

## BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN ANALISIS

### A. Deskripsi Hasil Penelitian

Setelah penulis melakukan observasi dan wawancara terkait dengan permasalahan tentang dampak *burnout* terhadap optimalisasi kinerja karyawan di PT Pegadaian Rantepao Toraja Utara, maka dalam bab ini penulis memaparkan tentang hasil penelitian yakni *burnout* pada karyawan, kinerja karyawan, dan dampaknya terhadap kinerja karyawan.

#### 1. *Burnout* pada karyawan

##### a. Kelelahan Emosional

Hasil wawancara yang diungkapkan oleh informan 1 bahwa ia menunjukkan gejala kelelahan emosional yang cukup jelas. Ia merasa jenuh dan stres akibat padatnya pekerjaan, terutama ketika ia harus tetap bekerja di luar jam kantor seperti saat promosi produk di alun-alun sepulang dari kantor. Ia mengatakan bahwa sudah sepanjang hari bekerja tetapi sorenya harus melakukan pameran sampai malam.<sup>48</sup> Kondisi tersebut membuatnya frustrasi karena tidak ada jeda waktu untuk diri sendiri, yang memperkuat perasaan lelah secara emosional. Berdasarkan observasi juga yang dilakukan penulis mengamati bahwa informan ini terlihat muda lesu atau lelah meskipun baru mulai bekerja, sering menunjukkan ekspresi wajah yang letih, dan kurang bersemangat. Hal ini menunjukkan bahwa intensitas kerja yang

---

<sup>48</sup>"Kasir 1, Wawancara Oleh Penulis" (Rantepao 16 juni 2024, n.d.).

tinggi tanpa istirahat memicu kelelahan emosional yang ditandai dengan rasa jenuh dan tekanan mental.

Sementara itu, informan 2 mengungkapkan ia merasa sangat tertekan ketika sistem kerja mengalami gangguan teknis. Ia menyampaikan bahwa saat melayani nasabah yang mengeluh dan marah karena sistem error, ia merasa sangat stres dan kadang kehilangan kesabaran. Ia mengungkapkan bahwa ia merasa sangat lelah terutama saat sistem eror dan harus menghadapi nasabah yang tidak sabar dan menjengkelkan.<sup>49</sup> Kemudian observasi menunjukkan bahwa informan ini sering terlihat stres saat menghadapi nasabah yang banyak dan terlihat selalu menghela nafas panjang. Ini menunjukkan bahwa perasaan frustrasi dan stres dalam menghadapi kondisi tidak ideal secara terus-menerus adalah tanda nyata dari kelelahan emosional.

b. Depersonalisasi

Informan 1 menunjukkan kecenderungan depersonalisasi dalam bentuk sikap cuek terhadap rekan kerja yang berperilaku toxic. Ia berkata ia berusaha supaya pekerjaan tetap selesai sekalipun kenyamanannya terganggu karena rekan kerja yang toxic dan sering bersikap cuek pada rekan kerja tersebut, namun baginya hal itu tidak penting juga. Sehingga ia malah bodoh dengan rekan kerjanya yang membuat dia tidak nyaman karena

---

<sup>49</sup>"Kasir 2, Wawancara Oleh Penulis" (Rantepao 16 juni 2024, n.d.).

baginya menyelesaikan tugas lebih penting.<sup>50</sup> Meskipun tetap menjalankan tugas dengan baik, ia memilih menjauh secara emosional agar tidak terbawa suasana negatif. Observasi menunjukkan bahwa informan ini bersikap acuh tak acuh. Ini menunjukkan munculnya respons sinis atau jarak emosional terhadap rekan kerja, yang merupakan tanda klasik dari depersonalisasi.

