

Sistematik Review: Dukungan Sosial yang Dapat Mengurangi *Burnout* Karyawan

Qoid Abdillah^{1*}, Rudi Cahyono²

^{1,2}Fakultas Psikologi Universitas Airlangga Surabaya

E-mail korespondensi: ^{1*}qoid.abdillah-2021@psikologi.unair.ac.id

Keywords: burnout,
employee, social support

Abstract

The development of technology has changed human behavior, the demands of work have of course also increased. The stress experienced by the individual for a long period of time using a sufficiently high intensity will cause the individual concerned to suffer from burnout. Burnout is a popular term for a state of decreased mental or physical energy following a period of unresolved work-related stress, sometimes characterized by work or by physical illness. This study aims to determine social support that can reduce employee work burnout. The method used is a systematic review through a journal review with the theme of social support and employee work burnout. Search sources for articles accessed from internet databases include: Science Direct, Sage, ProQuest, and Garuda Dikti. The total number of journals that have been collected is 148 journals, and as many as 6 journals that meet the criteria. The results of the literature review start from 2017 to 2021. The results show that social support from colleagues has a positive impact between emotional demands and nurses' health. Social support from coworkers will effectively have an impact in reducing burnout, stress, depressive symptoms, and sleep problems. The importance of other things which can reduce burnout experienced by employees, we need to explore together. This will create even better work performance.

Kata kunci: *burnout*,
dukungan social, karyawan

Abstrak

Berkembangnya teknologi telah mengubah perilaku manusia, tuntutan pekerjaan tentu saja juga meningkat. *Stres* yang dialami individu pada jangka saat yang lama menggunakan intensitas yang cukup tinggi akan menyebabkan individu yang bersangkutan menderita *burnout*. *Burnout* merupakan istilah populer untuk kondisi penurunan energi mental atau fisik setelah periode stres yang tidak sembuh-sembuh berkaitan dengan pekerjaan, terkadang dicirikan dengan pekerjaan atau dengan penyakit fisik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dukungan sosial yang dapat mengurangi *burnout* kerja

karyawan. Metode yang digunakan yaitu tinjauan sistematik melalui review jurnal dengan tema dukungan sosial dan *burnout* kerja karyawan. Sumber pencarian artikel diakses dari internet database diantaranya: *Science Direct*, *Sage*, *ProQuest*, dan *Garuda Dikti*. Total jurnal yang berhasil dihimpun sebanyak 148 jurnal, dan sebanyak 6 jurnal yang sesuai dengan kriteria. Hasil literatur review mulai dari tahun 2017–2021. Hasil menunjukkan bahwa dukungan sosial dari rekan kerja memiliki dampak yang positif antara tuntutan emosional dan kesehatan perawat. Dukungan sosial dari rekan kerja secara efektif akan memberikan dampak dalam mengurangi *burnout*, stres, gejala depresi dan masalah tidur. Pentingnya hal lain dimana dapat mengurangi *burnout* yang dialami oleh karyawan perlulah untuk kita gali bersama. Hal tersebut akan menciptakan prestasi kerja yang lebih baik lagi.

Sitasi: Abdillah, Q., & Cahyono, R. (2022). Sistematik Review: Dukungan Sosial Yang Dapat Mengurangi Burnout Kerja Karyawan. *Jurnal Psikologi : Jurnal Ilmiah Fakultas Psikologi Universitas Yudharta Pasuruan*, 9(1), 98-107. <https://doi.org/10.35891/jip.v9i1.2729>

Pendahuluan

Semakin berkembangnya kemajuan di bidang industri dewasa ini, mengakibatkan semakin kompleknya permasalahan yang dihadapi perusahaan dan tuntutan pekerjaanpun semakin meningkat. Salah satu persoalan yang timbul berkaitan dengan diri individu dalam menghadapi tuntutan di dalam organisasi yang semakin tinggi dan persaingan yang keras ialah *stres*. *Stres* yang berkepanjangan akan berakibat buruk terhadap kemampuan individu buat berhubungan dengan lingkungannya secara normal (Derajad & Kelly, 2011).

