

**ANALISIS *JOB BURNOUT* PADA SALES
PT. WILRIKA CITRA MANDIRI**

(Skripsi)

**Oleh
Ranissa Fidela Syafarman
NPM 2016051077**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

ABSTRAK

ANALISIS *JOB BURNOUT* PADA SALES PT. WILRIKA CITRA MANDIRI

Oleh

RANISSA FIDELA SYAFARMAN

Bekerja merupakan bagian dari kehidupan manusia, bertujuan untuk memperoleh imbalan yang sesuai dan berguna untuk mencukupi kebutuhannya. Rutinitas dalam pekerjaan membuat seorang terkadang mengalami *burnout*. *Burnout* bisa terjadi di manapun termasuk lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang dapat mengakibatkan *burnout* dapat menurunkan motivasi kerja. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *job burnout* pada *sales* di PT. Wilrika Citra Mandiri. Penelitian ini merupakan sebuah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, informan dalam penelitian ini sebanyak 10 informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum karyawan mengalami kelelahan emosional akibat beban kerja dan waktu lembur. Namun, karyawan tidak menunjukkan sikap gejala sinisme. Karyawan merasa adanya ketidakefektifan dalam bekerja karena apa yang sudah dilakukan dalam bekerja tidak sebanding dengan hasil yang diharapkan. Disarankan perusahaan untuk mengurangi waktu lembur dan pembagian beban kerja yang seimbang.

Kata Kunci: *Burnout, Sales, Karyawan*

ABSTRACT

JOB BURNOUT ANALYSIS IN SALES PT. WILRIKA CITRA MANDIRI

By

RANISSA FIDELA SYAFARMAN

In essence, working is a part of human life, the goal is to obtain appropriate and useful rewards to meet their needs. Routines in work sometimes make a person experience burnout. Burnout can occur anywhere including the work environment. A work environment that can cause burnout can reduce work motivation. The purpose of the study was to analyze job burnout in sales at PT. Wilrika Citra Mandiri. This study is a descriptive study with a qualitative approach, the informants in this study were 10 informants. The results of the study showed that in general employees experience emotional exhaustion due to workload and overtime. However, it does not show an attitude of cynicism but employees feel ineffective because it is not comparable to what is desired. It is necessary to reduce overtime, do a balanced workload and quantitative development can be done.

Keywords: Burnout, Sales, Employee

**ANALISIS *JOB BURNOUT* PADA SALES
PT. WILRIKA CITRA MANDIRI**

Oleh

RANISSA FIDELA SYAFARMAN

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA ILMU ADMINISTRASI BISNIS**

Pada

**Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

Judul Skripsi : **ANALISIS JOB BURNOUT PADA SALES
PT. WILRIKA CITRA MANDIRI**

Nama Mahasiswa : **Ranissa Fidela Syafarman**

Nomor Pokok Mahasiswa : **2016051077**

Jurusan : **Ilmu Administrasi Bisnis**

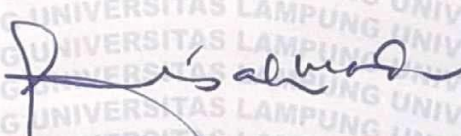
Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**




Dr. Jeni Wulandari, S.A.B., M.Si
NIP. 198501152008012002


Hani Damayanti Aprilia, S.A.B., M.Si
NIP. 198504042023212044

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis

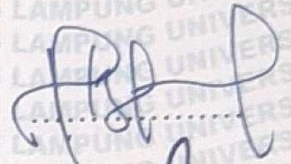

Dr. Ahmad Rifa'i, S.Sos., M.Si
NIP. 197502042000121001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

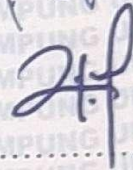
Ketua

Drs. Dadang Karya Bakti., M.M



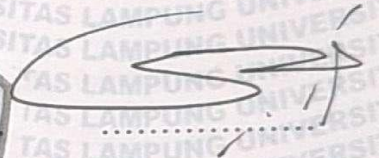
Sekretaris

Hani Damayanti Aprilia, S.A.B., M.Si.



Penguji

Dr. Jeni Wulandari, S.A.B., M.Si.



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, M.Si.

NIP. 1976082120000320001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 18 Juni 2025

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya mengatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 13 Februari 2025

Yang membuat pernyataan,



Ranissa Fidela Syafarman

NPM. 2016051077

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Ranissa Fidela Syafarman yang lahir di Bandar Lampung pada tanggal 29 Maret 2000, anak kedua dari pasangan Bapak Syafarman Mustofa dan Ibu Siti Supiati. Memiliki dua saudara, saudara pertama yang bernama Raniken Falutvi Syafarman dan saudara yang kedua Ranitya Felicia Syafarman.

Jenjang pendidikan penulis dimulai dari Taman Kanak-kanak (TK) Amalia pada tahun 2006. Selanjutnya penulis menyelesaikan Sekolah Dasar (SD) Al-Kautsar pada tahun 2012. Penulis melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah Pertama (SMP) Global Madani pada tahun 2015 Kemudian penulis menempuh pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 5 Lampung pada tahun 2018, kemudian melanjutkan pendidikan Diploma 3 (D3) Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung selesai pada tahun 2021, kemudian penulis melanjutkan pendidikan Strata satu (S1) dengan mengambil jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung pada tahun 2023. Penulis melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. Bukit Asama Tbk Pada bulan Januari 2021 - Maret 2021 yang menjadi syarat menyelesaikan pendidikan dan penulis melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) pada bulan Juni 2023-Agustus 2023 selama 40 hari di Desa Kalidadi Lampung Tengah.

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”
(QS: Al-Baqarah : 286)

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar”
(QS: Ar-Rum : 60)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari satu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)”
(QS. Al-Insyirah, 6-8)

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa atas limpah rahmat serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Karya ini kupersembahkan untuk :

Kedua orang tuaku tercinta,

Bapak Syafarman Mustofa dan Ibu Siti Supiati

Terima kasih telah mendidik dan membesarkan dengan segala doa terbaik yang senantiasa dipanjatkan, segala cinta dan kasih sayang yang selalu menjaga serta menguatkan, mendukung segala langkahku menuju kesuksesan dan kebahagiaan.

Kakakku dan Adikku tersayang,

Raniken Falutvi S dan Ranitya Felicia S

Terima kasih telah memberikan dukungan, motivasi, dan terima kasih telah hadir serta memberi warna dalam hidupku.

Keluarga besar dan sahabat-sahabat tercinta

Dosen pembimbing dan penguji yang sangat berjasa, membimbing, mengarahkan dan memberikan ilmu sebagai bekal kehidupan untuk masa depan bagi penulis.

Serta almamater tercinta

Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Lampung

SANWACANA

Segala puji bagi Allah SWT atas berkah rahmat dan hidayah-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ *Analisis Job Burnout Pada Sales PT. Wilrika Citra Mandiri* ”. Skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu, Politik Universitas Lampung.
2. Bapak Prof. Dr. Noverman Duadji, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kerja Sama, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.
3. Bapak Dr. Arif Sugiono, S.Sos., M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.
4. Bapak Dr. Robi Cahyadi Kurniawan, S.IP, M.A., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.
5. Bapak Dr. Ahmad Rifa'i, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.
6. Bapak Prasetya Nugeraha, S.A.B., M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.

