

ANALISIS KELELAHAN DAN KEJENUHAN KARYAWAN PADA KANTOR PEGADAIAN CABANG TENGGARONG

Muhammad Nicky Nur¹, Iskandar², & Erwinsyah³

¹Program Studi Manajemen, Universitas Kutai Kartanegara

^{1,2,3}Jalan Gunung Kombeng No. 27, Tenggarong, 75512

E-mail: nickynur21@gmail.com¹, iskandar76@rocketmail.com², erwinskyahadvokat@gmail.com³

Abstract

The aim of this research is to find out and examine the main factors causing employee burnout at the Tenggarong branch of the Pegadaian Office. The sample in this study was 28 employees at the Tenggarong pawnshop office. The sampling technique as a whole without exception, the analytical tool used is descriptive statistics. Based on the results of research conducted using the Maslch Burnout Inventory measuring instrument (MBI) which consists of three indicators, namely emotional exhaustion, depersonalization, and lack of self-actualization. The research results show that the emotional exhaustion indicator has a value of 2.257, the depersonalization indicator has a value of 2.011, and lack of self-actualization has a value of 2.15. It can be concluded that the main cause of employee burnout or exhaustion is an indicator of emotional exhaustion. Because it has quite high values from all indicators.

Keywords : *Burnout, Maslch Burnout Inventory (MBI)*

PENDAHULUAN

Saat ini ekonomi sangat berkembang pesat di masyarakat, era globalisasi menempatkan peranan teknologi informasi dan komunikasi ke sektor yang sangat strategis, karena menghadirkan suatu dunia tanpa batas, jarak, ruang dan waktu, serta meningkatkan produktivitas dan efisiensi yang pada akhirnya akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Berkembangnya bisnis finance, membawa tren baru di dunia industri finance, yakni hadirnya beragam layanan dan produk bisnis finance yang menggunakan teknologi modern untuk berkembang pesat dalam dunia bisnis. Pada tataran praktis maupun teoretis, fenomena yang sering disebut sebagai konvergensi media ini, memunculkan beberapa konsekuensi penting.

Di ranah praktis, konvergensi media bukan saja memperkaya informasi yang disajikan, melainkan juga memberikan pilihan kepada khalayak untuk memilih informasi yang sesuai dengan selera mereka (Romli, 2016). Persaingan cenderung meningkat, dan kinerja organisasi merupakan salah satu indikator terpenting bagaimana menjadi lebih baik lagi dalam persaingan global. Kenyataannya setiap karyawan memiliki dorongan dan kebutuhan pokok yang bersifat utama (fisik maupun psikis) serta bersifat sosial.

Tanpa disadari semuanya menuntut pemuasan apalagi untuk pekerja yang bekerja dibagian industri dan pelayanan. Saat ini kemampuan karyawan untuk menyelesaikan tugasnya sesuai dengan job deskripsinya tidak cukup untuk menjadi tolak ukur dalam pekerjaannya. Karena karyawan harus mengembangkan kemampuannya terus menerus seiring berjalannya waktu sebagai akibat darituntutan pekerjaan yang meningkat. Namun, bagaimana karyawan mampu menyelesaikan tugas semaksimal mungkin untuk mendapatkan hasil terbaik bagi perusahaan. Perusahaan mampu memberikan gaji maupun apresiasi setingginya, tapi belum tentu bisa menghilangkan burnout atau kejenuhan kerja yang dialami oleh seorang karyawan. Maka dari itu perusahaan juga harus memperhatikan kesehatan mental dan fisik karyawan agar tidak mengalami *burnout*.

Menurut (Pines & Aronson, 1998) mendefinisikan *burnout* sebagai salah satu keadaan kelelahan secara fisik, emosi, dan mental yang disebabkan keterlibatan dalam jangka waktu yang panjang pada situasi yang secara emosional penuh dengan tuntutan. Definisi lain di kemukakan oleh (Maslach & Jackson dalam Cooper et al., 1996) yang menjelaskan *burnout* sebagai sindrom kelelahan emosional, depersonalisasi, dan *recudet personal accomplishment* yang terjadi diantara individu-individu yang melakukan pekerjaan yang memberikan pelayanan kepada orang lain dan sejenisnya. Menurut (Fahmi, 2106) bahwa: “Stress adalah suatu keadaan yang menekankan diri dan jiwa seseorang diluar batas kemampuannya, sehingga jika terus dibiarkan tanpa ada solusi makan ini akan berdampak pada kesehatannya. Stress tidak timbul begitu saja namun sebab-sebab stress timbul umumnya diikuti oleh faktor peristiwa yang mempengaruhi kejiwaan seseorang, dan peristiwa yang mempengaruhi kejiwaan seseorang dan peristiwa itu terjadi di luar kemampuannya sehingga kondisi tersebut telah menekan jiwanya. Berbagai indikasi yang menunjukkan gejala burnout yang di alami oleh karyawan. *Exhaustion*, merupakan dimensi *burnout* yang ditandai dengan kelelahan yang berkepanjangan baik secara fisik, mental, maupun emosional.