Stres yang dialami individu pada jangka waktu yang lama menggunakan intensitas yang cukup tinggi akan menyebabkan individu yang bersangkutan menderita kelelahan, baik fisik ataupun mental. Selanjutnya keadaan ini dianggap sebagai *burnout*. *Burnout* merupakan istilah populer untuk kondisi penurunan energi mental atau fisik setelah periode *stres* yang tidak sembuh-sembuh berkaitan dengan pekerjaan, terkadang dicirikan dengan pekerjaan atau dengan penyakit fisik (Aziah Flora Grace, 2018).

Burnout merupakan suatu reaksi terhadap stres kronis yang berkembang ketika bekerja terlalu keras selama jangka waktu tertentu di bawah tekanan yang tinggi. *Burnout* diklaim penting sebab mempunyai hubungan dengan rendahnya kinerja dan kesejahteraan karyawan terlebih pada individu karyawan yang memiliki taraf beban kerja yang tinggi dan tidak dihargai dengan baik akan pekerjaannya (Rizki, dkk., 2016).

Salah satu faktor yang memengaruhi munculnya *burnout* yakni interaksi sosial serta dukungan asal rekan kerja. Perlu sekali dalam lingkungan kerja, para karyawan satu dengan yang lain dapat memberikan interaksi sosial yang baik dan memberikan dukungan (Aziah Flora Grace, 2018). Dukungan sosial dan interaksi sosial yang baik ialah salah satu cara meredakan *burnout*. Individu yang mempunyai persepsi adanya dukungan sosial akan merasa nyaman, diperhatikan dihargai atau terbantu oleh orang lain dengan begitu individu itu akan merasa mempunyai serta harga diri yang lebih besar daripada individu dengan dukungan sosial rendah (Labib, 2013, dalam Aziah Flora Grace, 2018).

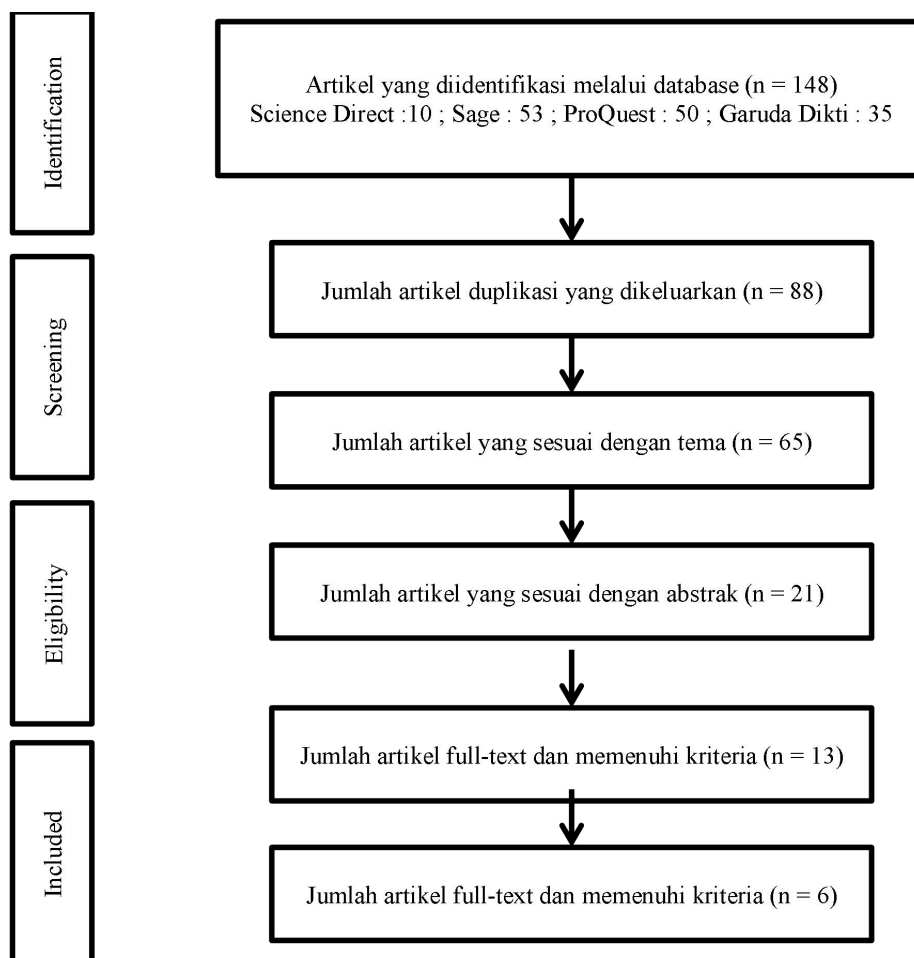
Stres yang dialami karyawan bisa berdampak positif serta negatif. Menurut Christy dan Amalia (2018, dalam Syakarofath, 2019) dampak positif stres dapat menaikkan (fungsional) performansi kerja, sedangkan akibat negatifnya dapat menghambat atau merusak (infungsional) performansi kerja. Hal ini tergantung pada seberapa besar taraf tekanan yang dialami. Tidak adanya tantangan kerja, performansi kerja juga cenderung rendah karena tidak terdapat perjuangan untuk menghadapi tantangan. Sedangkan dengan meningkatnya stres, performansi kerja cenderung naik sebab *stres* membantu karyawan mengerahkan kemampuannya dalam memenuhi aneka macam persyaratan atau kebutuhan pekerjaan, tentunya pada porsi batas toleransi kesanggupan karyawan.