7. Ibu Dr. Jeni Wulandari, S.A.B.,M.Si., selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah bersedia untuk memberikan kritik, arahan, motivasi, saran dan masukan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semoga ibu dan keluarga senantiasa berada dalam lindungan Allah SWT, diberikan kesehatan serta umur yang barokah. Semoga kebaikan yang telah diberikan kepada penulis selama proses bimbingan skripsi dibalas oleh Allah SWT.
8. Ibu Hani Damayanti Aprilia, S.A.B., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan segala bentuk dukungan, bimbingan, motivasi, arahan, kritik, saran dan masukan yang positif kepada penulis serta segala bentuk bantuan selama masa studi penyusunan skripsi. Semoga Allah SWT selalu menyertai kebahagiaan dan kesehatan di segala bentuk perjalanan kehidupan ibu.
9. Bapak Drs. Dadang Karya Bakti., M.M., selaku Dosen Penguji Utama yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis, memberikan arahan, dan memberikan masukan yang baik untuk skripsi penulis serta segala bentuk bantuan selama masa studi penyusunan skripsi. Semoga Bapak selalu diberikan kesehatan dan selalu dalam lindungan Allah SWT.
10. Bapak Dr. Arif Sugiono, S.Sos, M.Si selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis dalam urusan akademik dari awal hingga akhir perkuliahan. Semoga Bapak selalu diberikan kesehatan dan selalu dalam lindungan Allah SWT.
11. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung, atas bimbingan, nasihat, dan ilmu yang diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan. Semoga ilmu yang diberikan kelak menjadi amal jariyah.
12. Bapak dan Ibu Staf Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung, atas bantuan, bimbingan, dan nasihat mulai dari ketika mahasiswa baru hingga saya menjadi mahasiswa akhir.
13. Seluruh Karyawan PT. Wilrika Citra Mandiri yang telah menerima dan memperlakukan baik penulis untuk penelitian, terima kasih atas ilmu dan pengalaman luar biasa yang telah Bapak, Ibu dan Kakak-kakak berikan selama masa magang penulis, terima kasih atas nasihat-nasihat, dukungan serta

motivasi yang telah diberikan, semoga kalian diberikan kesehatan dan kelancaran atas segala urusan pekerjaan dan bahagia selalu.

14. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Syafarman dan Ibu Siti Supiati. Terima kasih atas jerih payah dan keringat yang tcurahkan demi mengantarkanku ke jenjang sarjana. Terima kasih atas segala doa restu di setiap perjalanan hidupku sampai saat ini. Terima kasih telah memberikan kepercayaan untuk menjalani setiap langkah dari tujuan hidupku. Terima kasih selalu memberikan motivasi dan kekuatan ketika penulis menjalani masa skripsi. Serta terima kasih sudah menghadirkan rasa cinta dalam keluarga. Semoga Allah SWT senantiasa melindungi dan menyayangi kalian.
15. Kakakku dan Adikku tersayang, Raniken Falutvi Syafarman dan Ranitya Felicia Syafarman. Terima kasih atas semua hal yang telah diberikan kepada penulis, semoga kita senantiasa bersama-sama baik dalam keadaan senang maupun sedih, serta dapat menjadi anak yang berbakti dan membanggakan bagi papa dan mama. Semoga setiap perjalanan hidupmu selalu dalam lindungan dan kasih sayang Allah SWT.
16. Teman-teman terbaik selama masa perkuliahan Diah dan Zalfa. Terima kasih banyak atas segala kebaikan, pengalaman, dan kebersamaan yang kalian berikan. Terima kasih untuk pelajaran-pelajaran dari banyaknya hal yang kita lalui bersama. Terima kasih telah menjadi keluarga dari awal perkuliahan dan semoga tetap menjadi seperti keluarga. Semoga kalian selalu diberi kesehatan dan selalu berada dalam lindungan Allah SWT.
17. Sahabatku dari SD Isma yang sudah kebersamai penulis selama kurang lebih lima belas tahun, terima kasih atas canda, tawa, dan *support* yang selalu diberikan kepada penulis, terima kasih telah memberi warna pada kehidupan penulis dan menjadi teman terbaik untuk saat ini dan seterusnya, semoga cita-cita kita menjadi wanita pengusaha sukses dunia akhirat tercapai, Aamiin.
18. Teman-teman Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis 2021. Terima kasih sudah memberikan banyak saran, bantuan dan masukan bagi penulis dalam menjalani proses skripsi. Senang dapat bertemu dengan kalian selama menjalani bangku perkuliahan.

19. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri. Ranissa Fidela Syafarman. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih sudah bertahan dan sekuat ini untuk melawati badai apapun. Terima kasih karena terus berusaha dan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikannya sebaik dan semaksimal mungkin. Terima kasih karena sudah bertahan sejauh ini, memilih untuk tetap berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini. Ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan untuk diri sendiri.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Bandar Lampung, 15 Februari 2025

Ranissa Fidela Syafarman
NPM. 2016051077

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
II. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Perilaku Organisasi.....	6
2.2 Model Perilaku Organisasi	7
2.3 Job Burnout	8
2.3.1 Pengertian <i>Job Burnout</i>	8
2.3.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi <i>job burnout</i>	9
2.3.3 Indikator <i>Job Burnout</i>	10
2.4 Perbedaan Antara Burnout dan Stress	11
2.5 Pengaruh <i>Job Burnout</i> Terhadap <i>Sales</i>	13
2.6 Penelitian Terdahulu.....	14
2.7 Kerangka Pemikiran	16
III. METODE PENELITIAN	19
3.1 Jenis Penelitian	19
3.2 Lokasi Penelitian	20
3.3 Fokus Peneliti	20

3.4 Informasi Penelitian.....	20
3.5 Jenis dan Sumber Data	22
3.5.1 Jenis Data.....	22
3.5.2 Sumber Data	22
3.6. Teknik Analisis Data	23
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	27
3.7.1 Uji Kreadibilitas.....	28
3.7.2 Uji Transferabilitas	28
3.7.3 Uji Dependabilitas	28
3.7.4 Uji Konfirmabilitas	28
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Profil Perusahaan PT. Wilrika Citra Mandiri	30
4.1.1 Jumlah Karyawan	33
4.1.2 Tujuan PT. Wilrika Citra Mandiri	33
4.1.3 Kebijakan PT. Wilrika Citra Mandiri	33
4.1.4 Struktur Organisasi	34
4.1.5 Saluran Distribusi	38
4.2 Profil Informan Penelitian	39
4.3 Hasil Penelitian.....	42
4.3.1 Indikator Kejenuhan (<i>exhaustion</i>)	43
4.3.2 Indikator <i>Cynicism</i> (Sinisme)	44
4.3.3 Indikator <i>Ineffectiveness</i> (Ketidakefektifan).....	45
4.4 Pembahasan	46
V. SIMPULAN DAN SARAN.....	51
5.1 Kesimpulan	51
5.2 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Karyawan PT. Wilrika Citra Mandiri Tahun 2023	3
Tabel 1.2 Target Penjualan Bidang Sales pada PT. Wilrika Citra Mandiri pada Tahun 2023	4
Tabel 1.3 Data Target Penjualan Sales pada Tiap Bidang dan Divisi pada Tahun 2023	4
Table 2.1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	19
Tabel 4.1 Data Outlet Modern Trade National & Lokal PT. Wilrika Citra Mandiri	29
Tabel 4.2 Jumlah Karyawan di PT. Wilrika Citra Mandiri.....	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Perilaku Organisasi	7
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir	15
Gambar 3.1 Komponen Dalam Analisis Data Kualitatif	21
Gambar 4.1 <i>Logo PT. Wilrika Citra Mandiri</i>	27
Gambar 4.2 Bagan Perusahaan	32
Gambar 4.3 Saluran Distribusi PT. Wilrika Citra Mandiri	35
Gambar 4.4 Ruang <i>Sales</i>	37
Gambar 4.5 <i>Manager</i> PT. Wilrika Citra Mandiri	39