Pekerja tidak mampu menyelesaikan masalah ketika merasakan kelelahan (*exhaustion*). Depersonalisasi upaya untuk membuat jarak antara diri sendiri dan penerima layanan atau rekan kerja, dengan aktif mengabaikan kualitas yang membuat mereka menjadi orang yang unik dan menarik. Pekerja cenderung bersikap dingin, menjaga jarak, cenderung tidak ingin terlibat dengan lingkungan kerjanya, perilaku ini juga kelak muncul dengan sifat sensitif seperti mudah marah, mudah tersinggung sebagai langkah untuk menjaga jarak tersebut. *Low Personal Accomplishment*, individu akan merasa tidak efektif ketika kurangnya kecakapan dalam bekerja, dirinya akan melihat pekerjaan baru yang ditugaskan kepada dirinya sebagai beban yang baru. Kelelahan atau depersonalisasi dapat mengganggu efektivitas, sulit untuk mendapatkan rasa keberhasilan saat bekerja. Kelelahan depersonalisasi muncul dari adanya kelebihan beban kerja atau konflik sosial.

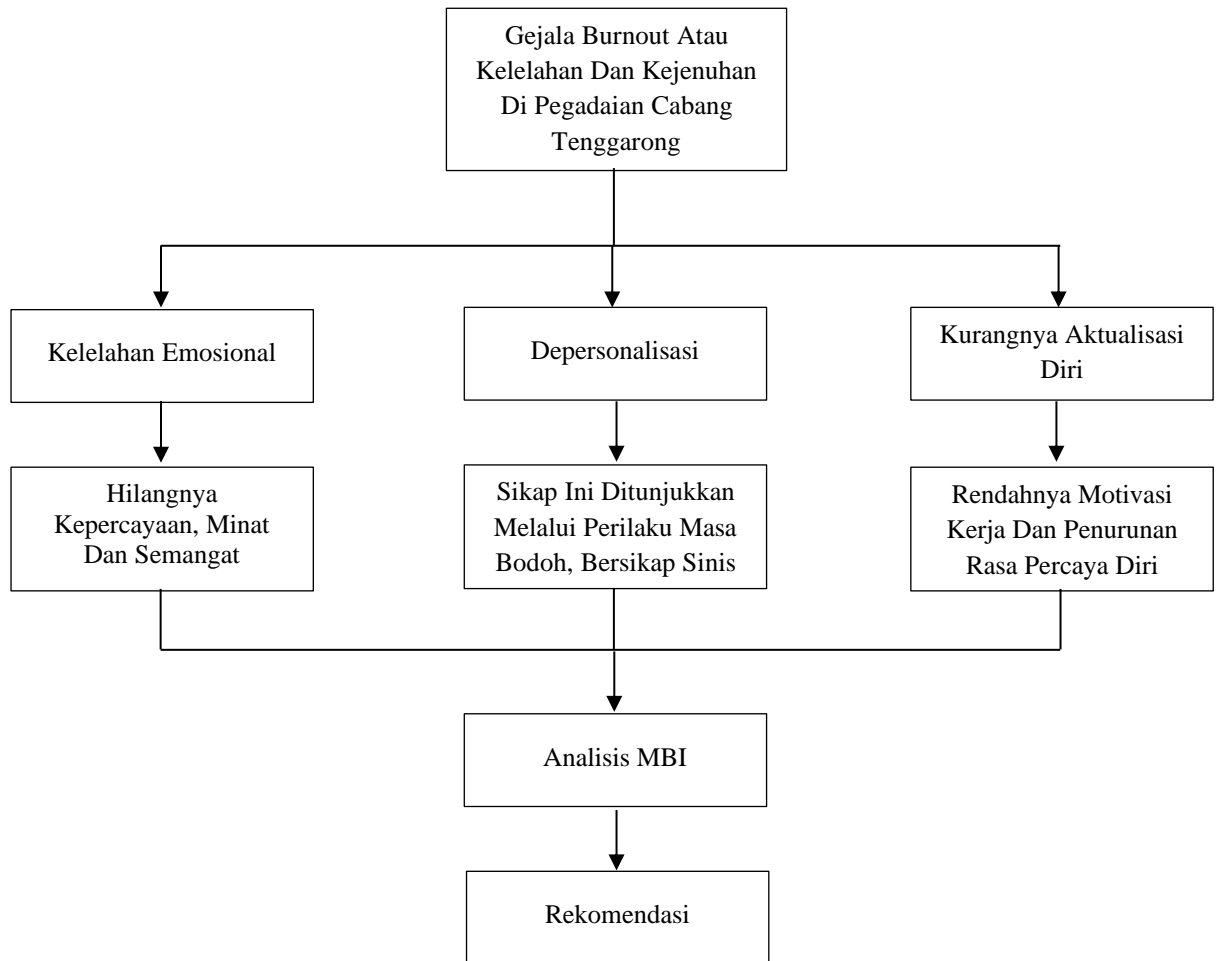
Hal ini membuat perusahaan berada dalam situasi yang sulit dan menimbulkan permasalahan pada perusahaan tersebut. Permasalahan yang akan muncul adalah kesulitan dalam menjaga kesehatan mental dan fisik karyawan agar tidak mengalami *burnout* saat bekerja. Biaya beban yang harus ditanggung perusahaan akan meningkat apabila terdapat karyawan yang mengundurkan diri atau keluar dari perusahaan karena burnout, maka perusahaan itu perlu melakukan pelatihan Kembali pada karyawan baru dan biaya tambahan untuk proses perekrutan karyawan baru.