Metode

Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyzes* (PRISMA). Pencarian artikel melalui *search engine database* berupa Science direct, Sage, ProQuest, dan Garuda Dikti dari tahun 2017

hingga 2021. Kata kunci yang digunakan adalah *employee AND burnout; worker AND burnout; employee AND burnout AND social support*.

Artikel yang dikeluarkan dari proses pencarian adalah artikel yang hanya berfokus pada *burnout syndrome* pada karyawan dan juga *social support*. Studi ini menggunakan *Joanna Briggs Institute Guideline (JBI) Critical Appraisal* untuk desain *cross sectional* sebagai panduan menilai dan menganalisis kualitas studi.



Gambar 1. Sistematika Review dari Database Jurnal

Hasil

Berdasarkan hasil telaah *literature review*, didapatkan beberapa temuan penting dari 6 artikel yang sesuai dengan kriteria seleksi. Seluruh artikel jurnal diteliti menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif, dimana data dikumpulkan menggunakan kuesioner. Tiap-tiap artikel menggunakan alat ukur yang berbeda dalam menguji skala per aspeknya.

Empat penelitian mengumpulkan data menggunakan skala *burnout Maslach Burnout Inventory* (MBI) dan *self report*. Satu penelitian mengumpulkan data menggunakan skala *Toronto Alexithymia Scale* (TAS-20), dan *Beck Depression Inventory* (BDI-II), dan *Social Support Rating Scale* (SSRS). Satu penelitian mengumpulkan data menggunakan skala *Social Support Measurement Tool*. Satu penelitian mengumpulkan data menggunakan skala *Inventory of Labor Demands and Resources* dan *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES). Satu penelitian mengumpulkan data menggunakan skala *Copenhagen Psychosocial Questionnaire* (COPSOQ II). Kemudian satu penelitian menggunakan data menggunakan skala *Likert* dan skala *Summated Rating Scale*.

Burnout merupakan istilah populer untuk kondisi penurunan energi mental atau fisik setelah periode stres yang tidak sembuh-sembuh berkaitan dengan pekerjaan, terkadang dicirikan dengan pekerjaan atau dengan penyakit fisik (Aziah Flora Grace, 2018). *Burnout* merupakan suatu reaksi terhadap stres kronis yang berkembang ketika bekerja terlalu keras selama jangka waktu tertentu di bawah tekanan yang tinggi. *Burnout* diklaim penting sebab mempunyai hubungan dengan rendahnya kinerja dan kesejahteraan karyawan terlebih pada individu karyawan yang memiliki taraf beban kerja yang tinggi dan tidak dihargai dengan baik akan pekerjaannya (Rizki, dkk., 2016).