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada hakikatnya bekerja merupakan bagian dari kehidupan manusia tujuannya adalah untuk memperoleh imbalan yang sesuai dan berguna untuk mencukupi kebutuhannya. Rutinitas dalam pekerjaan membuat seorang terkadang mengalami *burnout*. *Burnout* bisa terjadi dimanapun termasuk lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang dapat mengakibatkan *burnout* dapat menurunkan motivasi kerja (Hayati, 2018)

Burnout adalah istilah yang menggambarkan kondisi emosional seseorang yang merasa lelah dan jenuh secara mental, emosional dan fisik sebagai akibat tuntutan pekerjaan yang meningkat (Hayati,2018). *Burnout* merupakan sindrom berhubungan dengan kerja yang paling sering mempengaruhi *human-service professional* (profesional pelayanan publik) (Togia,2015). Fakta-fakta empiris menunjukkan bahwa *burnout* yang dialami pekerja menimbulkan kerugian yang cukup signifikan terhadap organisasi dan pekerja itu sendiri. Dampak yang umum terjadi dari *burnout* adalah penurunan komitmen terhadap organisasi dan penurunan produktivitas (Togia, 2015).

Banyak aspek di lingkungan kerja di perusahaan yang telah didefinisikan sebagai sumber potensial dari stres yang mempunyai hubungan erat dengan *burnout*. Sumber stres dalam lingkungan kerja meliputi, beban pekerjaan yang berlebihan, kurangnya pengetahuan atau keahlian untuk melakukan pekerjaan, tugas-tugas yang rutin dan berulang, interaksi dengan pelanggan dan rekan kerja, tidak adanya rasa hormat dan penghargaan dari atasan. Tidak adanya umpan balik yang positif dari manajer, klien dan rekan kerja dan fakta bahwa kondisi nyata pekerjaan tidak mencukupi harapan pekerja (Togia,2015). Di sisi lain kualitas kehidupan kerja merupakan cerminan

perasaan karyawan terhadap pekerjaan, termasuk dampak dari pekerjaan tersebut terhadap kesejahteraan karyawan (Yeo, 2011).

Job burnout merupakan suatu kondisi mental dan emosional serta kelelahan fisik karena stres yang berkelanjutan dan tidak teratasi (Siagian, 2018). *Job burnout* (kejenuhan) terjadi karena adanya ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan antar individu untuk mengerjakan tugas-tugas dalam pekerjaannya. (Aron, 2019) Kejenuhan dalam bekerja atau sering disebut *burnout* merupakan salah satu fenomena umum yang kerap terjadi pada karyawan. Beban kerja yang berlebihan dan tekanan-tekanan yang dialami dapat menyebabkan konflik antar pribadi dengan pimpinan atau kelompok kerja. Gejala khusus pada kejenuhan kerja ini antara lain kebosanan, depresi, pesimisme, kurang konsentrasi, kualitas kerja buruk, ketidakpuasan, absen, dan sakit (Maharani & Triyoga, 2012).

Job burnout akan berdampak negatif pada diri individu dan perusahaan, antara lain menyebabkan rendahnya atau menurunnya keteguhan mental karyawan. Semakin banyak stres kerja yang dialami karyawan, maka karyawan akan semakin mungkin mengalami *burnout* dan kinerja karyawan akan semakin tidak maksimal (Kusumawati & Johan, 2019).

Penelitian ini dilakukan pada PT. Wilrika Citra Mandiri, yakni perusahaan yang bergerak di bidang distributor *homecare and food*. Berdasarkan publikasi dari *Asia Brand Foodprint* 2021, Indonesia sebagai salah satu negara yang diteliti rekam jejak merek dari sekian banyak produk *homecare* yang beredar. Berdasarkan publikasi tersebut, tercatat bahwa penetrasi yang lima produk teratas untuk kategori *homecare* melebihi 70 persen. Produk *homecare* tersebut antara lain adalah pewangi, pembersih lantai, deterjen, sabun cuci piring, pewangi ruangan, obat nyamuk dan beberapa produk lainnya. Dengan demikian, produk *homecare* merupakan produk kebutuhan yang mayoritas digunakan oleh masyarakat Indonesia.

Selain PT. Wilrika Citra Mandiri ada beberapa perusahaan yang bergerak di bidang distributr yaitu CV. Anugerah Jaya Tjemerlang dan PT. Fajar Lestari. PT. Wilrika

Citra Mandiri sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang distributor *homecare and food* yang cukup besar di Provinsi Lampung dan berpusat di Bandar Lampung. Hal ini juga terlihat dari jumlah karyawannya yang cukup banyak, khususnya di bidang *sales* yang memiliki target atau pencapaian kerja maksimal sebagaimana terdapat pada tabel 1.1 berikut ini.

Tabel 1.1
Data Jumlah Karyawan PT. Wilrika Citra Mandiri Tahun 2023

No	Jabatan	Jumlah
1	Manager	1
2	Sales Supervisor	13
3	Branch Manager Kotabumi	1
4	Branch Manager Metro	1
5	Salesman Dalam Kota	25
6	Salesman Luar Kota	20
7	Collector	3
8	Administrasi Sales (Operator)	5
9	Driver	10
10	Ka. Administrasi	5
11	Staff Administrasi	7
12	Ka. Accounting	3
13	Staff Accounting	3
14	Kasir	3
15	Full Faktur	8
16	Kepala Gudang	3
17	Ass. Ka Gudang	3
18	Administrasi Gudang	3
19	Helper Gudang	5
20	Keamanan	2
21	Office Boy	2
Total		123

Sumber: PT. Wilrika Citra Mandiri (2023)

Permasalahan yang terjadi pada PT. Wikrika Citra Mandiri yaitu masih banyak pekerjaan karyawan yang menumpuk, sehingga penyelesaian kerja dengan *deadline* yang telah ditentukan oleh pimpinan sulit untuk terpenuhi, apalagi pada bagian *sales* di PT. Wilrika Citra Mandiri ini harus ada target pencapaian penjualan yang dicapai dalam setiap bulannya sehingga karyawan harus menginput dan *follow-up* pembeli yang imembeli retail atau barang-barang tersebut agar pencapaian itu sesuai dengan kebutuhan perusahaan. (Wawancara dengan Nirwan, Manager PT. Wilrika Citra Mandiri, tanggal 25 Oktober 2023 pukul 10.00 WIB)

Tekanan kerja dan mendapatkan beberapa tugas tambahan yang harus mereka kerjakan sehingga membuat pekerjaan lainnya menumpuk. Hal tersebut timbulnya stres kerja yang mempengaruhi kinerja karyawan. Selain dari itu banyak dari permasalahan yang dihadapi oleh karyawan ialah banyaknya tugas yang harus dilakukan pada setiap minggu atau setiap bulannya. Selain itu, tidak adanya penilaian evaluasi dari pimpinan terhadap promosi atau penghargaan bagi karyawan yang memiliki banyak target penjualan pada bidang sales tersebut. (Wawancara dengan Nirwan, Manager PT. Wilrika Citra Mandiri, tanggal 25 Oktober 2023 pukul 10.00 WIB)

Adapun target kerja *sales* PT. Wilrika Citra Mandiri yang harus dicapai dapat dilihat pada tabel 1.2 dan data target penjualan pada tiap divisi pada tabel 1.3.