Pada 01 April 2004 menjadi sejarah awal berdirinya Kantor Pegadaian Cabang Tenggarong. Perjuangan dan perjalanan yang cukup panjang di lewati untuk tetap bertahan dan konsisten untuk memberikan kontribusi pelayanan dan produk kepada para konsumen di tengah persaingan bisnis finance yang semakin meningkat. Seperti halnya sebuah perusahaan, setiap perusahaan pasti akan berusaha maksimal mempertahankan karyawannya yang memberikan kontribusi yang tinggi dengan berbagai cara, baik pemberian bonus atau reward dan hal lainnya kepada karyawan. Tidak terkecuali jenis perusahaan bisnis layanan keuangan Perusahaan ini berorientasi pada profit yang di hasilkan dari menawarkan pinjaman gadai, pinjaman non gadai, layanan jasa, dan Kerjasama, disertai juga dengan target-target yang di tentukan, pastinya membutuhkan karyawan yang handal dan berpengalaman di bidangnya masing masing. Kantor pegadaian Tenggarong sebagai sebuah organisasi yang telah memiliki struktur organisasi yang baku dimana setiap bagian organisasi sudah memiliki job deskripsi yang jelas, sehingga karyawan mampu menjalankan tugasnya secara maksimal.

Mayoritas karyawan pegadaian Tenggarong bisa di katakan merupakan karyawan yang memiliki masa kerja yang cukup lama dan berpengalaman di bidangnya masing-masing. Tetapi tidak menutup kemungkinan karyawan tersebut mengalami *burnout* atau kelelahan dan kejenuhan. Karena menurut (Pines & Aronson dalam Sara, 2021) terdapat faktor yang saling

berinteraksi dalam menimbulkan *burnout* atau kelelahan dan kejenuhan, yaitu faktor lingkungan kerja dan individu. Faktor lingkungan kerja meliputi hak otonomi pada profesinya, berinteraksi atau membuat perjanjian dengan umum, konflik peran, ketidakjelasan peran, kurangnya hasil kerja atau prestasi individu, kurangnya masukan yang positif, tidak berada pada situasi yang berpihak, beban kerja yang berlebihan adanya pemicu stres di lingkungan fisik tempat kerja. Faktor Individual meliputi dengan idealis yang tinggi, perfeksionis, komitmen yang berlebihan, *single mindedness* dan faktor demografi serta gender, usia dan pekerjaan.

Kerangka Pikir



Gambar 1. Kerangka Pikir

RUANG LINGKUP

1. Mengetahui dan mengkaji karakteristik demografi dan sosial ekonomi karyawan.
2. Mengetahui dan mengkaji faktor-faktor penyebab utama terjadinya kelelahan dan kejenuhan karyawan.

METODE PENELITIAN

Burnout

Burnout merupakan sindrom kelelahan, baik secara fisik maupun mental yang didalamnya termasuk berkembangnya konsep diri yang negatif, kurangnya konsentrasi serta perilaku kerja yang negatif. Istilah burnout ini diperkenalkan pertama kalinya oleh Hebert

Freudenberger pada tahun 1974. Menurut pendapat (Lineuwih et al., 2023) yang mengartikan *burnout* sebagai sindrom psikologis yang disebabkan oleh kelelahan baik secara fisik, mental, dan emosional yang dapat mempengaruhi produktivitas. Sedangkan pendapat (Sari & Johansyah, 2020), *burnout* bukan suatu gejala dari tekanan kerja, tetapi merupakan hasil dari tekanan kerja yang tidak dapat dikendalikan dan merupakan suatu keadaan yang serius. Jadi, *burnout* merupakan suatu respon terhadap keadaan kerja yang timbul ketika karyawan merasa mendapatkan tekanan pekerjaan, seperti tugas-tugas pekerjaan yang membebani mereka, hubungan dengan rekan kerja atau atasan, dan juga karena faktor gaji yang tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Keadaan ini biasanya dialami karyawan yang bekerja dalam suatu organisasi.

Karakteristik *Burnout*

Menurut (Maslach et al., 2001) terdapat beberapa dimensi dalam *burnout*, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Kelelahan emosional
Mengacu pada perasaan emosional berlebihan dan kelelahan ditempat kerja yang ditandai dengan perasaan frustrasi, putus asa, sedih, tidak berdaya, tertekan dan merasa terjebak, mudah tersinggung dan mudah marah tanpa alasan yang jelas. ketika mengalami kelelahan, mereka akan merasakan energinya seperti terkuras habis dan ada perasaan “kosong” yang tidak dapat diatasinya.
2. Depersonalisasi
Proses penyeimbangan antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan individu (*cynicism*) mengacu pada tanggapan negatif, sinis atau berlebihan terpisah dengan orang lain ditempat kerja (juga disebut sinismedan pelepasan) dapat terlihat dengan menjauhnya individu dari lingkungan sosial, bersikap apatis, tidak peduli terhadap lingkungan dan orang-orang yang berada disekitarnya. hal ini diakibatkan adanya ketidakseimbangan lingkungan kerja, kurangnya kesempatan didalam bekerja, kurangnya diperhatikan kesejahteraan dan banyaknya tuntutan pekerjaan.
3. Rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri
Yakni individu tidak pernah merasa puas dengan hasil karyanya sendiri, merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang yang bermanfaat bagi dirinya maupun orang lain, mengacu pada kehilangan efisiensi dan produktivitas ditempat kerja (juga disebut hilangnya khasiat profesional). Perilaku tersebut diperlihatkan sebagai upaya melindungi diri dari perasaan dan itu maka mereka akan aman terhindari dan ketidakpastian dalam pekerjaan.