Salah satu hal yang dapat mempengaruhi *burnout* berdasarkan beberapa literature yang telah dikumpulkan, bahwa interaksi karyawan dengan lingkungannya sangatlah berdampak pada beban kerjanya yang mana dapat mengakibatkan *burnout* tersebut muncul. Hasil penelitian Aziah Flora Grace (2018) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara interaksi sosial dengan *burnout*. Korelasi yang bersifat negatif dari hasil nilai koefisien kedua variabel $r = -0,229$ dan nilai

probabilitas $p = 0,014$ ($p < 0,05$) ini menunjukkan bahwa semakin tinggi interaksi sosial maka semakin rendah burnout pada perusahaan tersebut. Hal tersebut akan berbalik jika semakin rendah interaksi sosial maka semakin tinggi burnout pada karyawan perusahaan tersebut.

Selain itu keterkaitan antara burnout dengan interaksi sosial bisa dilihat dari salah satu faktor *burnout* serta salah satu aspek interaksi sosial, yaitu: faktor struktur peran serta aspek adanya hubungan dengan struktur dan fungsi kelompok. Keduanya sama-sama menekankan pada peran karyawan. Para karyawan satu dengan yang lain harus berjalan beriringan dengan pemangku kebijakan dalam lingkup perusahaan guna pemberian dukungan sosial kepada karyawan yang lain. Dampak positif lainnya bahwa kegiatan tersebut secara langsung akan memperkuat keterampilan komunikasi dalam hubungan interpersonal.

Diskusi

Berdasarkan analisis artikel didapatkan bahwasanya dukungan sosial dapat mempengaruhi dan mengurangi burnout kerja karyawan. Hasil penelitian Aziah Flora Grace (2018) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara interaksi sosial dengan *burnout*. Korelasi yang bersifat negatif dari hasil nilai koefisien kedua variabel $r = -0,229$ dan nilai probabilitas $p = 0,014$ ($p < 0,05$) ini menunjukkan bahwa semakin tinggi interaksi sosial maka semakin rendah burnout pada perusahaan tersebut. Hal tersebut akan berbalik jika semakin rendah interaksi sosial maka semakin tinggi burnout pada karyawan perusahaan tersebut.

Cherniss (dalam Aziah Flora Grace, 2018), menyebutkan bahwa interaksi sosial dengan rekan kerja ialah sumber dukungan yang sangat krusial bagi individu untuk dapat beradaptasi dengan *stres*. *Burnout* yang dibiarkan berlarut-larut di lingkungan perusahaan pada akhirnya akan berpengaruh negatif juga pada kesehatan lingkungan sosial kerja itu sendiri. Berdasarkan pemaparan Maslach (dalam Aziah Flora Grace, 2018) jika *burnout* telah menggejala di kalangan karyawan maka akan terjadi fenomena karyawan mudah meledak dan mudah emosi, yang mana hal tersebut akan sangat merugikan perusahaan.

Penelitian Chang & Cho (2021) menjelaskan bahwa dukungan sosial dari rekan kerja memiliki dampak yang positif antara tuntutan emosional dan kesehatan perawat. Dukungan sosial dari rekan kerja secara efektif akan memberikan dampak dalam mengurangi *burnout*, stres, gejala depresi dan masalah tidur. Oleh karena itu, pihak perusahaan di mana mereka bekerja harus memberikan kesempatan kepada karyawan untuk bersosialisasi di luar jam kerja. Karyawan senior dengan pihak supervisor harus berjalan beriringan dalam pemberian dukungan sosial kepada karyawan yang lain. Dampak positif lainnya bahwa kegiatan tersebut secara langsung akan memperkuat keterampilan komunikasi dalam hubungan interpersonal.