Tabel 1.2
Target Penjualan Bidang Sales pada PT. Wilrika Citra Mandiri pada Tahun 2023

Bulan	Target Sales	Pencapaian Sales
Januari	1.753.900.000	1.473.047.248
Februari	1.725.574.500	1.435.340.850
Maret	1.654.254.200	1.690.626.700
April	1.632.141.300	1.670.558.550
Mei	1.346.608.578	1.424.680.150
Juni	1.508.450.200	1.721.620.330
Juli	1.369.339.000	1.572.443.212
Agustus	1.314.377.390	1.501.103.150
September	1.543.330.134	1.790.201.142
Oktober	1.446.250.900	1.493.729.101
November	1.730.668.890	1.750.431.143
Desember	1.693.417.930	1.713.531.550

Sumber : PT.Wilrika Citra Mandiri (2023)

Tabel 1.3
Data Target Penjualan Sales pada Tiap Bidang dan Divisi pada Tahun 2023

No	Bidang Jabatan (Divisi)	Pencapaian Perbulan (Pcs)	Realisasi (Pcs)
1	Sales Retail	850	540
2	Sales Grosir	6.500	7.000
3	Sales Horeka	2.500	1.500
4	Sales Modern Trick	7.500	4.500

Sumber : PT. Wilrika Citra Mandiri (2023)

Berdasarkan tabel 1.2 dan 1.3 dilihat bahwa target pencapaian *sales* dalam penjualannya memiliki pencapaian yang tinggi, dan ada juga terkadang mengalami penurunan dari target yang diterapkan oleh perusahaan, hal ini yang menyebabkan ketidakstabilan terhadap pencapaian *sales* PT. Wilrika Citra Mandiri. Tekanan *sales* dalam mencapai target tersebut seringkali menimbulkan stress yang jika berkepanjangan dapat mengakibatkan *burnout*.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti bertujuan untuk menganalisis lebih lanjut mengenai keterkaitan *job burnout* terhadap *sales* dengan judul penelitian **“Analisis *Job Burnout* pada *Sales* PT. Wilrika Citra Mandiri”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka masalah pokok dalam penelitian ini adalah “Bagaimana analisis *Job Burnout* pada *sales* di PT. Wilrika Citra Mandiri? “

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui analisis *Job Burnout* pada *sales* PT. Wilrika Citra Mandiri.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi ilmiah dan referensi dalam penelitian selanjutnya pada kajian perilaku organisasi, khususnya mengenai *sales* yang dikaitkan dengan *job burnout*.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan atau sumbangan pemikiran yang mendalam penyempurnaan bagi perusahaan PT. Wilrika Citra Mandiri untuk mengatasi adanya pengaruh *job burnout* terhadap *sales*.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perilaku Organisasi

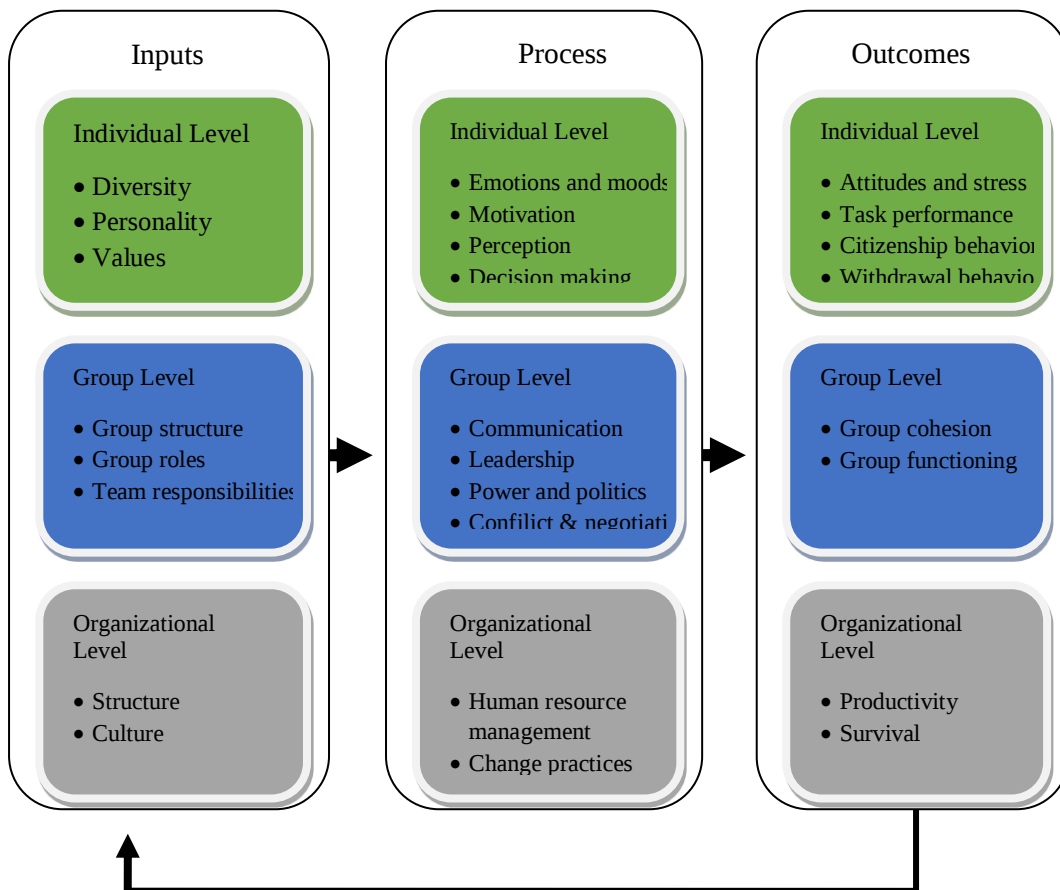
Perilaku organisasi merupakan sebuah studi yang membahas dan mempelajari tentang apa yang dilakukan orang dalam sebuah organisasi dan bagaimana perilaku mereka dapat mempengaruhi kinerja dari organisasi tersebut. Perilaku organisasi juga mempelajari dampak individu, kelompok dan struktur dalam organisasi sebagai beberapa faktor penentu perilaku dalam organisasi, perilaku organisasi menerapkan pengetahuan yang diperoleh tentang individu, kelompok, dan struktur pada perilaku untuk membuat organisasi bekerja lebih baik (Robbins & Judge, 2015).

Kemudian Wijaya (2017) menjelaskan bahwa perilaku organisasi merupakan salah satu disiplin ilmu yang mempelajari tentang perilaku manusia pada organisasi dengan tingkat individu dan tingkat kelompok yang berdampak terhadap kinerja baik kinerja individu, kelompok, dan organisasi. Perilaku organisasi berhubungan dengan bagaimana orang bereaksi dan berperilaku dalam sebuah organisasi. Perilaku organisasi juga suatu ilmu pengetahuan yang berkembang secara terus menerus yang dapat memberikan pengaruh kepada organisasi untuk meningkatkan produktivas.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa perilaku organisasi merupakan sebuah studi ilmu yang mempelajari tentang perilaku individu dan perilaku kelompok yang berdampak pada sebuah kinerja, baik kinerja secara individu, kelompok maupun organisasi, serta studi yang mempelajari hubungan perilaku antar individu dengan individu, individu dengan kelompok, kelompok dengan kelompok, individu dengan organisasi, dan kelompok dengan organisasi.