Dampak *Burnout* Pada Pekerja

Dampak *burnout* menurut Leiter & Maslach dalam (Sara, 2021) adalah sebagai berikut:

1. *Lost of energy*
Adalah Kehilangan energi ini melibatkan perasaan emosional yang berlebihan yang mengakibatkan kelelahan, terkurasnya energi emosional yang berbeda dari kelebihan fisik ataupun mental. Pekerja yang mengalami *burnout* akan merasa setres, tidak berdaya, kelelahan, pekerja juga akan sulit untuk tidur, dan menjaga jarak dengan lingkungan. hal ini mengakibatkan kepuasan, kinerja dan produktivitas dalam bekerja semakin menurun.
2. *Lost of enthusiasm*
Adalah kehilangan keinginan atau semangat dalam bekerja yang berganti menjadi depersonalisasi, hal ini mengakibatkan ketidaksenangan dalam pekerjaan, ketertarikan pada pekerjaan menurun dan berkurangnya hasil dari pekerjaan yang dilakukan.
3. *Lost of confidence*

Merupakan perasaan tanpa adanya energi dan keterlibatan dalam pekerjaan akan membuat pekerja sulit termotivasi, pekerja merasa kurang berkontribusi pada pekerjaannya dan ragu terhadap dirinya. Semakin sering mereka ragu terhadap diri sendiri, semakin rendah nilai diri dan prestasinya.

Indikator Burnout

Menurut (Hayati & Fitria, 2018) *burnout* memiliki tiga indikator yang terdiri atas kelelahan fisik atau kekurangan energi, kelelahan emosional, kurangnya aktualisasi diri dan depersonalisasi.

1. Kelelahan Emosional
Merupakan suatu indikator dari kondisi *burnout* yang berwujud perasaan sebagai hasil dari emosional yang berlebihan yang ditandai hilangnya perasaan dan perhatian, kepercayaan, minat dan semangat. Orang yang mengalami kelelahan emosional ini akan merasa hidupnya kosong, lelah dan tidak dapat lagi mengatasi tuntutan pekerjaannya.
2. Depersonalisasi
Merupakan tendensi kemanusiaan terhadap sesama yang merupakan pengembangan dari sikap sinis terhadap karier, dan kinerjanya sendiri. Seseorang yang mengalami masalah depersonalisasi merasa tidak ada satupun aktivitas yang dilakukannya bernilai atau berarti. Sikap ini ditunjukkan melalui perilaku masa bodoh, bersikap sinis, tidak berperasaan dan tidak memperhatikan kepentingan orang lain.
3. Kurangnya Aktualisasi Diri
Merupakan indikator dari kurangnya aktualisasi diri, rendahnya motivasi kerja dan penurunan rasa percaya diri. *Low personal* seringkali kondisi ini terlihat pada kecenderungan dengan rendahnya prestasi yang dicapainya.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini di ambil dari jumlah karyawan pada kantor Pegadaian Cabang Tenggarong yang berjumlah 28 orang. Dengan populasi karyawan yang berada dibawah 100, maka jumlah sampel yang akan diteliti gunakan sama dengan populasi yaitu 28 orang.

Karena populasi sebanyak 28 orang relatif kecil berada dibawah 100, maka jumlah sampel sama dengan jumlah populasi yaitu 28 orang. Hal ini mengacu pada pendapat (Sugiyono, 2007:35) yang menyatakan bahwa yang menyatakan bahwa “Semakin besar sampel mendekati populasi maka semakin kecil kesalahan generalisasinya dan begitu juga sebaliknya semakin kecil sampel menjauhi populasi maka kesalahan generalisasinya semakin besar”. Metode pengambilan sampelnya adalah metode sensus, dimana sampel diambil secara keseluruhan tanpa kecuali

Analisis Data

Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang dihitung dan ukur. Dalam hal ini adalah kuisisioner. Metode ini digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Syarat pengukuran validitas adalah :

- a. Jika r hitung $<$ r table, maka item pertanyaan kuisisioner dinyatakan tidak valid.
- b. Jika r hitung $>$ r table, maka item pertanyaan kuisisioner dinyatakan valid.

Uji reliabilitas

Reliabilitas berarti adalah alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuisisioner dikatakan variabel atau handal jika jawabannya seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Menguji reabilitas menggunakan tes berulang. Tes ini dilakukan untuk menguji bahwa kuisisioner pada kelompok tertentu dan jika hasil korelasinya adalah $>0,70$ maka item tersebut dinyatakan reliabel.

Mean

Yaitu ukuran tendensi yang memberikan gambaran umum mengenai data tanpa membanjiri seseorang secara tidak perlu dengan sikap kelompok data. (Sekaran dalam Riadi & Sutanto, 2017) Nilai mean dapat ditentukan dengan membagi jumlah data dengan banyaknya data dalam pernyataan karyawan kantor Koran Pegadaian Cabang Tenggaraong dalam angket yang telah terkumpul. Mean dapat diketahui dengan menggunakan rumus berikut :

$$X = \frac{X_1 + X_2 + X_3 + \dots + X_N}{N} \text{ (Sekaran dalam Riadi \& Sutanto, 2017)}$$

Keterangan :

- X = Mean (rerata)
 $X_i (i = 1, 2, 3, \dots, n)$ = Nilai skor jawaban responden
N = Jumlah responden

Tingkatan Indikator Kelelahan Dan Kejenuhan Karyawan

Tingkatan indikator kelelahan dan kejenuhan karyawan di kelompokkan berdasarkan sebagai berikut :

Tabel 1.
Kategori Kelelahan Dan Kejenuhan Karyawan

No	Range Nilai	Kategori
1	$1,00 \leq \text{Mean} \leq 2,30$	Rendah
2	$2,31 \leq \text{Mean} \leq 3,60$	Sedang
3	$3,61 \leq \text{Mean} \leq 5,00$	Tinggi