Contreras, dkk (2020) dalam penelitiannya menemukan bahwa kelola SDM yang memadai akan dapat menghasilkan kondisi mental para karyawan yang lebih baik. Organisasi naungan para karyawan seharusnya dapat mengimplementasikan intervensi jika mendapati salah satu karyawannya mengalami kelelahan kerja atau *burnout*. Atasan maupun manajer harus dapat bertanggung jawab untuk menyeimbangkan antara tuntutan dan sumber daya untuk mencegah *burnout* dan juga meningkatkan keterlibatan dalam bekerja. Kesimbangan ini yang nantinya akan memiliki dampak pada aspek kesejahteraan karyawan dan juga klien perusahaan yang bersangkutan.

Penelitian Kim & Lee (2021) menemukan bahwa seorang karyawan pada posisi tertentu dengan persepsi nilai pekerjaan yang lebih tinggi justru akan mengalami tingkat kelelahan dalam bekerja yang rendah. Contohnya saja pada sektor *public service*, suatu pekerjaan yang dipandang sebagai pekerjaan yang tidak diinginkan dan sulit, ditandai dengan jam kerja yang panjang, membutuhkan keterampilan minimal, memberikan upah rendah, dan memiliki intensitas tenaga kerja yang tinggi. Seorang karyawan jika mereka merasa tidak dihargai, maka kepuasan kerja dan rasa kebanggaan pada pekerjaannya akan berkurang, sementara itu, tingkat stres dan *burnout* nya akan meningkat. Pekerja yang menerima dukungan sosial dari atasan atau rekan kerja mereka akan memiliki tingkat kelelahan yang lebih rendah. Selain itu, untuk memperkuat dukungan sosial bagi staf, jalur dialog harus dibangun antara staf dan supervisor, untuk memberi mereka kesempatan berkomunikasi secara terbuka

satu sama lain melalui pertemuan dan pelatihan karyawan, sehingga menciptakan budaya organisasi yang terbuka untuk memecahkan masalah.

Penelitian Pei, dkk. (2021) menemukan bahwa *alexithymia* memiliki korelasi langsung positif dengan kelelahan dan depresi, dan menunjukkan dampak langsung negatif pada dukungan sosial. Jika karyawan merasakan depresi, maka erat kaitannya dengan kelelahan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui efek pada dukungan sosial. Dukungan sosial dan depresi memainkan peran mediasi dalam mempengaruhi hubungan antara kelelahan dan *alexithymia*. Lebih lanjut, peneliti mengusulkan bahwa meningkatkan *alexithymia* dan memberikan dukungan sosial kepada perawat ini dapat membantu mengurangi tingkat kelelahan yang tinggi yang diamati di antara para profesional ini.

Penelitian Syakarofath (2019) mengemukakan bahwa *burnout* dan kepribadian *conscientiousness* secara bersama-sama dapat berperan terhadap performansi kerja. Performansi kerja seseorang ditentukan oleh *burnout* dan beberapa faktor perantara lainnya, seperti optimisme serta kompensasi dalam bekerja. *Burnout* Sendiri diklaim sebagai konsekuensi dari kondisi kerja yang tidak menyenangkan, ditandai dengan simultan mengalami tanda-tanda kelelahan serta divestasi dari pekerjaan seorang (Demerouti, dkk., 2001; C Maslach & Leiter, 1997).

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa *burnout* serta kepribadian *conscientiousness* secara bersama-sama berpengaruh terhadap performansi kerja karyawan. Semakin tinggi *burnout* yang dirasakan tidak kemudian otomatis berdampak negatif terhadap kehidupan kerja karyawan apabila ada hubungan bersamaan menggunakan kepribadian *conscientiousness* yang adalah filter atau hambatan dampak negatif berasal dari *burnout* yang dirasakan. Dengan demikian *burnout* tak selalu memunculkan akibat negatif jika terdapat faktor internal individu yang menyertainya. Selanjutnya akibat *burnout* bagi organisasi adalah meningkatnya frekuensi tidak masuk kerja, berhenti dari pekerjaan atau *job turnover*, sehingga kemudian berpengaruh pada efektivitas dan efisiensi kerja dalam organisasi (Cherniss, dalam Atmaja & Suana, 2019).