2.2 Model Perilaku Organisasi

(Robbins & Judge, 2015) mengusulkan tiga macam model dalam perilaku organisasi yaitu *inputs*, *processes*, & *outcomes*. Model ini menunjukkan bahwa input mengarah pada *processes* dan yang akhirnya mengarah pada *outcomes* sebagai hasil, serta memiliki hubungan timbal balik pada masing-masing tingkatannya. Model ini juga menjelaskan bahwa hasil dapat memberikan pengaruh dan masukan terhadap jalannya sebuah organisasi di masa depan. (Robbins & Judge, 2015) menggambarkan model tersebut secara sederhana pada gambar 2.1.



Gambar 2.1 Perilaku Organisasi
 Sumber: Robbins & Judge (2015)

- a. *Inputs* berisikan variabel tertentu seperti kepribadian, struktur, dan budaya organisasi yang mengarah pada tahap *processes*. Variabel-variabel tersebut merupakan awal dari segala kemungkinan yang akan terjadi dalam sebuah organisasi di masa depan. Variabel-variabel tersebut banyak dipengaruhi di awal hubungan kerja (Robbins & Judge, 2015).
- b. *Processes* adalah sebuah tindakan dari individu, kelompok, dan organisasi hasil input. Pada proses di level individu terdapat emosi dan mood, motivasi, persepsi, dan pengambilan keputusan. Pada level kelompok terdapat komunikasi, kepemimpinan, kekuasaan & politik, serta konflik & negosiasi. Terakhir, pada level organisasi, terdapat manajemen sumber daya manusia dan praktek perubahan (Robbins & Judge, 2015).
- c. *Outcomes*, Hasil merupakan variabel kunci yang akan diketahui atau prediksi oleh organisasi, outcomes merupakan variabel dipengaruhi dari variabel lainnya. Pada level individu, termasuk didalamnya ada sikap, kepuasan, kinerja, *citizenship behavior*, dan *withdrawal behavior*. Pada level terdapat kelompok, kohesi dan fungsi. Pada tingkat organisasi menjelaskan bagaimana tingkat profitabilitas dan kelangsungan hidup secara keseluruhan dari organisasi tersebut (Robbins & Judge, 2015)

2.3 Job Burnout

2.3.1 Pengertian *Job Burnout*

Menurut Maslach dan Jackson (2017), berpendapat bahwa *burnout* adalah meningkatnya perasaan kelelahan emosional, berkembangnya perilaku sinis atau menghindari terhadap pekerjaan, serta evaluasi yang bersifat negatif terhadap pekerjaan. *Job burnout* merupakan sindrom psikologis yang melibatkan respon berkepanjangan terhadap stressor interpersonal yang kronis dalam pekerjaannya. Seseorang mengalami kelelahan kerja etika tuntutan perusahaan melebihi jumlah sumber dayanya. Siagian (2018) mengatakan burnout sebagai suatu kondisi mental dan emosional serta kesalahan fisik karena stres yang berkelanjutan dan tidak dapat teratasi. *Job burnout* adalah sindrom kelelahan emosional, depersonalisasi dan penurunan prestasi pribadi yang dapat terjadi antara individu yang bekerja dengan orang-orang dalam kapasitas. *Burnout* merupakan pekerjaan yang terkait respon

yang berkepanjangan terhadap stresor emosional dan interpersonal yang kronis dalam pekerjaan.

Schaufeli dan Greenglass (2017) mendefinisikan *job burnout* adalah keadaan dimana sedang mengalami kelelahan psikis, emosional dan mental yang dihasilkan dari keterlibatan jangka panjang dengan tuntutan emosional dalam situasi kerja. Konsekuensi dari *burnout* didefinisikan sebagai sebuah hasil dari gejala psikologis, seperti sakit kepala, kurang tidur, dan sesah nafas, serta hasil tingkah laku seperti frustrasi, iritasi, kesulitan untuk mengendalikan perasaan dan sinisme. *Job burnout* terjadi akibat stres yang berkepanjangan di tempat kerja. *Job burnout* terjadi ketika seseorang tidak mampu menyelesaikan tuntutan dan tekanan dalam jumlah yang banyak, waktu, dan kesulitan berkomunikasi dengan orang. Menurut Kwag dan Kim (2017) *burnout* adalah fenomena mental, yang merupakan reaksi stres kronis yang terjadi akibat penimpunan dan dampak negatif stres kerja jangka panjang. Burnout merupakan perubahan sikap dan perilaku ddalam bentuk reaksi menarik diri secara psikologis, seperti menjaga jarak dari orang lain mupun bersikap sinis, membolos, sering terlambat dan keinginan pindah kerja (Pangastiti, 2017).

Berdasarkan pengertian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa *job burnout* merupakan suatu kondisi di mana seorang karyawan mengalami gangguan psikologis maupun fisik dalam menghadapi suatu pemasalhan atau pekerjaan yang berakibat merusak kinerja karyawan pada tingkat stress yang tinggi namun, pada tingkat tertentu dapat meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan yang berada dalam kondisi stresakan memicu terjadinya *job burnout* yang merupakan kondisi awal kemunculan kelelahan emosional.

2.3.2 Faktor-Faktor yang mempengaruhi *job burnout*

Burnout yang dialami oleh karyawan disebabkan oleh beberapa faktor.

Menurut Handoko (2017) faktor-faktor yang mempengaruhi *burnout* yaitu:

- a. Beban kerja yang berlebihan yaitu jika orang merasa tidak mampu untuk melaksanakan suatu tugas atau melaksanakan tugas tidak menggunakan keterampilan atau potensi dari tenaga kerja.

- b. Tekanan atau desakan waktu ketika tekanan-tekanan pekerjaan yang membuat tidak nyaman bisa datang dari berbagai hal baik ketrampilan pekerjaan, kepribadian atasan, kondisi rekan kerja, tuntutan atau target pekerjaan, situasi lingkungan kerja. Misalnya di luar ruangan, tuntutan hidup dan hubungan keluarga yang kurang harmonis. Setiap orang merasa memiliki tekanan yang terkait dengan pekerjaan yang dijalannya.
- c. Kemenduaan peranan konflik ini muncul apabila berbagai macam peranan yang dijalankan oleh orang yang sama menyebabkan timbulnya tuntutan yang berbeda.
- d. Umpan balik pelaksanaan kerja yang tidak memadai
- e. Wewenang yang tidak mencukupi untuk melaksanakan tanggung-jawab
- f. Frustrasi ketika ketidakpuasan yang diperoleh dari hasil pekerjaan
- g. Konflik antar pribadi biasanya timbul dalam organisasi sebagai hasil adanya masalah-masalah komunikasi, hubungan pribadi atau struktur organisasi.
- h. Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan.
- i. Berbagai bentuk perubahan adanya penyikapan yang konstruktif (membangun). Penyikapan bagaimana karyawan meresponi tekanantekanan dari pekerjaan.