Sumber: (Purwanto, 2011 dalam Riadi & Sutanto, 2017)

Skor dari skala likert di konversikan dalam bentuk kategori sesuai dengan nilai rata-rata indikator kelelahan dan kejenuhan karyawan. Skor dari skala likert menunjukkan tingkat kelelahan dan kejenuhan karyawan yang di lakukan oleh responden terhadap masing masing pernyataan. Apabila skor nilai rata-rata (mean) tersebut bernilai 1,00-2,30 maka menunjukkan tingkat indikator kelelahan dan kejenuhan karyawan rendah, Apabila skor nilai rata-rata (mean) tersebut bernilai 2,31-3,60 maka menunjukkan tingkat indikator kelelahan dan kejenuhan karyawan sedang, Apabila skor nilai rata-rata (mean) tersebut bernilai 3,61-5,00 maka menunjukkan tingkat indikator kelelahan dan kejenuhan karyawan tinggi.

**Hasil Dan Pembahasan
Karakteristik Responden**

Tabel 2. Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin		
	Laki- laki	13	26%
	Perempuan	15	74%
2	Usia		
	19 - 30 tahun	15	74%
	31 - 40 tahun	9	18%
	41 - 50 tahun	4	8%
3	Status Perkawinan		
	Menikah	15	74%
	Belum Menikah	13	26%
4	Tingkatan Pendidikan		
	SMA/SLTA	8	16%
	Sarjana	20	84%
	Magister S2	0	0%
5	Jabatan		
	Pimpinan Cabang	1	1%
	Manajer Operasional	1	1%
	Penaksir	3	15%
	Penyimpanan Barang Jaminan	1	1%
	Kasir	4	16%
	Pengelola Gudang	1	1%
	Fungsional Analisis	5	20%
	Pengelola UPC	12	45%
6	Masa Kerja		
	< 1 Tahun	7	14%
	1 - 5 Tahun	12	68%
	6 - 10 Tahun	5	10%
	11 - 20 Tahun	2	4%
	> 20 Tahun	2	4%

Sumber : Data Primer, 2023

Berdasarkan tabel 2 karakteristik responden mulai dari jenis kelamin laki-laki sebesar 26% dan responden jenis kelamin perempuan sebesar 74% dari aspek usia, diketahui bahwa responden yang berusia 19-30 tahun sebesar 74%, responden yang berusia 31-40 tahun sebesar 18%, responden yang berusia 41-50 tahun sebesar 8% dari aspek perkawinan, diketahui bahwa responden yang sudah menikah sebesar 74 % dan yang belum menikah berjumlah sebesar 26% dari aspek Pendidikan, sebesar 84% responden yang merupakan karyawan kantor Pegadaian Cabang Tenggara memiliki pendidikan tertinggi Sarjana, sedangkan tingkatan SMA sebesar 8% dari aspek jabatan/unit kerja, diketahui bahwa responden yang menjabat pimpinan cabang sebesar 1%, manajer operasional sebesar 1%, penaksir sebesar 15%, penyimpanan barang jaminan sebesar 1%, kasir sebesar 16%, pengelola gudang sebesar 1%, fungsional analisis sebesar 20%, dan pengelola upc sebesar 45 % dari aspek masa kerja, berdasarkan hasil penelitian yang ada pada tabel, di ketahui bahwa rata-rata karyawan yang bekerja pada kantor Pegadaian Cabang Tenggara merupakan karyawan yang bekerja berkisar antara 1-5 tahun sebesar 68%.

Hasil Analisis Data

Uji Validitas

Uji validitas adalah uji yang dilakukan untuk memastikan kemampuan sebuah skala pengukuran konsep yang digunakan. Dengan kata lain uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuisioner. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Degree of freedom (df) = n-k yaitu $df = 28 - 2 = 26$ sehingga diperoleh angka r tabel sebesar 0,388 Berikut ini adalah hasil tabel uji validitas indikator dari kelelahan emosional, depersonalisasi, dan kurangnya aktualisasi diri

Tabel 3. Uji Validitas

Kelelahan Emosional (X1)		Dipersonalisasi (X2)		Kurangnya Aktualisasi Diri (X3)		r-tabel	Ket
Indikator	r-hitung	Indikator	r-hitung	Indikator	r-hitung		
X1.1	0,803	X2.1	0,717	X3.1	0,830	0,388	Valid
X1.2	0,918	X2.2	0,901	X3.2	0,750	0,388	Valid
X1.3	0,767	X2.3	0,481	X3.3	0,599	0,388	Valid
X1.4	0,825	X2.4	0,827	X3.4	0,746	0,388	Valid
X1.5	0,847	X2.5	0,865	X3.5	0,768	0,388	Valid

Sumber : Output SPSS, 2023

Berdasarkan tabel 3 uji validitas nilai r hitung dari setiap pernyataan yang diberikan kepada responden dari indikator kelelahan emosional, depersonalisasi, dan kurangnya aktualisasi diri nilainya lebih besar dari r-tabel, sehingga semua pernyataan dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reabilitas digunakan untuk mengukur bahwa indikator yang digunakan untuk mengukur, benar-benar bebas dari kesalahan sehingga menghasilkan hasil yang konsisten meskipun digunakan berkali-kali. Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini dengan cronbach alfa yang diproses menggunakan spss. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai cronbach alpha $> 0,70$ (Ghazali, 2016:47-48).

