

## HUBUNGAN DUKUNGAN SOSIAL REKAN KERJA TERHADAP BURNOUT DI PT. ANDALAN BERJAYA NUSANTARA

Atika Rahmi. AW, S.Psi, M.Psi<sup>1</sup>, M. Surya Affandi<sup>2</sup>, Hairul Anwar Dalimunthe,  
S.Psi, M.Si<sup>3</sup>, Walyono, S.Psi, M.Psi<sup>4</sup>  
Universitas Medan Area, Medan  
e-mail: \*atikarahmiaw@udi.ac.id

**Abstract:** *This study aims to determine the Correlation of Co-Worker Social Support on Burnout at PT. Andalan Berjaya Nusantara. Burnout is a state of physical, emotional and mental exhaustion. Many factors can influence burnout in employees, one of which is the social support of co-workers. The purpose of this study is to The Effect of Co-Worker Social Support on Burnout in employees who should be able to get social support from fellow co-workers. Co-worker social support greatly influences employee performance and comfort at work. This study is a descriptive quantitative correlational study. The study population was 70 employees with a sample of 70 employees. The data collection technique used a scale of co-worker social support and a burnout scale. The data analysis technique used a product moment correlation. The results of the study between democratic parenting styles and self-adjustment have a positive and significant relationship, this is evidenced by the data analysis obtained  $r$  count = -0.821 and  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ), the conclusion of the study there is a negative relationship between co-worker social support and burnout, where the higher the social support received, the lower the burnout.*

**Keywords:** *Social Support Co-Workers, Burnout, Worker*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Dukungan Sosial Rekan Kerja terhadap *Burnout* di PT. Andalan Berjaya Nusantara. *Burnout* adalah suatu keadaan kelelahan (exhaustion) fisik, emosional dan mental. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi *burnout* pada karyawan, salah satunya adalah dukungan sosial rekan kerja. Tujuan penelitian ini adalah untuk Pengaruh Dukungan Sosial Rekan Kerja terhadap *Burnout* pada karyawan yang seharusnya dapat mendapatkan dukungan sosial dari sesama rekan kerja. Dukungan sosial rekan kerja sangat berpengaruh terhadap kinerja dan kenyamanan karyawan dalam bekerja. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif korelasional. Populasi penelitian sebanyak 70 karyawan dengan sampel sebanyak 70 karyawan. Teknik pengumpulan data menggunakan skala dukungan sosial rekan kerja dan skala *burnout*. Teknik analisis data menggunakan korelasi product moment. Hasil penelitian antara dukungan sosial rekan kerja dengan *burnout* mempunyai hubungan yang positif dan signifikan, hal ini dibuktikan dengan analisis data diperoleh nilai  $r$  hitung = -0,821 dan  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ), kesimpulan penelitian terdapat hubungan yang negatif antara dukungan sosial rekan kerja dengan *burnout*, dimana semakin tinggi dukungan sosial yang diterima maka *burnout* semakin rendah.

**Kata Kunci:** Dukungan Sosial, *Burnout*, Karyawan

### PENDAHULUAN

Sumber daya manusia dalam perusahaan dan organisasi merupakan potensi yang sangat besar. Hal ini disebabkan oleh peran karyawan sebagai

faktor penting untuk keberlangsungan perusahaan. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia sangat penting dan perlu mendapatkan perhatian dalam mencapai tujuan organisasi. Seringkali, pegawai masih dipandang sebagai faktor

produksi, bukan sebagai aset berharga atau mitra kerja. Maka, perusahaan dan organisasi perlu berupaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Kualitas tersebut ditentukan oleh sejauh mana sistem yang ada mendukung dan memenuhi kebutuhan baik pegawai maupun organisasi.

Memiliki karyawan berkualitas tinggi akan membantu perusahaan mencapai tujuannya. Tujuan perusahaan sangat bergantung pada individu yang menjalankan tugas tersebut. Salah satu perusahaan di sektor perbankan, PT. Andalan Berjaya Nusantara, mengalami penurunan penjualan, khususnya dalam penjualan kartu kredit. Kinerja tim sales sangat penting untuk mencapai tujuan perusahaan. Karyawan di bidang penjualan diharapkan untuk terus meningkatkan angka penjualan guna memenuhi target yang ditetapkan. Mereka harus bekerja secara efektif dan bersaing dengan rekan-rekan mereka untuk mencapai target tersebut. Namun, dalam menjalankan tugas, seringkali karyawan mengalami burnout. Dalam konteks ketenagakerjaan, burnout merupakan salah satu penyebab masalah kesehatan yang dapat mengurangi produktivitas dan kinerja karyawan. Tingkat produktivitas karyawan dipengaruhi oleh motivasi, kepuasan kerja, tingkat burnout, kondisi pekerjaan, serta faktor-faktor ekonomi (Lukiyanto, 2014).