2.3.3 Indikator *Job Burnout*

Menurut Nursalam (2020) indikator yang digunakan untuk mengukur *job burnout* adalah sebagai berikut :

1. *Exhaustion*

Exhaustion merupakan dimensi yang ditandai dengan adanya kelelahan fisik, mental, ataupun emosional secara berkepanjangan. Dimensi ini adalah sebuah gabungan antara (*psycal exhaustad*, *mental exhausted* dan *emotional exhausted*). ketika seorang individu bekerja dan mengalami kejauhan atau kelelahan (*exhaustion*) yang berlebih, mereka cenderung akan berperilaku *overextended* baik emosional atau fisiknya.

2. *Cynicism*

Merupakan dimensi yang menunjukkan sikap sinis dan cenderung menarik diri dari dalam lingkungan kerja. Ketika individu mengalami dimensi *cynicism* (sinisme) mereka cenderung menunjukan sikap dingin, enggan terlihat dengan

lingkungan kerjanya dan akan menjaga jarak dari lingkungan. *Cynicism* dapat diartikan sebuah cara untuk menghindari dari rasa kecewa akan pekerjaannya. Perilaku *cynicism* berpotensi memberikan dampak yang serius pada efektifitas kerja.

3. *Ineffectiveness*

Dimensi ini ditandai dengan perasaan tidak berdaya dan merasa semua pekerjaan yang dikerjakan terlalu berat. Ketika individu dalam dimensi *ineffectiveness* mereka yang akan lebih mengembangkan rasa tidak mampunya. Segala pekerjaan akan dirasa sulit ketika dikerjakan rasa percaya diripun akan menurun.

2.4 Perbedaan Antara Burnout dan Stress

Job Burnout adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seorang karyawan (Rivai, 2014). Orang-orang yang mengalami stres menjadi *nervous* dan merasakan kekuatiran kronis sehingga mereka sering menjadi marah-marah, agresif, tidak dapat rileks, atau memperlihatkan sikap yang tidak kooperatif (Hasibuan, 2012). ketidakmampuan karyawan dalam menghadapi stres dan membiarkannya berlarut-larut berakibat pada kondisi mental dan emosional dari karyawan, yang akhirnya akan mempengaruhi kinerjanya. Jika stres menurun, maka mutu organisasi tersebut pasti akan meningkat. Maka dari itu perusahaan harus mengetahui tingkat *job burnout* karyawan dan mencari tahu faktor-faktor penyebab *job burnout* karyawan sehingga dapat meminimalisir *job burnout* karyawan.

Pengertian stres berbeda dengan *burnout* dan *burnout* bukan gejala dari stres tetapi *burnout* hasil dari stres kerja yang tidak dapat dikendalikan. Individu yang mengalami *burnout* sudah pasti mengalami stres, namun individu yang mengalami stres belum tentu mengalami *burnout*. *Burnout* merupakan bagian dari masalah motivasi, individu yang mengalami *burnout* akan kehilangan motivasi, putus asa dan depresi, berbeda dengan stres, individu yang mengalami stres tingkat tinggi cenderung bertindak emosional secara berlebihan (Potter, 2007).

Dapat disimpulkan bahwa karyawan yang mengalami *burnout* cenderung terlihat diam tak berdaya karena kehilangan motivasi yang menyebabkan menjadi tidak

berdaya. Sedangkan karyawan yang mengalami stres, karyawan cenderung menjadi lebih agresif secara emosional. Karyawan yang mengalami stres dan *burnout* sebenarnya sedang mengalami masalah dalam pekerjaan yang sama, namun responnya yang berbeda. Stres berkepanjangan dapat berpotensi menjadi *burnout*, tetapi karyawan yang mengalami *burnout* belum tentu disebabkan oleh stres.

Menurut Maslach (2006), perbedaan konseptual antara *burnout* terjadi perubahan sikap perilaku yang negatif terhadap resipien serta pada pekerjaan dan organisasi, sedangkan pada stress kerja tidak disertai perubahan sikap dan perilaku. Stress dapat dialami oleh siapa saja, namun *burnout* biasanya dialami oleh individu yang memasuki karirnya dengan antusias disertai harapan dan tujuan yang tinggi.

Konsep *burnout* sering *overlap* dengan depresi. Depresi yaitu keadaan yang ditandai penurunan semangat, kemarahan, perasaan tidak memiliki harapan, simtom fisik dan ketidakmampuan bekerja. Pada individu yang mengalami *burnout* masih bisa bekerja sehari-hari Tjondronegoro (2006). dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pengertian *burnout* berbeda dengan stress. Stress merupakan proses adaptasi sementara terhadap tekanan lingkungan sehingga bersifat fluktuatif dan tidak menetap, serta tidak disertai perubahan sikap dan perilaku. *burnout* merupakan tahapan akhir dari ketidak mampuan individu untuk beradaptasi terhadap tekanan lingkungan, dimana proses terjadinya berjalan perlahan dan waktu lama, serta terjadi perubahan sikap perilaku yang negatif pada orang lain dan pekerjaannya. *Burnout* bukanlah kondisi yang bersifat temporal *burnout* terjadi secara bertahap, perlahan dan menetap dalam jangka waktu yang lama.

Berbagai penelitian yang dilakukan dua dekade terakhir menunjukkan hasil bahwa *burnout* tidak hanya berakibat negatif pada individu, seperti depresi, perasaan gagal, kelelahan dan hilangnya motivasi tapi juga berakibat negatif pada organisasi, seperti absensi, *turnover*, dan menurunnya produktivitas kerja Vandierendondch (2008). Schaufeli dan Buunk (2006) mengelompokkan manifestasi *burnout* sebagai dampak dari adanya *burnout*, dalam enam kategori utama, yaitu :

1. Manifestasi mental Tipikal penderita burnout akan mengalami kelelahan emosi, serta merasa hampa dan terjebak. Simtom yang berkaitan dengan depresi merupakan simtom yang paling menonjol seperti merasa tertekan, tidak berdaya, tidak ada harapan, dan merasa tidak berarti. Perasaan negatif tersebut dapat membuat rendahnya harga diri pada penderita burnout. Individu yang menderita burnout memiliki toleransi yang rendah terhadap frustrasi, mudah marah, menjadi sensitif, berperilaku memusuhi dan curiga tidak hanya pada resipien tapi juga pada kolega dan atasan. Simtom kognitif yang dapat terjadi ialah tidak mampu berkonsentrasi, lupa, kesulitan dalam membuat keputusan.
2. Manifestasi fisik Keluhan fisik yang sering timbul seperti sakit kepala, mual, sakit pada otot-otot terutama pada punggung, masalah seksual, gangguan tidur, hilangnya nafsu makan. Manifestasi fisik yang tipikal adalah kelelahan yang kronis. Gangguan fisik yang sering pula terjadi adalah menderita flu yang tidak kunjung sembuh.
3. Manifestasi perilaku individu terutama disebabkan meningkatnya *level of arousal* seperti hiperaktifitas, perilaku kasar. Meningkatnya konsumsi stimulan seperti kopi dan alkohol.
4. Manifestasi sosial Problem interpersonal dalam lingkungan kerja dapat terjadi terhadap resipien, kolega, supervisor, dan bawahan. Individu yang mengalami burnout dapat membawa problem di tempat kerja ke rumah, yang oleh Jackson dan Maslach disebut dengan *negative spillover*. Tipikal individu yang mengalami burnout cenderung menarik diri dari kontak sosial dan lebih buruk lagi jika mengisolasi dirinya.