Tabel 4. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N Of Item	Nilai Korelasi	Ket
Kelelahan Emosional	0,888	5	0,70	Realibel
Dipersonalisasi	0,837	6	0,70	Realibel
Kurangnya Aktualisasi Diri	0,789	5	0,70	Realibel

Sumber : Output SPSS, 2023

Berdasarkan tabel 4 uji reliabilitas untuk semua variabel kelelahan emosional, depersonalisasi, dan kurangnya aktualisasi diri nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0,70, sehingga semua variabel dinyatakan reliabel.

Analisis Mean

Untuk menghitung indikator kejenuhan karyawan dengan menggunakan mean. Nilai mean dapat ditentukan dengan membagi jumlah data yang ada dengan banyaknya data dalam pernyataan karyawan Kantor Pegadaian Cabang Tenggaraong dalam anket yang telah terkumpul. Mean dapat diketahui dengan rumus :

$$X = \frac{X_1 + X_2 + X_3 + \dots + X_N}{N} \quad (\text{Sekaran dalam Riadi \& Sutanto, 2017})$$

Keterangan :

- X = Mean (rerata)
 $X_i (i = 1, 2, 3, \dots, n)$ = Nilai skor jawaban responden
 N = Jumlah responden

1. Indikator Kelelahan Emosional

$$X = \frac{X_1 + X_2 + X_3 + \dots + X_N}{N}$$

$$X = \frac{61 + 63 + 63 + 63 + 66}{28} = 2,257$$

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan disimpulkan bahwa hasil dari indikator kelelahan emosional dengan nilai mean adalah 2,257 dari perbandingan dengan 3 indikator, nilai kelelahan emosional merupakan nilai faktor yang rendah pertama dalam penelitian analisis kejenuhan karyawan pada Kantor Pegadaian Cabang Tenggaraong. Dilihat dari faktor kelelahan emosional yang dialami karyawan dan gejala yang dialami oleh karyawan Kantor Pegadaian Cabang Tenggaraong.

2. Indikator Dipersonalisasi

$$X = \frac{X_1 + X_2 + X_3 + \dots + X_N}{N}$$

$$X = \frac{53 + 56 + 55 + 64 + 50}{28} = 2,011$$

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan disimpulkan bahwa hasil dari indikator depersonalisasi dengan nilai mean adalah 2,011 dari perbandingan dengan 3 indikator, nilai depersonalisasi merupakan nilai faktor yang paling rendah ketiga dalam penelitian analisis kejenuhan karyawan pada kantor pegadaian cabang tenggarong. Dilihat dari faktor depersonalisasi yang dialami karyawan dan gejala yang dialami oleh karyawan Kantor Pegadaian Cabang Tenggaraong.

3. Indikator Kurangnya Aktualisasi Diri

$$X = \frac{X_1 + X_2 + X_3 + \dots + X_N}{N}$$

$$X = \frac{57 + 63 + 70 + 55 + 56}{28} = 2,15$$

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan disimpulkan bahwa hasil dari indikator kurangnya aktualisasi diri dengan nilai mean adalah 2,15 dari perbandingan dengan 3 indikator, nilai kurangnya aktualisasi diri merupakan nilai faktor yang paling rendah kedua dalam

penelitian analisis kejenuhan karyawan pada Kantor Pegadaian Cabang Tenggaraong. Dilihat dari faktor kurangnya aktualisasi diri yang dialami karyawan dan gejala yang dialami oleh karyawan Kantor Pegadaian Cabang Tenggaraong.

Tabel 5. Hasil Analisis Tingkat Kelelahan Dan Kejenuhan Karyawan

Item	Mean	Tingkat Nilai Mean	Kategori
Kelelahan Emosional	2,257	$1,00 \leq \text{Mean} \leq 2,30$	Rendah
Depersonalisasi	2,011	$1,00 \leq \text{Mean} \leq 2,30$	Rendah
Kurangnya Aktualisasi Diri	2,15	$1,00 \leq \text{Mean} \leq 2,30$	Rendah

Sumber : Output SPSS, 2023

Pembahasan

1. Berapa Tingkat Kelelahan Emosional, Depersonalisasi, Dan Kurangnya Aktualisasi Diri Pada Karyawan Kantor Pegadaian Cabang Tenggaraong

Berdasarkan hasil analisis yang sudah dilakukan dapat di simpulkan bahwa nilai hasil dari indikator kelelahan emosional adalah 2,257 Nilai dari indikator kelelahan emosional adalah nilai tinggi dalam penelitan analisis kejenuhan karyawan pada Kantor Pegadaian Cabang Tenggaraong. Hal ini diperkuat dengan teori (Maslach & Jackson, 1981) Kelelahan emosional merupakan respon individu terhadap kelelahan yang dialami di luar kelaziman pada hubungan antar pegawai karena dorongan emosional yang kuat. Kelelahan emosional adalah permulaan terjadinya kemunduran kepribadian yang mendorong kembalinya perasaan kurang percaya diri pada seorang pegawai sehingga berdampak pada komitmen organisasional pegawai pada organisasi (Kusriyani et al., 2016). Menurut pendapat dari (Wright & Cropanzano, 1998) Kelelahan emosional merupakan keadaan kronis dari penipisan fisik dan emosional yang dihasilkan dari kerja berlebihan dan / atau tuntutan pribadi dan stres yang berkelanjutan.