Sementara itu informan 2 mengungkapkan bahwa ia lebih memilih menyendiri daripada berkumpul dengan rekan kerja setelah selesai jam kerja. Ia menjelaskan sendiri lebih tenang dan pikiran lebih tenang juga.<sup>51</sup> Sikap ini merupakan mekanisme untuk menjaga kestabilan emosi, namun secara tidak langsung menunjukkan adanya penarikan diri secara sosial dan psikologis. Terlihat cukup cuek dan tidak terlalu peduli dengan rekan kerjanya. Ini mencerminkan hilangnya keterlibatan emosional dan empati yang merupakan bagian dari depersonalisasi.

c. Kurangnya prestasi diri

Berdasarkan hasil wawancara, informan 1 mengungkapkan bahwa meskipun target seperti penambahan nasabah baru dan penjualan produk tercapai, ia merasa kualitas hasil kerjanya rendah. Ia menyampaikan bahwa kalau target sih tercapai namun kadang tidak sesuai dengan standar.<sup>52</sup> Observasi mengamati bahwa informan yang kelelahan karena pekerjaan

---

<sup>50</sup>"Kasir 1, Wawancara Oleh Penulis."

<sup>51</sup>"Kasir 2, Wawancara Oleh Penulis."

<sup>52</sup>"Kasir 1, Wawancara Oleh Penulis."

seharian membuatnya tidak antusias lagi dalam mencari target di sore hari sampai malam. Ini menunjukkan adanya perasaan tidak puas dan munculnya persepsi bahwa kemampuan dirinya menurun, meskipun kuantitas kerja tetap tinggi. Penurunan persepsi terhadap pencapaian ini mencerminkan munculnya keraguan akan kemampuan diri sendiri.

Informan 2 juga merasakan bahwa performanya tidak sebaik sebelumnya karena tekanan kerja dan kelelahan. Ia mengatakan bahwa karena lelah secara fisik dan emosional, membuat semangat kerjanya menurun.<sup>53</sup> Tidak berani mengambil tanggung jawab tambahan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun masih bisa menyelesaikan tugas, ia merasa kehilangan kemampuan untuk memberikan hasil yang benar-benar maksimal. Perasaan tidak puas terhadap hasil kerja ini adalah gejala umum dari menurunnya prestasi diri.

d. Kelelahan fisik

Berdasarkan hasil wawancara, informan 1 mengungkapkan bahwa rutinitas kerja yang padat serta tanggung jawab yang berat membuat tubuhnya sering mengalami gangguan fisik seperti sakit kepala dan pegal-pegal. Ia menjelaskan bahwa Sampai di rumah ia langsung tidur karena capek, sakit kepala, badan pegal-pegal apalagi kalau baru selesai banyak tugas yang menurutnya berat.<sup>54</sup> Hal ini menunjukkan bahwa tekanan kerja tidak hanya berdampak secara emosional, namun juga secara fisik. Aktivitas

---

<sup>53</sup>"Kasir 2, Wawancara Oleh Penulis."

<sup>54</sup>"Kasir 1, Wawancara Oleh Penulis."

pekerjaan yang tinggi dan kurangnya waktu istirahat membuat tubuh tidak mendapatkan pemulihan yang cukup, sehingga menimbulkan gejala fisik yang nyata.

Selanjutnya Informan 2 Juga Mengungkapkan Bahwa ia juga mengeluhkan kondisi tubuh yang kerap terasa nyeri punggung dan kelelahan meskipun pekerjaan telah selesai. Ia mengatakan bahwa Biasanya saya suka merasa sakit punggung, badan rasanya capek semua. Apalagi kalau kerja dari pagi sampai malam, pinggang juga sering sakit.<sup>55</sup> Pernyataan ini menunjukkan bahwa gejala *burnout* yang dialaminya tidak hanya terbatas pada stres mental, tetapi sudah mencapai tahap kelelahan fisik yang serius. Kelelahan seperti ini juga bisa memperburuk produktivitas dan mengganggu konsentrasi dalam bekerja. Dengan demikian, kelelahan fisik menjadi salah satu indikator penting dalam memahami dampak *burnout* terhadap tenaga kerja.