Burnout dapat memberikan dampak negatif bagi karyawan maupun perusahaan apabila tidak ditangani secara serius dan tepat oleh perusahaan (Paramita & Minarsih, 2012). Perusahaan berisiko mengalami penurunan kualitas serta kuantitas hasil kerja karyawan, yang pada akhirnya dapat memengaruhi omzet pendapatan. Di sisi lain, karyawan dapat mengalami penurunan motivasi dan komitmen kerja, bahkan dalam kondisi yang lebih berat dapat berujung pada kehilangan pekerjaan.

Kondisi lingkungan kerja yang tidak baik dapat menyebabkan berbagai masalah. Hal ini sejalan dengan pendapat

Purwasih (2013), yang menyatakan bahwa lingkungan seperti itu dapat mengakibatkan eksploitasi terhadap karyawan. Misalnya, ketika mereka berusaha menarik perhatian konsumen dengan membagikan brosur, banyak yang mengabaikan mereka. Pekerja lapangan, seperti sales, sering menghadapi tuntutan pekerjaan yang berat dan persaingan ketat di antara rekan-rekannya. Masalah ini dapat menyebabkan stres, terutama bagi karyawan yang bekerja di lapangan.

Menurut Prijayanti (2015), stres yang dialami karyawan secara terus-menerus dan dalam waktu lama dengan intensitas tinggi dapat menyebabkan kelelahan fisik dan mental pada individu tersebut. Jika dibiarkan, hal ini dapat berakibat serius, merugikan karyawan itu sendiri, serta menyebabkan penurunan kinerja dan kerugian bagi perusahaan. Burnout dapat terjadi ketika seseorang mengalami kelelahan emosional dan mengembangkan sikap negatif seiring waktu. Sikap-sikap negatif tersebut dapat muncul ketika individu menunjukkan tanda-tanda fatalisme, kebosanan, ketidakpuasan, sinisme, merasa tidak cukup, mengalami kegagalan, bekerja berlebihan, bersikap kasar, merasa tidak puas, dan menginginkan pelarian.

Burnout terjadi ketika karyawan menghadapi tekanan dalam pekerjaan yang berdampak negatif pada kesehatan fisik dan mental mereka. Jika individu mengalami burnout dalam jangka waktu lama dengan tingkat intensitas yang tinggi, mereka akan merasakan kejenuhan baik secara fisik maupun mental.

Smith, Segal, & Segal (2014) menyebutkan bahwa ciri-ciri fisik seseorang yang mengalami burnout meliputi rasa lelah dan kehabisan energi, penurunan sistem kekebalan tubuh, masalah tidur, serta perubahan pada nafsu makan. Dari segi emosional, tanda-tanda burnout mencakup kehilangan motivasi, perasaan malas untuk bekerja, penurunan semangat, keinginan untuk mencari pekerjaan baru, dan kecenderungan untuk lebih mudah marah.

Berat atau ringan beban kerja karyawan dapat memengaruhi seberapa lama mereka dapat beraktivitas dan bertahan di tempat kerja sesuai dengan kemampuan mereka. Salah satu cara yang dapat dilakukan karyawan untuk menghadapi beban kerja yang menimbulkan stres adalah dengan mendapatkan dukungan dari rekan kerja di lingkungan kerja mereka. Blanchard dan Thacker (Nurdiana, 2014) mendefinisikan dukungan teman sejawat sebagai dorongan dan bantuan yang diberikan oleh rekan kerja. Menurut Kumalasari & Ahyani (2012), jenis-jenis dukungan tersebut meliputi dukungan emosional, dukungan instrumental, dukungan informasi, dan dukungan persahabatan.

Fereshti dan Fatkhurohman (2012) menyatakan bahwa untuk mengurangi kerentanan karyawan terhadap tuntutan kerja yang dapat menyebabkan stres, mereka perlu menjaga kesehatan mental. Dengan demikian, karyawan dapat menghadapi tekanan kerja dengan lebih tenang dan tanpa stres. Stres menjadi masalah bagi karyawan dan organisasi ketika sudah mengarah pada munculnya burnout (Rizka, 2013).