Perbandingan dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian (Fatmawati M.Hum, 2018) Pengukuran Tingkat *Burnout* Pada Pustakawan, penelitian dari (Cahyani, 2019) Kejenuhan Kerja (*Burnout*) Pada Guru Honorer Di Kota Makassar, studi deskriptif (Listiani, 2022) Gambaran *Burnout* Karyawan Lepas Sektor Konstruksi PT. Wijaya Karya, dan penelitian yang di lakukan oleh (Bintang & Rositawati, 2022) studi deskriptif *Burnout* pada Guru yang Melaksanakan pembelajaran jarak jauh. Dapat dilihat bahwa semua penelitian dilakukan menggunakan indikator yang sama dengan alat ukur *Maslach Burnout Inventory* (MBI) yang merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengukur tingkat kejenuhan / *burnout* karyawan.

Indikator dari depersonalisasi adalah 2,011 Nilai dari indikator depersonalisasi adalah nilai terendah dalam penelitan analisis kejenuhan karyawan pada Kantor Pegadaian Cabang Tenggaraong. Hal ini diperkuat menurut teori (Schaufelly dalam Swasti et al., 2017) Depersonalisasi merupakan perkembangan dari dimensi kelelahan emosional. Depersonalisasi adalah *coping* (proses mengatasi ketidakseimbangan antara tuntutan dan kemampuan individu) yang dilakukan individu untuk mengatasi kelelahan emosional. Perilaku tersebut adalah suatu upaya untuk melindungi diri dari tuntutan emosional yang berlebihan dengan memperlakukan orang lain sebagai objek. Gambaran dari depersonalisasi adalah adanya sikap negatif, kasar, menjaga jarak dengan penerima layanan, menjauhnya seseorang dari lingkungan sosial, dan cenderung tidak peduli terhadap lingkungan serta orang-orang di sekitarnya. Sikap lainnya yang muncul adalah kehilangan idealisme, mengurangi kontak dengan klien, berhubungan seperlunya saja, berpendapat negative dan bersikap sinis terhadap klien. Secara konkret seseorang yang sedang depersonalisasi cenderung meremehkan, memperolok, tidak peduli dengan orang lain yang dilayani, dan bersikap kasar. Perbandingan dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian (Fatmawati M.Hum, 2018) Pengukuran Tingkat *Burnout* Pada Pustakawan, penelitian dari (Cahyani, 2019) Kejenuhan Kerja (*Burnout*) Pada Guru Honorer

Di Kota Makassar, studi deskriptif (Listiani, 2022) Gambaran *Burnout* Karyawan Lepas Sektor Konstruksi PT. Wijaya Karya, dan penelitian yang di lakukan oleh Adnan (Bintang & Rositawati, 2022) Studi Deskriptif *Burnout* pada Guru yang Melaksanakan Pembelajaran Jarak Jauh. Dapat dilihat bahwa semua penelitian dilakukan menggunakan indikator yang sama dengan alat ukur *Maslach Burnout Inventory* (MBI) yang merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengukur tingkat kejenuhan / *burnout* karyawan.

Berdasarkan hasil analisis yang sudah dilakukan dapat di simpulkan bahwa nilai hasil dari indikator kurangnya aktualisasi diri adalah 2,15 Nilai dari indikator kurangnya aktualisasi diri berada pada posisi cukup dalam penelitian analisis kejenuhan karyawan pada Kantor Pegadaian Cabang Tenggarong. Hal ini diperkuat dengan teori (Maslow, 1970 dalam Arianto, 2001) menyatakan aktualisasi diri adalah proses menjadi diri sendiri dan mengembangkan sifat-sifat dan potensi psikologis yang unik. (Maslow, 1970 dalam Arianto, 2001) dalam bukunya *Hierarchy of Needs* menggunakan istilah aktualisasi diri (*self actualization*) sebagai kebutuhan dan pencapaian tertinggi seorang manusia. Perbandingan dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian (Fatmawati M.Hum, 2018) Pengukuran Tingkat *Burnout* Pada Pustakawan, penelitian dari (Cahyani, 2019) Kejenuhan Kerja (*Burnout*) Pada Guru Honorer Di Kota Makassar, studi deskriptif (Listiani, 2022) Gambaran *Burnout* Karyawan Lepas Sektor Konstruksi PT. Wijaya Karya, dan penelitian yang di lakukan oleh (Bintang & Rositawati, 2022) studi deskriptif *Burnout* pada Guru yang melaksanakan pembelajaran jarak jauh. Dapat dilihat bahwa semua penelitian dilakukan menggunakan indikator yang sama dengan alat ukur *Maslach Burnout Inventory* (MBI) yang merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengukur tingkat kelelahan dan kejenuhan/*burnout* karyawan.

2. Analisis Kelelahan Dan Kejenuhan Karyawan Pada Kantor Pegadaian Cabang Tenggarong

Berdasarkan hasil Analisis kelelahan dan Kejenuhan Karyawan Pada Kantor Pegadaian Cabang Tenggarong diukur dari 3 indikator yang menghasilkan fakta bahwa indikator kelelahan emosional memiliki nilai yang rendah pertama, kemudian disusul dengan kurangnya aktualisasi diri yang memiliki nilai rendah kedua, dan indikator nilai depersonalisasi rendah ketiga.