## 2. Kinerja karyawan

### a. Kuantitas kerja

Informan 1 mengungkapkan bahwa Ia tetap mempertahankan kuantitas kerja yang tinggi, bahkan rela tinggal di kantor lebih lama tanpa disuruh atasan ia mengungkapkan bahwa Kadang saya tinggal bukan karena disuruh

---

<sup>55</sup>"Kasir 2, Wawancara Oleh Penulis."

lembur, tapi karena saya ingin selesaikan agar besok tidak tambah berat.<sup>56</sup> Meski menunjukkan komitmen tinggi terhadap pekerjaan. Observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa informan sangat sering terlambat masuk kantor bahkan sering ijin karena urusan pribadi. Hal ini menyebabkan waktu istirahat berkurang drastis. Kuantitas kerja tidak hanya menyita tenaga mental, tetapi juga fisik, hingga berujung pada kelelahan tubuh.

Kemudian informan 2 mengungkapkan bahwa ia juga merasakan efek dari kuantitas kerja yang tinggi terhadap tubuhnya. Ia menyampaikan bahwa setelah menyelesaikan tugas-tugas kantor, tubuhnya terasa sangat lelah, pegal-pegal, dan sering sakit punggung katanya, ketika pulang Pulang kerja rasanya badan kayak remuk, maunya langsung tidur aja.<sup>57</sup> Observasi informan ini menunjukkan bahwa ia sering meminta bantuan. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja yang tidak seimbang bisa berdampak pada kesehatan fisik dan menurunkan kualitas hidup pekerja secara umum, meskipun secara jumlah pekerjaan tetap terpenuhi.

b. Kualitas kerja

Berdasarkan hasil wawancara, informan 1 mengungkapkan bahwa bahwa ia berusaha menyelesaikan tugas administratif dengan tepat waktu, namun menyadari adanya potensi kesalahan saat kondisi kelelahan ia mengatakan bahwa Kalau nggak fokus bisa saja ada kesalahan yang

---

<sup>56</sup>“Kasir 1, Wawancara Oleh Penulis.”

<sup>57</sup>“Kasir 2, Wawancara Oleh Penulis.”

dilakukan, misalnya kesalahan pembayaran atau kesalahan menerima uang kalau tidak fokus pasti akan menimbulkan masalah.<sup>58</sup> Berdasarkan observasi, informan sering melakukan kesalahan transaksi, sering mendapat koreksi dari rekan kerja dan pimpinan. Pernyataan ini mencerminkan adanya gangguan terhadap ketelitian dan akurasi kerja karena tekanan mental dan fisik. Meski berniat akurat, emosional dan fisik yang lelah membuatnya rentan melakukan kesalahan, terutama dalam transaksi keuangan yang sensitif.

Sementara itu informan 2 mengungkapkan bahwa kelelahan dapat berdampak negatif pada pekerjaannya, ia mengakui bahwa ketika menghadapi nasabah yang tidak sabaran dan menjengkelkan apalagi jika sistem sedang eror atau adanya gangguan jaringan.<sup>59</sup> Observasi menunjukkan informan ini sering menerima koreksi dari pimpinan dan rekan kerja Hal itu dapat mengganggu kestabilan suasana hati informan dan membuatnya jadi tidak fokus dan kadang hasil kerja sudah tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan.

## **B. Analisis Hasil Penelitian**

---

<sup>58</sup>“Kasir 1, Wawancara Oleh Penulis.”

<sup>59</sup>“Kasir 2, Wawancara Oleh Penulis.”

### 1. *Burnout* pada karyawan

Kelelahan emosional merupakan dimensi utama dalam teori *burnout* menurut Maslach & Jackson, yang ditandai dengan kehabisan energi emosional dan rasa jenuh karena beban kerja berlebihan.<sup>60</sup> Hal ini terlihat jelas dari Informan 1 yang merasa stres karena harus bekerja dari pagi hingga malam, termasuk kegiatan promosi di luar jam kerja. Ia menyampaikan bahwa tidak ada waktu istirahat membuatnya merasa frustrasi. Perasaan ini merupakan bentuk kelelahan emosional yang muncul akibat tekanan kerja yang terus-menerus tanpa jeda. Kemudian Informan 2 juga menunjukkan kelelahan emosional ketika harus melayani nasabah yang marah karena sistem gangguan. Ia merasa sangat stres dan mengaku kadang kehilangan kesabaran. Situasi tersebut menciptakan tekanan mental yang berulang, membuatnya merasa kewalahan secara emosional. Rasa frustrasi, stres, dan kehilangan kesabaran adalah tanda-tanda khas dari kelelahan emosional yang berdampak langsung pada semangat kerja dan stabilitas emosi karyawan.<sup>61</sup>

Sementara itu, Depersonalisasi yang juga merupakan bentuk respon emosional yang ditandai dengan munculnya sikap sinis, cuek, atau menarik diri dari interaksi sosial di tempat kerja. Informan 2 menggambarkan

---

<sup>60</sup>Alam, "Kelelahan Kerja (Burnout)."