Individu yang mengalami kelelahan tidak berdaya (burnout) cenderung menghabiskan hampir seluruh energinya, yang membuat mereka lebih sulit berkonsentrasi pada pekerjaan atau mengalami gangguan dalam pekerjaan lainnya (Zulkarnain & Pulungan, 2014). Burnout merupakan masalah serius dalam kehidupan kerja karena berdampak pada kinerja, kualitas layanan, peningkatan absensi, komitmen organisasi, kepuasan kerja, serta masalah kesehatan yang terkait dengan stres.

Dalam penelitian ini dukungan sosial yang dimaksud dapat bersumber dari rekan kerja, maupun atasan di lingkungan kerja. Kehadiran dukungan tersebut membuat individu merasa diperhatikan, dihargai, dan memperoleh kasih sayang dari orang-orang di sekitarnya. Keluarga memiliki peran yang

sangat penting dalam memberikan dukungan sosial karena mampu membantu mengurangi tekanan emosional yang dialami karyawan yang mengalami burnout di tempat kerja.

Rekan kerja sangat berkontribusi dalam memberikan dukungan sosial sebagai pihak yang paling sering berinteraksi di lingkungan kerja, rekan kerja dapat memberikan dorongan, semangat, dan bantuan kepada karyawan yang sedang menghadapi permasalahan terkait pekerjaan. Tidak hanya itu, atasan juga memiliki peran penting dalam memberikan dukungan sosial kepada bawahannya melalui perhatian, arahan, dan dukungan yang dapat membantu karyawan mengatasi tantangan yang dihadapi dalam pekerjaannya.

Dukungan sosial dipandang sebagai salah satu faktor penting dalam menekan dampak negatif burnout pada karyawan. Bentuk dukungan ini dapat berasal dari berbagai pihak, seperti rekan kerja, atasan, maupun keluarga. Adanya dukungan sosial mampu memberikan rasa nyaman, aman, dan ketenangan bagi karyawan dalam menghadapi stres akibat tekanan pekerjaan yang tinggi. Selain itu, dukungan sosial yang baik juga membuat karyawan merasa lebih diperhatikan dan dihargai sehingga dapat membantu mengurangi risiko terjadinya burnout. Dukungan sosial mencakup kenyamanan, kepedulian, harga diri, atau berbagai bentuk bantuan lain yang diterima dari orang lain atau kelompok. Oleh karena itu, dukungan sosial dapat membuat individu merasa dicintai dan dihargai, yang dapat mengurangi gejala burnout yang mereka alami. Sebaliknya, kurangnya dukungan sosial dapat menyebabkan ketegangan dan meningkatkan risiko terjadinya burnout pada individu.

Dukungan sosial yang diberikan dapat mengurangi beban dalam menghadapi peristiwa yang menekan, sehingga sangat membantu dalam mengatasi masalah terkait pekerjaan. Hal ini karena dukungan sosial menciptakan

perasaan nyaman, diperhatikan, dan dihargai.

Namun, jika tidak mendapatkan dukungan sosial, guru bisa merasa bingung dan merasa tidak memiliki tempat untuk mengungkapkan permasalahannya. Kondisi ini tentu berdampak negatif dan akan tercermin pada kinerja yang kurang memuaskan (Rambe, 2010).

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Subjek penelitian ini adalah karyawan PT. Andalan Berjaya Nusantara. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 70 orang. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling (total sampling). Teknik pengumpulan data menggunakan skala Likert untuk dukungan sosial rekan kerja dan skala likert untuk *burnout*. Teknik analisis data menggunakan korelasi *product moment*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari analisis statistik menggunakan metode analisis korelasi *product moment*, ditemukan bahwa terdapat hubungan negatif antara dukungan sosial rekan kerja dan *burnout*. Hal ini dapat disimpulkan dari nilai korelasi  $r_{xy}$  sebesar -0,820 dengan nilai signifikansi  $p$  sebesar 0,000. Karena  $p < 0,01$ , dapat disimpulkan bahwa *burnout* karyawan PT.

Andalan Berjaya Nusantara memiliki hubungan negatif dengan dukungan sosial rekan kerja. Hasil perhitungan mean hipotetik untuk variabel dukungan sosial rekan kerja dengan 4 pilihan jawaban menghasilkan nilai sebesar 57,5. Sementara itu, nilai mean empiris dukungan sosial rekan kerja adalah 48,26 dengan deviasi standar (SD) sebesar 5,314.