Dari hasil analisis didapatkan fakta bahwa indikator kelelahan emosional merupakan penyebab utama terjadinya kelelahan dan kejenuhan karyawan. Karena memiliki nilai cukup tinggi dalam analisis kelelahan dan kejenuhan karyawan pada Kantor Pegadaian Cabang Tenggarong. Kelelahan emosional adalah permulaan terjadinya kemunduran kepribadian yang mendorong kembalinya perasaan kurang percaya diri pada seorang pegawai sehingga berdampak pada komitmen organisasional pegawai pada organisasi (Kusriyani et al., 2016). Menurut pendapat dari (Wright & Cropanzano, 1998) Kelelahan emosional merupakan keadaan kronis dari penipisan fisik dan emosional yang dihasilkan dari kerja berlebihan dan / atau tuntutan pribadi dan stres yang berkelanjutan.

Sedangkan untuk nilai indikator depersonalisasi berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan mendapatkan nilai yang paling rendah dalam penelitian analisis kelelahan dan kejenuhan karyawan pada Kantor Pegadaian Cabang Tenggarong. Dilihat dari faktor yang dialami karyawan dan gejala yang dialami oleh karyawan pada Kantor Pegadaian Cabang Tenggarong.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis (MBI) *Maslch Burnout Inventory*, urutan indikator hasil analisis tingkat kejenuhan dan kelelahan Karyawan dari nilai tertinggi ke terendah adalah; Indikator kelelahan emosional, Indikator depersonalisasi, dan kurangnya aktualisasi diri. Karyawan yang bekerja di bagian pengelola upc paling rentan mengalami burnout atau

kelelahan dan kejenuhan karena dilihat dari job deskripsi dari pengelola upc cukup banyak yaitu mengkoordinasikan, melaksanakan, dan mengawasi kegiatan operasional upc.

Adapun saran dalam penelitian ini adalah untuk memperkecil timbulnya *burnout*, diharapkan pihak perusahaan dapat mempertahankan persepsi karyawan terhadap lingkungan kerjanya yaitu dengan cara memperhatikan struktur kerja karyawan, tanggung jawab kerja, kerjasama kelompok, kelancaran komunikasi antar karyawan dan terhadap pimpinan. Karena tujuan dari itu semua adalah meningkatkan sumber daya manusia dan mengembangkan perusahaan Pegadaian Cabang Tenggara.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto. (2001). *Motivasi dan Pemoivasian Dalam Manajemen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Bintang, A., & Rositawati, S. (2022). Studi Deskriptif Brunout pada Guru yang Melaksanakan Pembelajaran Jarak Jauh. *Bandung Conference Series: Psychology Science*, 2(1), 29–37. <https://doi.org/10.29313/bcps.v2i1.349>
- Cahyani, D. R. (2019). *Kejenuhan Kerja (Burnout) Pada Guru Honorer Di Kota Makasar*. Universitas Negeri Makasar.
- Cooper, C. ., Schabarcq, M. ., & Winnubst, J. A. . (1996). *Handbok of work and heath psychology*. John Wiley & Sons Ltd, United States.
- Fahmi, I. (2106). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Fatmawati M.Hum, R. (2018). Pengukuran Tingkat Burnot Pada Pustawakan. *Repository : Universitas Negeri Padang*, 1–17. <http://repository.unp.ac.id/id/eprint/16971>
- Ghazali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21. Edisi VIII Semarang*. Badang Penerbit Universitas Diponorogo.
- Hayati, I., & Fitria, S. (2018). Pengaruh Burnout Terhadap Kinerja Karyawan Pada BMT El-Munawar Medan. *Intiqad: Jurnal Agama Dan Pendidikan Islam*, 10(1), 50–65. <https://doi.org/10.30596/intiqad.v10i1.1924>
- Kusriyani, T., Magdalena, M., & Paramita, P. D. (2016). Pengaruh Konflik Peran, Kelelahan Emosional dan Kepuasan Kerja terhadap Intensitas Turnover yang Dimediasi Komitmen Organisasi Pada Dinas Pasar Kota Semarang. *Journal of Management*, 2(2), 82–94.
- Lineuwih, I. I., Sariwulan, T., & Fidhayallah, N. F. (2023). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Work Family Conflict Terhadap Burnout Karyawan. *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(5), 1235–1248. <https://doi.org/10.54443/sinomika.v1i5.601>
- Listiani, Y. (2022). *Gambaran Burnout Karyawan Lepas Sektor Konstruksi PT. Wijaya Karya*. Universitas Pendidikan Indonesia, Kampus Daerah Sumedang.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99–113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397–422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>

- Pines, A., & Aronson, E. (1998). *Career Burnout : Causes and cures*. New York: The Free Press.
- Riadi, N., & Sutanto, E. M. (2017). *Analisis efektivitas proses suksesi kepemimpinan pada perusahaan-perusahaan keluarga etnis tionghoa*. Universitas Kristen Petra, Surabaya, Indonesia.
- Romli, K. (2016). *Komunikasi Massa*. Jakarta: PT Grasindo.
- Sara, F. (2021). *Pengaruh Burnout Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Perkebunan Nusantara V Sei Galuh Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Riau.
- Sari, E. P., & Johansyah, J. (2020). Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Burnout Karyawan Pada PT. Wom Finance Di Tenggara. *Jurnal Ekonomi & Manajemen Indonesia*, 20(2), 102–113. <https://doi.org/10.53640/jemi.v20i2.819>
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Bisnis*. CV. Bandung: Alfabeta.
- Swasti, K. G., Ekowati, W., & Rahmawati, E. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Burnout pada Wanita Bekerja di Kabupaten Banyumas. *Jurnal Keperawatan Soedirman*, 12(3), 190. <https://doi.org/10.20884/1.jks.2017.12.3.738>
- Wright, T. A., & Cropanzano, R. (1998). Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. *Journal of Applied Psychology*, 83(3), 486–493. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.83.3.486>