Pihak perusahaan harus menghasilkan beberapa cara untuk memperkecil angka *job burnout*. Terdapat beberapa cara untuk menghilangkan kejenuhan dalam bekerja, salah satunya adalah penyegaran kembali melalui kegiatan rekreasi inovatif yang dilakukan dengan memakai media alam. Kegiatan ini merupakan kegiatan alternatif yang bisa menciptakan suasana segar dan menyehatkan tetapi juga terdapat nilai tambah yang berusaha ditonjolkan dari setiap permainan atau *game* sehingga pelaku tidak hanya merasakan senang saja namun juga merasakan adanya penambahan pengalaman baru serta pengetahuan baru yang berguna (Derajad & Kelly, 2011)

Selain itu, pihak perusahaan juga bisa mulai dengan membangun suasana kerja yang sehat dan profesional, mempertimbangkan jam kerja karyawan berdasarkan kemampuan kerja karyawan tersebut, dan meningkatkan hubungan baik antar rekan kerja (Rizki, dkk., 2016).

Kesimpulan

Dukungan sosial dari rekan kerja memiliki dampak yang positif dalam menurunkan kelelahan kerja bagi seorang karyawan. *Burnout* atau kelelahan kerja jika tidak dapat diminimalisir akan berdampak buruk bagi perusahaan. Sehingga dalam jalannya suatu pekerjaan akan berpengaruh pada efektivitas dan efisiensi kerja. Para pemilik perusahaan dan pimpinan perusahaan seyogyanya dapat memperhatikan agar karyawan tidak mengalami *burnout* berlebih.

Referensi

- Aziah, S. N., & Putrianti, F. G. (2018). Interaksi Sosial dengan Burnout Pada Karyawan PT. Dasar Karya Utama. *Jurnal Spirits*, 8(2), 18-31. Retrieved from <https://jurnal.ustjogja.ac.id/index.php/spirit/article/view/6717/3018>
- Chang, H. E., & Cho, S.-H. (2021). The Influence of Social Support on the Relationship between Emotional Demands and Health of Hospital Nurses: A Cross-Sectional Study. *Healthcare*, 9(2), 115. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/influence-social-support-on-relationship-between/docview/2481367678/se-2>
- Contreras, F., Espinosa, J. C., & Esguerra, G. A. (2020). Could Personal Resources Influence Work Engagement and Burnout? A Study in a Group of Nursing Staff.

SAGE Open, 10(1), 2158244019900563. <https://doi.org/10.1177/2158244019900563>

- Derajad, M., & Kelly, E. (2011). Pengaruh Outbound Management Training Dalam Mengurangi Burnout Pada Karyawan PT. Sinar Rajawali Surabaya, *Jurnal Psikologi: Jurnal Ilmiah Fakultas Psikologi Universitas Yudharta Pasuruan*. Retrieved from <https://jurnal.yudharta.ac.id/v2/index.php/ILMU-PSIKOLOGI/article/view/1107>
- Kim, B. J., & Lee, S. (2021). A Cross-Sectional Study on the Impacts of Perceived Job Value, Job Maintenance, and Social Support on Burnout among Long-Term Care Staff in Hawaii. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(2), 476. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/cross-sectional-study-on-impacts-perceived-job/docview/2477273516/se-2>
- Pei, J., Wang, X., Chen, H., Zhang, H., Nan, R., Zhang, J., & Dou, X. (2021). Alexithymia, social support, depression, and burnout among emergency nurses in China: a structural equation model analysis. *BMC Nursing*, 20, 1–10. Retrieved from <https://www.proquest.com/scholarly-journals/alexithymia-social-support-depression-burnout/docview/2583081830/se-2>
- Rizki, H., Susilo, N. H., & Iqbal, M. (2016). Pengaruh Job Burnout dan Kepuasan Kerja Melalui Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT.PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan VIII Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 37(2), 1-10.
- Syakarofath, N. A. (2019). Burnout dan Dimensi Kepribadian Conscientiousness terhadap Performansi Kerja Karyawan. *Psychopolytan: Jurnal Psikologi*, 3(1), 1–8. Retrieved from <http://jurnal.univrab.ac.id/index.php/psi/article/view/934/657>