Ini menunjukkan bahwa dukungan sosial rekan kerja pada karyawan PT.

Andalan Berjaya Nusantara dapat dikategorikan sebagai rendah. Sementara itu, untuk mean hipotetik *burnout* didapatkan sebesar 80, sedangkan mean empiriknya adalah 89,77 dengan deviasi standar (SD) sebesar 7,403. Hasil ini mengindikasikan bahwa tingkat *burnout* yang dirasakan oleh karyawan PT. Andalan Berjaya Nusantara dapat dikategorikan sebagai tinggi. Temuan ini sesuai dengan asumsi peneliti yang menyatakan bahwa ada pengaruh negatif dukungan sosial rekan kerja terhadap *burnout*, dimana semakin tinggi dukungan yang diterima maka *burnout* akan semakin rendah, sehingga hipotesis penelitian dinyatakan dapat diterima.

## SIMPULAN

Berdasarkan analisis menggunakan metode korelasi *r Product Moment*, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan negatif antara dukungan sosial rekan kerja dan *burnout*, dengan nilai korelasi  $r_{xy}$  sebesar -0,820 dan nilai  $p$  sebesar 0,000, di mana  $p < 0,01$ . Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi dukungan sosial rekan kerja, maka semakin rendah tingkat *burnout* karyawan. Seperti yang diungkapkan oleh Rambe, 2010 yang menyatakan bahwa dukungan sosial yang diberikan dapat mengurangi beban dalam menghadapi peristiwa yang menekan, sehingga sangat membantu dalam mengatasi masalah terkait pekerjaan. Hal ini karena dukungan sosial menciptakan perasaan nyaman, diperhatikan, dan dihargai. Namun, jika tidak mendapatkan dukungan sosial, guru bisa merasa bingung dan merasa tidak memiliki tempat untuk mengungkapkan permasalahannya. Kondisi ini tentu berdampak negatif dan akan tercermin pada kinerja yang kurang memuaskan.

Koefisien determinan ( $r^2$ ) dari hubungan antara variabel bebas X dengan variabel terikat Y adalah sebesar 0,233. Artinya dukungan sosial rekan kerja mempengaruhi *burnout* pada siswa

Pondok Pesantren Darul Arafah Raya sebesar 23,30% selebihnya kurangnya *burnout* yang dialami siswa dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Koefisien determinan ( $r^2$ ) dari keterkaitan antara variabel bebas X dan variabel terikat Y adalah sebesar 0,672. Artinya, dukungan sosial rekan kerja memberikan kontribusi sekitar 67,20% terhadap *burnout*. Sisanya, faktor *burnout* yang dialami karyawan dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diinvestigasi oleh peneliti, seperti yang diungkapkan oleh Schaufeli dan Buunk, (2003). Faktor-faktor tersebut mencakup banyaknya tuntutan pekerjaan, permasalahan peran, kurangnya aktivitas regulasi diri dan yang berhubungan dengan tuntutan klien.

Subjek penelitian, yang merupakan karyawan PT. Andalan Berjaya Nusantara, diketahui memiliki tingkat *burnout* yang tinggi. Hal ini terlihat dari nilai rata-rata empiris pada variabel *burnout* sebesar 89,77, sedangkan nilai rata-rata hipotetiknya adalah 80. Nilai standar deviasi atau simpangan baku (SD/SB) pada variabel *burnout* sebesar 7,403. Selain itu, nilai rata-rata empiris pada variabel dukungan sosial rekan kerja mencapai 48,26, sementara nilai rata-rata hipotetiknya adalah 57,5, dengan SD/SB sebesar 5,314.