2.5 Pengaruh *Job Burnout* Terhadap *Sales*

Sales sebagai manusia adalah makhluk sosial yang menjadi kekayaan utama bagi setiap perusahaan. *Sales* menjadi perencana, pelaksana dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan perusahaan. *Sales* adalah kegiatan menjual produk atau jasa. Secara lebih luas, sales mencakup seluruh aktivitas yang bertujuan untuk meyakinkan calon pembeli agar membeli produk atau jasa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan. Dalam sebuah perusahaan, *sales* seringkali merupakan sebuah divisi atau tim yang bertanggung jawab atas pencapaian target penjualan.

Sales menjadi pelaku yang menunjang tercapainya tujuan, mempunyai pikiran, perasaan, dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikap-sikapnya terhadap pekerjaannya. Sikap ini akan menentukan prestasi kerja dedikasi, dan kecintaan terhadap pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Sikap-sikap positif harus dibina, sedangkan sikap-sikap negatif hendaknya dihindarkan sedini mungkin. Sikap-sikap karyawan dikenal kepuasan kerja, stress, dan frustasi yang ditimbulkan oleh pekerjaan, peralatan, lingkungan, kebutuhan dan sebagainya.

Menurut Prawirosentono (dalam Syaifuddin, 2018:17) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika (Simanjuntak, 2017;2) menyebutkan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah kondisi kerja, dimana kondisi itu mempunyai kemungkinan untuk menyebabkan stres kerja. Stres kerja sendiri adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan. Stres pada pekerjaan adalah pengalaman stres yang berhubungan dengan pekerjaan (King dalam Asih dkk, 2018:2). (Hamali, 2018:246) menjelaskan gejala-gejala stres salah satunya adalah dari tingkat absensi karyawan dan masalah disiplin dimana hal tersebut sejalan dengan (Syaifuddin, 2018) yang menyebutkan salah satu indikator dari kinerja adalah kehadiran pegawai.

2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini menggunakan penelitian terdahulu sebagai bahan acuan sekaligus referensi dalam membandingkan serta mengembangkan penelitian yang dilakukan peneliti mencari studi penelitian yang berhubungan dengan penelitian ini. Beberapa hasil penelitian yang memiliki hubungan dengan penelitian ini antara lain :

Table 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Penulis (Tahun)	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Nyoman dan I Gusti (2017)	Pengaruh <i>Burnout</i> terhadap kinerja Perawat Rawat IInap RSUP Sanglah	Hasil analisis dapat diketahui bahwa <i>burnout</i> berpengaruh negatif terhadap kinerja perawat RSUP sanglah Denpasar. Semakin tinggi <i>burnout</i> maka kinerja perawat RSUP sanglah Denpasar. Dukungan sosial berpengaruh positif terhadap kinerja perawat RSUP Sanglah Denpasar. Semakin tinggi dukungan social yang diberikan maka kinerja perawat RSUP Sanglah Denpasar akan mengalami peningkatan. Dukungan sosial berpengaruh positif terhadap <i>burnout</i> perawat RSUP Sanglah Denpasar semakin tinggi dukungan social yang diberikan maka semakin baik <i>burnout</i> perawat RSUP Sanglah Denpasar.	Penelitian terdahulu menganalisis <i>burnout</i> dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan penelitian ini menganalisis <i>burnout</i> pada <i>sales</i> dengan pendekatan kualitatif
2	Endri dan Adyana (2015)	Pengaruh <i>Burnout</i> dan Workplae Friendship terhadap Kinerja	Hasil dari penelitian ini yaitu kinerja karyawan hanya mampu dijelaskan sebesar 65% oleh <i>Burnout</i> sedangkan	Pada penelitian terdahulu, indikator untuk

No	Penulis (Tahun)	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan
		Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Moderasi.	35% dijelaskan variabel lain	mengukur kinerja dikembangkan oleh Endri Sukmana dan Gede Adyana Sudibi (2015) sedangkan pada studi ini menggunakan indikator yang dikembangkan oleh Wasliman (2019)
3	Rahmadyah (2021)	Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan melalui <i>burnout syndrome</i> dan <i>workplace friendship</i> pada PT. Perkebunan Nusantara X Pabrik Gula Tjoekir.	Hasil penelitian menjelaskan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>burnout</i> dan <i>workplace friendship</i> .	Penelitian terdahulu menganalisis <i>burnout</i> dengan pendekatan kuantitatif. Sedangkan penelitian ini menganalisis <i>burnout</i> pada <i>sales</i> dengan pendekatan kualitatif .

2.7 Kerangka Pemikiran

Kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu (Sukmana, 2019). Kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil individu dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi, serta

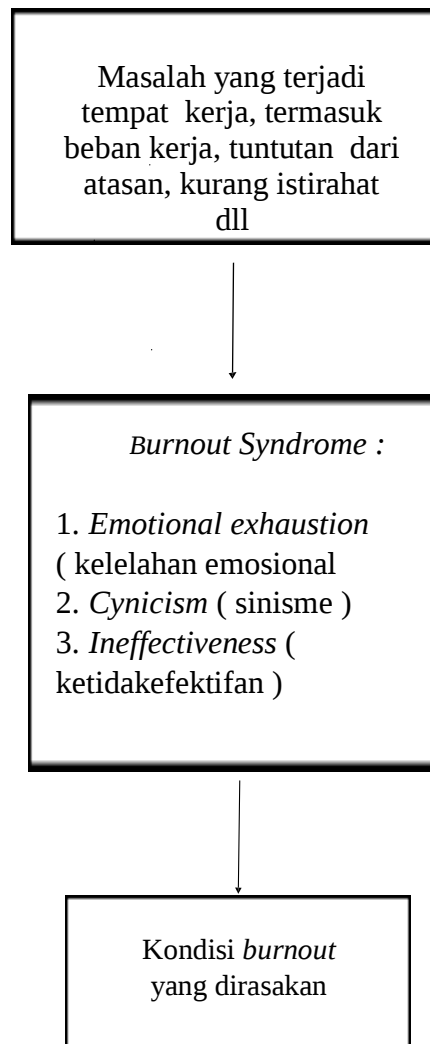
mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional (Nana & Elin, 2018).

Job burnout merupakan keadaan yang dialami tenaga kerja yang dapat mengakibatkan penurunan vitalitas dan produktivitas kerja. *Job burnout* didefinisikan sebagai suatu keadaan pikiran yang disertai oleh susunan gejala yang meliputi: kelelahan emosional, fisik dan mental, perasaan tidak berdaya, serta kurang antusiasme terhadap pekerjaan dan bahkan terhadap kehidupan pada umumnya (Almaududi, 2019). *Burnout* adalah sebagai kelelahan secara fisik, emosi dan mental yang terjadi karena individu berada dalam situasi yang menuntut keterlibatan emosi secara berlebihan dan berkepanjangan (Ekhsan & Septian 2021). Terdapat tiga indikator *burnout* yaitu *emotional exhaustion*, *Cynicism*, *Ineffectiveness*

Tiap karyawan memiliki potensi mengalami *burnout* dalam bekerja sehingga dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Pengaruh *burnout* dapat membuat seseorang memiliki tekanan tinggi dalam bekerja. Sikap *burnout* yang membuat karyawan kelelahan dapat mempengaruhi mental seseorang sehingga seseorang karyawan harus memiliki keteguhan mental untuk menghadapi pengaruh *burnout*. Hal ini didukung oleh penelitian terdahulu yang mengaitkan masalah *burnout* (Kalinin *et al.*, 2021).