<sup>61</sup>Dakwah et al., *Pengaruh Burnout Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt. Perkebunan Nusantara v Sei Galuh Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar Skripsi.*

kecenderungan ini ketika ia bersikap acuh terhadap rekan kerja yang dianggap toxic. Ia mengatakan bahwa lebih memilih bersikap masa bodoh demi fokus menyelesaikan pekerjaannya.<sup>62</sup> Sikap ini mencerminkan mekanisme pertahanan diri terhadap lingkungan kerja yang membuat tidak nyaman, sekaligus bentuk jarak emosional terhadap sesama rekan kerja. Lebih lanjut, Informan 2 juga memilih menyendiri sepulang kerja daripada berkumpul dengan teman kantor. Ia mengungkapkan bahwa menyendiri membuat pikirannya lebih tenang. Ini merupakan indikator lain dari depersonalisasi, di mana karyawan mulai menarik diri dari hubungan sosial karena kelelahan psikologis. Dalam jangka panjang, kondisi ini dapat menghambat kolaborasi dan kohesi tim di lingkungan kerja

Selanjutnya Menurut Maslach, kurangnya prestasi diri ditandai dengan menurunnya penilaian individu terhadap efektivitas dan pencapaian diri dalam pekerjaan. Informan 1 menyampaikan bahwa meskipun target seperti penambahan nasabah tercapai, ia merasa kualitas hasil kerjanya menurun dan tidak sesuai standar. Hal ini menunjukkan adanya ketidakpuasan terhadap kinerja pribadi, meskipun kuantitas pekerjaan tetap terpenuhi. Begitu pula dengan Informan 2, yang menyatakan bahwa tekanan kerja dan kelelahan membuat performanya tidak sebaik dulu. Ia merasa bahwa semangat kerja menurun karena beban mental dan fisik yang terus-menerus.

---

<sup>62</sup>Alam, "Kelelahan Kerja (Burnout)."

Gejala ini menunjukkan bahwa burnout tidak hanya berdampak pada kondisi psikologis, tetapi juga menurunkan kepercayaan diri serta motivasi untuk berprestasi secara optimal.<sup>63</sup>

Lebih lanjut *Burnout* tidak hanya menyerang aspek psikologis, tetapi juga memunculkan keluhan fisik. Informan 1 mengaku sering mengalami sakit kepala dan pegal-pegal setelah pulang kerja, terutama ketika baru menyelesaikan banyak tugas. Ia menyatakan bahwa setelah sampai di rumah, tubuhnya langsung merasa lemas dan harus segera istirahat. Ini menunjukkan bahwa aktivitas kerja berlebih menyebabkan tubuh kekurangan waktu pemulihan, sehingga menimbulkan gejala fisik yang serius.<sup>64</sup> Hal serupa diungkapkan oleh Informan 2, yang mengatakan bahwa tubuhnya sering mengalami nyeri punggung dan merasa remuk setelah bekerja seharian. Ia menyampaikan bahwa bekerja dari pagi sampai malam menyebabkan kelelahan ekstrem, yang bahkan tidak hilang meskipun pekerjaan sudah selesai. Kelelahan fisik seperti ini dapat menurunkan daya tahan tubuh, fokus, dan produktivitas kerja.

## 2. Analisis optimalisasi kinerja karyawan

---

<sup>63</sup>Pratama, Ernawati, and Budiyono, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Burnout Pada Karyawan CV Jaya Lestari."

<sup>64</sup>Pratama, Ernawati, and Budiyono, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Burnout Pada Karyawan CV Jaya Lestari."