Menurut Greenberg (Darmawan, Silviandari, & Susilawati, 2015) *burnout* adalah reaksi dari stres kerja baik secara psikologis, psiko-fisiologis dan perilaku yang bersifat merugikan. *Burnout* merupakan suatu hal kompleks yang dapat dilihat dari reaksi secara psikologis, pikiran, fisik dan tingkah laku atas suatu pekerjaan, sehingga dapat merugikan individu dan juga organisasi. Dukungan sosial, manusia tidak akan pernah lepas dari orang lain. Dalam kehidupan sehari-hari manusia selalu membutuhkan bantuan orang lain untuk dapat bertahan hidup. Begitu juga dalam lingkungan pekerjaan, hubungan antara individu dengan individu lain akan sangat

dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan. Dukungan yang bisa didapat bisa berupa ekspresi empati, perhatian, pengertian dan rasa melindungi dari seseorang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aamodt, Michael G. (2010). *Industrial/ Organizational Psychology: An Applied Approach*. Canada: Wadsworth.
- Adawiyah, R., & Blikololong, J. B. (2019). Hubungan Antara Dukungan Sosial Dan *Burnout* Pada Karyawan Rumah Sakit. *Jurnal Psikologi*, 11(2), 190- 199.
- Alam, Roslina. (2022). Kelelahan Kerja (*Burnout*) : Teori, Perilaku Organisasi, Psikologi, Aplikasi dan Penelitian. Yogyakarta : Penerbit Kampus. Diakses dari <http://repository.umi.ac.id/1256/>
- Darmawan, Silviandari, & Susilawati. (2015). Hubungan *Burnout* dengan *Work- Life Balance* pada Dosen Wanita. *Jurnal Studi Psikologi*. Vol. 1, No. 1, Universitas Brawijaya.
- Jaya G, E. D., & Rahmat, I. (2005). *Burnout* Ditinjau dari Locus of Control Internal dan Eksternal. *Majalah Kedokteran Nusantara* Vol. 38, No. 3, Fakultas Kedokteran. Universitas Sumatera Utara.
- Kartika, D. (2008). Dukungan sosial dan perilaku terhadap orang lain. *Jurnal Psikologi XXIII*. Kumalasari, & Ahyani. (2012). Hubungan Antara Dukungan Sosial Dengan Penyesuaian Diri
- Remaja di Panti Asuhan. *Jurnal Psikologi Pitutur*.
- Lamongga, Namora. (2009). *Depresi Tinjauan Psikologis*. Jakarta: Kencana.
- Lavrora, K, dan Levin, A. (2006). *Burnout Syndrome: Prevention and Management*. Handbook for workers of harm reduction programs. Russian: Central and Eastern

- European Harm Reduction Network.  
Lukiyanto, I., & Wardoyo, D. T. W. (2014). Pengaruh Kompensasi Finansial dan Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Mahasiswa Teknologi Pendidikan*, 2(1)
- Maslach, C. (2001). What Have We Learned About *Burnout* And Health? *Psychology and Health*, 16 (5). (terjemahan).
- Maslach, (2003), *Burnout The Cost Of Caring*, Cambridge : Malor Books. (Terjemahan) Maslihah, S. (2011). Studi Tentang Hubungan Dukungan Sosial, Penyesuaian Diri di Lingkungan Sekolah dan Prestasi Akademik Siswa SMPIT Assyfa Boarding School Subang Jawa Barat. *Jurnal Psikologi Undip*, Vol. 10, No 2.
- Mizmir. (2011) . “Pengaruh Burnout dengan Kepuasan Kerja Pustakawan di Pusat Jasa Perpustakaan Nasional Republik Indonesia”, *Jurnal Psikologi Universitas Indonesia*, Vol. 6, No. 1.
- Mondy, R.. Wayne. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alih bahasa: Bayu Airlangga. Jakarta: Erlangga.
- Paramita, P. D., & Minarsih, M. M. (2012). Analisis burnout, budaya organisasi dan human relation terhadap stres kerja karyawan (studi kasus di pt. Hotel candi baru semarang). *Dinamika Sains*, 10(23).
- Prayitno. (2005) . *Dasar-Dasar Bimbingan Konseling*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Priansa, D. J. (2017). *Manajemen Kinerja Kepegawaian Dalam Pengelolaan SDM Perusahaan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Purba, J., Yulianto, A., & Widyanti, E. (2007), “Pengaruh Dukungan Sosial terhadap Burnout pada Guru”, *Jurnal Psikologi Universitas Indonusa Esa Unggul*, Vol. 5, No. 1.
- Ratnasari, A. S. S. (2021). Agatha Septianna Sri Ratnasari. 2021. Analisis Pengaruh Burnout, Job Insecurity terhadap Turnover intention Salesman. *Jurnal Keuangan Dan Bisnis*, 1–23. Schaufeli, W. B., & Buunk, B. P. (2003). Burnout: an overview of 25 years of research in theorizing. In M. J. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), *The handbook of work and health psychology* (pp. 383-425). Chichester: Wiley. (terjemahan)