

Burnout adalah suatu kondisi yang dihasilkan stress sebelumnya yang mengakibatkan melemahnya kembali fungsi dan kinerja, fungsi organ saling mempengaruhi yang akhirnya mengganggu fungsi kepribadian, umumnya bersamaan dengan menurunnya kesiagaan kerja dan meningkatnya sensasi ketegangan Dwivendi (dalam Silaban, 1996).

Burnout merupakan gejala yang di tandai adanya perasaan lelah dan penurunan kesiagaan, persepsi yang lambat dan lemah yang bersifat kronis atau merupakan penurunan kinerja dan mental/psikologi (Grandjen, 1985).

Menurut Setjawati, (dalam Wignjosoebroto, 2000) bahwa secara umum *Burnout* merupakan keadaan yang dialami tenaga kerja yang dapat mengakibatkan penurunan vitalitas dan produktivitas kerja. Faktor individu seperti umur dapat berpengaruh terhadap terjadinya persaan lelah tenaga kerja, pada umur yang lebih tua terjadi penurunan kekuatan otot, tetapi keadaan ini diimbangi dengan stabilitas emosi yang lebih baik dibandingkan dengan tenaga kerja yang berumur muda.

Tenaga kerja yang lebih senior cenderung puas dengan pekerjaannya karena mereka lebih mampu menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja berdasarkan pengalaman. Mereka cenderung lebih stabil emosinya sehingga dapat bekerja dengan lebih lancar, teratur dan mantap Davis (dalam Nasution, 1998).

Burnout lebih banyak merugikan diri karyawan maupun perusahaan. Pada diri karyawan, konsekuensi tersebut dapat berupa menurunnya gairah kerja, kecemasan yang tinggi, frustrasi dan sebagainya (Rice, 1999). Konsekuensi pada karyawan ini tidak hanya berhubungan dengan aktivitas kerja saja, tetapi dapat meluas ke aktivitas lain di luar pekerjaan. Seperti tidak dapat tidur dengan tenang, selera makan berkurang, kurang mampu berkonsentrasi, dan sebagainya.

Baron & Greenberg (dalam Margiati, 1999) mendefinisikan *burnout* sebagai reaksi-reaksi emosional dan psikologis yang terjadi pada situasi dimana tujuan individu mendapat halangan dan tidak bisa mengatasinya.

Robbins memberikan definisi *burnout* sebagai suatu kondisi dinamis di mana individu dihadapkan pada kesempatan, hambatan dan

Aamodt (dalam Margiati, 1999) memandangnya sebagai respon adaptif yang merupakan karakteristik individual dan konsekuensi dan tindakan eksternal, situasi atau peristiwa yang terjadi baik secara fisik maupun psikologis.

Burnout adalah suatu tanggapan adaptif, dibatasi oleh perbedaan individual dan proses psikologis, yaitu suatu konsekuensi dari setiap kegiatan (lingkungan), situasi atau kejadian eksternal yang membebani tuntutan psikologis atau fisik yang berlebihan terhadap seseorang.

Burnout dikalangan karyawan adalah suatu hal yang masuk akal. Apabila stress pekerjaan muncul berulang kali pada orang yang bekerja, maka baik motivasi, keterlibatan antara pemberi dan penerimaan pelayanan, dan perasaan positif terhadap pekerjaan akan

Burnout menurut Leatz & Stolar (dikutip Rosyid & Farhati, 1996) adalah stres yang dialami individu dalam jangka waktu yang lama dengan intensitas yang cukup tinggi akan mengakibatkan individu yang bersangkutan menderita kelelahan, baik fisik ataupun mental. Keadaan seperti ini disebut burnout, dan burnout memiliki ciri-ciri antara lain yaitu : 1) kelelahan fisik, a) kelelahan (fatigue) adalah rasa capek yang tidak hilang waktu kita istirahat, b) kelelahan ditandai oleh adanya keletihan, kejenuhan, perubahan dalam kebiasaan makan dan tidur, serta secara umum tingkat energinya rendah; 2) kelelahan mental, a) kelelahan mental yaitu kelelahan yang ditandai dengan bersikap sinis terhadap orang lain, bersikap negatif, cenderung merugikan diri sendiri, pekerjaan, maupun organisasi; 3) kelelahan emosional, a) kelelahan emosional, yaitu kelelahan pada individu yang berhubungan dengan perasaan pribadi yang ditandai dengan rasa tidak berdaya dan depresi. Seseorang yang mengalami kelelahan emosional ditandai dengan terkurasnya sumber-sumber emosional, misalnya perasaan frustrasi, putus asa, sedih, tidak berdaya (karena tuntutan sistem dalam suatu pekerjaan), tertekan, apatis terhadap pekerjaan dan merasa terbelenggu oleh tugas-tugas dalam pekerjaan sehingga seseorang tersebut merasa tidak mampu memberikan pelayanan secara psikologis.

B. Kinerja

Pengertian kinerja mengandung berbagai macam pengertian kinerja dapat ditafsirkan sebagai arti penting bagi suatu pekerjaan tingkat keterampilan yang diperlukan, kemajuan dan tingkat penyelesaian dari suatu pekerjaan Panggabean (2002). Dilain pihak menurut Simamora (2003) kinerja karyawan adalah tingkat pencapaian pekerjaan oleh karyawan. Sehubungan dengan kebutuhan akan keberhasilan Panggabean (2002) mengemukakan *achievement motivation theory* yang berpendapat bahwa orang yang mempunyai kebutuhan untuk berhasil atau mencapai suatu keinginan memiliki beberapa ciri yaitu : 1) menentukan tujuan yang tidak terlalu rendah, tetapi tujuan yang bisa member tantangan untuk dapat dikerjakan dengan baik, 2) menentukan tujuan yang secara pribadi dapat diketahui bahwa hasilnya dapat dikuasai bila mereka mengerjakan sendiri, 3) senang terhadap pekerjaannya dan mempunyai kepentingan dengan keberhasilannya sendiri, 4) suka bekerja dalam bidang pekerjaan yang bisa memberikan gambaran tentang pekerjaan yang dilakukan.

