghindari orang sekitar. Selanjutnya pada aspek ketiga yaitu personal accomplishment merupakan rendahnya penghargaan terhadap dirinya atau tidak pernah memuji dirinya sendiri yang dimana individu tidak pernah puas terhadap dirinya, selalu merasa kurang dengan hasil kerja kerasnya serta tidak pernah merasa melakukan hal yang bermanfaat bagi diri sendiri maupun orang lain di sekitarnya (Faaroek, 2020). Maka dukungan sosial dalam hal ini berperan penting untuk mencegah serta mengurangi ketiga aspek ini, seperti dukungan sosial dari rekan kerja maupun atasan dapat mengurangi kelelahan emosional, depersonalisasi, dan meningkatkan rasa pencapaian terhadap diri sendiri.

Karyawan merupakan salah satu faktor dalam keberhasilan suatu perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu untuk mengelola atau manajemen sumber daya secara efisien dan efektif. Ketika karyawan mampu menyelesaikan tugasnya tanpa hambatan, ia akan mencapai tingkat kepuasan kerja yang baik. Menurut Handoko, kepuasan kerja pada karyawan merupakan keadaan emosional positif yang dirasakan karyawan dalam memandang pekerjaannya (Simanjuntak et al., 2017). Ketika seseorang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi, maka semakin tinggi juga komitmen karyawan terhadap perusahaan. Bagaimana cara perusahaan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Ada tiga cara yang perlu dilakukan perusahaan dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan, (1) memberikan training karyawan guna meningkatkan keterampilan karyawan, sehingga dapat mencapai kepuasan kerja karyawan yang baik; (2) memberikan pengembangan karir karyawan, hal ini bisa diwujudkan dalam promosi jabatan sesuai dengan kinerja yang dimiliki karyawan; (3) perusahaan mampu memberikan sarana dan fasilitas yang baik, agar karyawan bisa berkomitmen dan loyalitas dalam bekerja (Jimmy Susili, 2019).

Kesimpulan

Karyawan merupakan seseorang yang mampu bekerja dengan mencurahkan waktu, tenaga, serta pikirannya, terkadang perusahaan menginginkan karyawannya untuk bisa bekerja dibawah tekanan. Tidak jarang melihat beberapa perusahaan melakukan karyawan tidak semestinya seperti rekan kerja yang tidak saling mendukung, pimpinan atau atasan yang semena-mena terhadap karyawan, dan hal lainnya yang menyebabkan karyawan mengalami penurunan kinerja. Karyawan yang mengalami hal tersebut disuatu perusahaan disebut dengan *burnout* yaitu suatu kondisi psikologis yang disebabkan karena kelelahan emosional, depersonalisasi dan turunnya pencapaian pribadi. Hasil penelitian yang telah peneliti lakukan dengan membaca jurnal, buku, dan kajian literatur lainnya menunjukkan bahwa dukungan sosial

memiliki peranan penting dalam mengurangi *burnout* pada karyawan, sehingga ketika dukungan sosial meningkat maka *burnout* pada karyawan akan menurun dan sebaliknya ketika dukungan sosial menurun maka *burnout* yang dialami oleh karyawan akan meningkat. Ketika mereka mendapatkan dukungan sosial di perusahaan dapat meningkatkan kepuasan kerja pada karyawan. Bentuk dukungan sosial pada karyawan untuk mengurangi *burnout* dalam bekerja disuatu perusahaan, seperti rekan kerja yang mampu diajak bekerja sama, komunikasi yang terbuka terhadap sesama karyawan, memberikan dukungan emosional, pimpinan atau atasan yang mampu menciptakan lingkungan kerja yang saling mendukung sehingga tercapainya keharmonisan dalam bekerja sama di berbagai bidang pekerjaan.

Daftar Pustaka

- Adawiyah, R., & Blikololong, J. B. (2019). Hubungan Antara Dukungan Sosial dan Burnout Pada Karyawan Rumah Sakit. *Jurnal Psikologi*, 11(2), 190–199.
- Anggara, I. F., Sari, N. W., Dwiputra, F., Yanti, K. I., & Widarnandana, I. D. (2020). Instrumen Pengukuran Burnout Pada Pekerja Industri Pariwisata di Bandung. *Jurnal Psikologi Mandala*, 4, 1–18.
- Assa, A. F. (2022). Dampak Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Burnout Syndrome Pada Karyawan PT. Sinergi Integra Services. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 6(3), 436–451.
- Cahyani, W., & Frianto, A. (2019). Peran Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja Sebagai Peningkatan Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(3), 868–876.
- Faaroeck, A. (2020). Pengaruh Job Demand Terhadap Turnover Intention Melalui Burnout Pada Karyawan Work From Home. *Forum Ilmiah*, 17(3), 384–396.
- Jimmy Susili, I. G. B. H. S. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention yang Dimediasi Oleh Komitmen Organisasional Karyawan Kontrak. *E-Jurnal Manajemen*, 8, 3700–3729.
- Kompas.id. (2022). *Hindari Burnout, Tingkatkan Kinerja pada Masa Sekarang*. Kompas. https://www.kompas.id/baca/adv_post/hindari-burnout-tingkatkan-kinerja-pada-masa-sekarang
- Muflihah, L., & Savira, S. I. (2021). Pengaruh Persepsi Dukungan Sosial Terhadap Burnout Akademik Selama Pandemi. *Jurnal Penelitian Psikologi Mahasiswa*, 8(2), 201–211.
- Putra, A. C. M., & Muttaqin, D. (2020). Hubungan Antara Dukungan Sosial dengan Burnout Pada Perawat di Rumah Sakit X. *Psikostudia: Jurnal Psikologi*, 9(2).
- Saputra, A. F. (2014). *Hubungan Antara Dukungan Sosial Dengan Burnout Pada Karyawan*. Klaten: CV Ina Karya Jaya.
- Simanjuntak, D. S., Nadapdap, K. M. N., & Winarto, W. (2017). Pengaruh Persepsi Penilaian Prestasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Manajemen*, 3(2), 6–13.
- Sofiah, D., & Muslikah, E. D. (2022). Burnout Pada Karyawan: Bagaimana Peranan Emotional Labor dan Workplace Spirituality? *INNER: Journal of Psychological Research*, 2(3), 211–

220.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

Yulfanani, Y., & Roziana, R. (2022). Dampak Kelelahan Mental (Burnout) Terhadap Kinerja Karyawan PT. Duta Merpati Indonesia. *ETNIK: Jurnal Ekonomi Dan Teknik*, 1(4), 299–305.