Meskipun mengalami *burnout*, informan tetap menunjukkan komitmen tinggi terhadap penyelesaian tugas. Informan 1 mengungkapkan bahwa ia sering memilih untuk lembur meskipun tidak diperintahkan oleh atasan, demi menyelesaikan tugas agar keesokan harinya tidak menumpuk. Ini menunjukkan bahwa secara kuantitatif, kinerjanya tetap tinggi, namun terjadi pengorbanan besar pada waktu istirahat yang penting untuk pemulihan fisik dan mental.<sup>65</sup> Informan 2 juga menunjukkan kuantitas kerja yang tinggi, namun mengakui bahwa hal tersebut membuat tubuhnya sangat lelah. Keluhan seperti tubuh pegal-pegal dan nyeri punggung muncul karena waktu kerja yang panjang tanpa istirahat cukup. Ini menunjukkan bahwa meskipun kuantitas kerja tetap terpenuhi, kondisi fisik karyawan menjadi taruhan, yang dalam jangka panjang dapat menurunkan produktivitas.<sup>66</sup>

Sementara itu, Dari sisi kualitas, tekanan akibat *burnout* menyebabkan penurunan akurasi dan fokus kerja.<sup>67</sup> Informan 1 menjelaskan bahwa saat kelelahan, ia rentan melakukan kesalahan, seperti salah menghitung atau salah input saat transaksi. Meskipun pekerjaan selesai tepat waktu, kualitas dan ketelitian menurun. Hal ini sangat berisiko, terutama dalam pekerjaan

---

<sup>65</sup>M.M Dr. Ahmad Dzul Ilmi s., s.e., ed., *Nurfitriani, M, Syarifuddi*. (Cendekia Publisher, 2022).

<sup>66</sup>Prabowo and Lesmana, "Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan."

<sup>67</sup>Sukiyah et al., "Pengaruh Motivasi Kerja Dan Displin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Perusahaan PTPN X Pabrik Gula Lestari Kertosono."

yang berhubungan dengan keuangan seperti di Pegadaian. Informan 2 juga mengalami penurunan kualitas kerja, terutama saat menghadapi nasabah dalam kondisi sistem error. Ia mengatakan bahwa emosinya sering tidak stabil dan pikirannya kosong saat menghadapi tekanan, sehingga hasil kerjanya kadang tidak sesuai standar. Ini menunjukkan bahwa *burnout* berdampak langsung terhadap ketajaman berpikir, fokus, dan ketepatan kerja karyawan, yang merupakan komponen utama kualitas kerja.<sup>68</sup>

### 3. Analisis dampak *burnout* terhadap optimalisasi kinerja karyawan

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa *burnout* memiliki dampak yang signifikan terhadap optimalisasi kinerja karyawan. Secara kuantitas, karyawan tetap menunjukkan performa tinggi karena dorongan tanggung jawab, namun hal ini mengorbankan keseimbangan fisik dan mental. Sementara dari segi kualitas, tekanan emosional dan kelelahan fisik membuat karyawan rentan melakukan kesalahan, kehilangan fokus, dan merasa kurang puas terhadap hasil kerja mereka sendiri. Secara keseluruhan, *burnout* menghambat tercapainya kinerja yang optimal karena menurunkan motivasi intrinsik, menimbulkan gangguan kesehatan, dan mengurangi keterlibatan emosional karyawan terhadap pekerjaan.<sup>69</sup> Ketika karyawan merasa jenuh, frustrasi, dan lelah secara fisik dan psikologis, mereka cenderung bekerja secara otomatis tanpa antusiasme, yang

---

<sup>68</sup>Ali, *Manajemen Kinerja Karyawan*, vol. 11, p. .

<sup>69</sup>Alam, "Kelelahan Kerja (Burnout)."

berdampak negatif pada produktivitas dan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah.<sup>70</sup> Oleh karena itu, penting bagi manajemen perusahaan untuk memperhatikan kondisi psikologis dan fisik karyawan sebagai bagian dari strategi peningkatan kinerja.

---

<sup>70</sup>Pratama, Ernawati, and Budiyono, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Burnout Pada Karyawan CV Jaya Lestari."