Sedarmayati (2007) menyatakan bahwa kinerja merupakan sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seseorang

Dale (1992) Kinerja merupakan hasil kerja atau karya yang dihasilkan oleh masing-masing karyawan untuk membantu badan usaha dalam mencapai dan mewujudkan tujuan badan usaha. Pada dasarnya kinerja dari seseorang merupakan hal yang bersifat individu karena masing-masing dari karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda. Kinerja seseorang tergantung pada kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang diperoleh.

Irawan (2000) menyatakan bahwa kinerja adalah terjemahan dari kata performance. Pengertian kinerja atau *performance* sebagai output seorang pekerja, sebuah output proses manajemen, atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana output tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkret dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan).

Prawirosentono (1999), kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi,

sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Waterhouse & Svendsen (1998) mendefinisikan kinerja sebagai tindakan-tindakan atau kegiatan yang dapat diukur. Selanjutnya kinerja merupakan refleksi dari pencapaian kuantitas dan kualitas pekerjaan yang dihasilkan individu, kelompok, atau organisasi dan dapat diukur.

Menurut Mahsun (2006) bahwa indikator kinerja terdiri dari : 1) Pelayanan berkualitas, a) Pelayanan yang berkualitas adalah dimana seseorang memberikan pelayanan kepada client untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan produk berkualitas dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu; 2) Tingkat ketrampilan pendidikan karyawan yang sesuai dengan bidang kerja, a) Tingkat ketrampilan pendidikan yang sesuai dengan bidang kerja yang dimiliki oleh seorang karyawan sangat diperlukan dalam dunia industri. Karena

C. Hubungan *Burnout* Dengan Kinerja Karyawan

Burnout merupakan kelelahan fisik, mental, dan emosional yang terjadi karena stres yang diderita dalam jangka waktu yang lama, di dalam situasi yang menuntut keterlibatan emosional yang tinggi. Bernardin (dikutip Rosyid, 1996) menggambarkan *burnout* sebagai suatu keadaan yang mencerminkan reaksi emosional pada individu yang bekerja pada bidang kemanusiaan (*human service*), atau bekerja erat dengan masyarakat. Penderitanya banyak

Rosyid & Farhati (1996) mengatakan bahwa *burnout* muncul akibat kondisi internal seseorang yang ditunjang oleh faktor-faktor lingkungan berupa tekanan yang berlarut-larut. Karyawan merasakan *burnout* karena kondisi lingkungan kerja yang menyiratkan bahwa apa yang telah karyawan kerjakan itu sia-sia, tidak berguna, dan tidak dihargai serta adanya prosedur atau aturan-aturan yang kaku, tidak fleksibel sehingga karyawan merasa terjebak dalam sistem yang tidak adil. Keadaan seperti ini sangat mempengaruhi kinerja seseorang sehingga kinerjanya dapat berubah sesuai dengan situasi dan kondisi yang mempengaruhinya.

Kinerja seorang karyawan yang bekerja dalam suatu perusahaan apabila pekerja tersebut belum terpengaruh oleh *burnout* pasti hasil kinerja karyawan tersebut berkualitas, memuaskan dan disiplin dalam mentaati peraturan di perusahaan dimana dia bekerja. Namun apabila karyawan di suatu perusahaan terpengaruh oleh *burnout* pasti ada perubahan dalam hasil kinerja karyawan tersebut. kelelahan fisik (rasa capek, kejenuhan, kelelahan), kelelahan mental (bersikap negatif) dan kelelahan emosional (perasaan frustrasi, putus asa, sedih, tidak berdaya, tertekan) sangat berpengaruh terhadap hasil kinerja seorang

Dari penelitian terdahulu mengenai hubungan *Burnout* dengan Kinerja Karyawan yaitu :

Imelda Novelina Sihotang (2004) PT. PERTAMINA UP III Plaju, Palembang Melalui teknik Korelasi *Product Moment* untuk hipotesis pertama, diperoleh nilai $r_{xy} = -0,2518$ dengan $p = 0,012$ ($p < 0,05$). Dengan demikian hipotesis pertama yang berbunyi ada hubungan negatif antara persepsi karyawan terhadap lingkungan kerja psikologisnya dengan *burnout*, dapat diterima. Selanjutnya, dengan teknik uji-t diperoleh nilai $t = 2,82$ dengan $p = 0,003$ ($p < 0,01$). Oleh karena itu, hipotesis kedua yang berbunyi ada perbedaan tingkat *burnout* berdasarkan jenis kelamin, karyawan wanita mengalami *burnout* lebih tinggi dibandingkan karyawan pria, dapat diterima.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian kuantitatif adalah

Ho : Tidak terdapat hubungan antara *burnout* dengan kinerja karyawan di CV. Sumber Dinar Mas Abadi Surabaya.

Ha : Terdapat hubungan antara *burnout* dengan kinerja karyawan di CV.

Sumber Dinar Mas Abadi Surabaya.