Begiti pula pada *sales* di PT. Wilrika Citra Mandiri menunjukkan gejala terjadinya *burnout* dengan adanya beban kerja yang berlebihan, tuntutan dalam perusahaan dan kurangnya waktu istirahat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *job burnout* pada *sales* di PT Wilrika Citra Mandiri sebagaimana terdapat pada gambar 2.1 berikut :

Gambar 2.2 Kerangka Berfikir



Sumber : Data Diolah Peneliti (2023)

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dimana data yang dikumpulkan melalui wawancara dengan demikian laporan penelitian akan berisis kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut nantinya berasal dari naskah wawancara catatan laporan foto atau video dokumen pribadi, catatan atau memo dan dokumen resmi lainnya, berapa pertanyaan akan dilakukan misalnya dengan pertanyaan mengapa, apa, bagaimana. Penelitian yang digunakan oleh peneliti ialah metode kualitatif dengan cara deskriptif atau objek peneliti apa yang adanya yaitu bertolak dari data dan bagaimana. Penelitian yang digunakan oleh peneliti ialah metode kualitatif dengan cara deskriptif atau objek peneliti apa yang adanya yaitu bertolak dari data dan menggunakan teori yang dijadikan bahan penulisan dalam penelitian dan berakhir menjadi sebuah teori dan penelitian yang mampu memberikan gambaran secara cermat tentang suatu individu dan kelompok tertentu tentang keadaan dan gejala yang terjadi (Sugiono.2016)

Kemudian (Prastowo, 2016) mempertegas bahwa penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang sistematis yang digunakan untuk mengkaji atau meneliti suatu objek pada latar alamiah, tanpa ada manipulasi di dalamnya, ketika hasil penelitian yang diharapkan bukanlah generalisasi berdasarkan ukuran-ukuran kuantitas, namun maka (segi kualitas) dari fenomena yang diamati.

Alasan peneliti menggunakan penelitian kualitatif karena metode ini lebih sesuai dengan permasalahan yang dibahas, tidak berkaitan dengan angka atau *numeric*, dan peneliti bertujuan untuk mengetahui, memahami serta memperdalam *job burnout*

terhadap sales. Serta bagaimana cara perusahaan mengatasi permasalahan perilaku organisasi yang terjadi. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan menganalisis mengenai *job burnout* terhadap *sales* di PT. Wilrika Citra Mandiri.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat penelitian melakukan penelitian, terutama dalam menangkap fenomena atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari objek yang diteliti, dalam rangka mendapatkan data-data penelitian yang akurat. Dalam penentuan lokasi penelitian, cara terbaik yang ditempuh adalah dengan mempertimbangkan teori substantif dan menjajaki lapangan untuk mencari kesesuaian dengan kenyataan yang ada di lapangan. Sementara itu keterbatasan geografis dan praktis, seperti waktu, biaya dan tenaga perlu juga dijadikan pertimbangan dalam pemilihan lokasi penelitian (Farid, 2013). Penentuan lokasi dalam peneliti, yaitu di PT. Wilrika Citra Mandiri Jl Yos Sudarso No 48, Way Lunik Bandar Lampung.

3.3 Fokus Peneliti

Moleong (2017) menjelaskan dalam penelitian kualitatif, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, yaitu masalah dan fokus penelitian. Fokus penelitian merupakan upaya untuk memberikan batasan pada penelitian dengan cara memberikan syarat-syarat tertentu untuk sebuah tema yang akan dikaji dalam penelitian. Hal tersebut didukung oleh pendapat yang dikemukakan oleh (Tresiana, 2013), topik atau fokus merupakan konsep utama yang dibahas dalam suatu penelitian ilmiah. Topik atau fokus itu dapat saja muncul dari tinjauan literatur, dianjurkan oleh rekan, peneliti atau dikembangkan melalui pengalaman nyata. Fokus peneliti ini mengkaji *job burnout* terhadap kinerja pada sales di PT. Wilrika Citra Mandiri.

3.4 Informasi Penelitian

Penentuan informan yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah *purposive sampling*. Menurut Sugiono (2016) informan dipilih secara *purposive*, yakni teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Pertimbangan tertentu yang dimaksud adalah memilih sumber data atau

orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan. Peneliti melakukan wawancara secara terstruktur dan tidak terstruktur dengan menyiapkan instrumen penelitian berupa pernyataan tertulis adapun panduan wawancara secara lengkap. Sedangkan wawancara tidak struktur dilakukan dengan bebas tidak terpaku dengan wawancara untuk peneliti secara mendalam mengenai yang diteliti. Informan ataupun orang pada penelitian ini yaitu *manager*, *supervisor*, *sales*. Agar memperoleh informan yang dibutuhkan, terdapat beberapa kriteria yang menjadi tolak ukur peneliti dalam memilih informan. Penentuan informan tersebut merujuk pada kebutuhan akan informasi-informasi yang akan diperoleh guna penelitian yang tepat dan akurat. Dalam penelitian ini peneliti terlebih dahulu membagi informan menjadi 2 (dua) kelompok, yaitu informan utama dan informan pendukung :

1. Informan utama : Pihak *sales*
2. Informan pendukung : Pihak *manager*, *supervisor* dan staf informan pendukung lain yang berkaitan dengan penelitian

Berdasarkan hasil observasi, maka informan dalam penelitian ini sebagaimana terdapat dalam tabel 3.1 berikut ini :

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan	Ket
1	Iwan	Manajer PT. Wilrika Citra Mandiri	Informan 1
2	Anna	Supervisor sales PT. Wilrika Citra Mandiri	Informan 2
3	Fahrudin	Salesman dalam kota	Informan 3
4	Valen	Salesman dalam kota	Informan 4
5	Riki	Salesman Luar kota	Informan 5
6	widi	Salesman Luar Kota	Informan 6
7	Diah	Staff Admin PT. Wilrika Citra Mandiri	Informan 7
8	putri	Staff Admin PT. Wilrika Citra Mandiri	Informan 8
9	etty	Staff Keuangan PT. Wilrika Citra Mandiri	Informan 9
10	Riska	Staff Admin Fakturis PT. Wilrika Citra Mandiri	Informan 10

Sumber: Data Diolah Peneliti (2023)

3.5 Jenis dan Sumber Data

3.5.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif yaitu data yang menunjukkan kualitas atau mutu dari suatu yang ada berupa keadaan, proses, kejadian atau peristiwa dan lain-lain yang dinyatakan dalam bentuk perkataan. Sedangkan bentuk operasional data penelitian ini ialah melalui pendekatan kualitatif deskriptif yaitu berupa narasi, cerita, pengaturan informan, dokumen-dokumen pribadi seperti foto, catatan pribadi, perilaku, gerak tubuh dan banyak hal yang tidak didominasi angka-angka sebagaimana penelitian kualitatif.

3.5.2 Sumber Data

Lofland dalam Moleong (2017) mendefinisikan sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Jenis data yang akan dikumpulkan dari penelitian ini berasal dari dua sumber. Penelitian ini akan mencari dan menggunakan data yang berhubungan dengan kerangka konsep *job burnout* pada PT. Wilrika Citra Mandiri yang melibatkan para pemangku kepentingan, jenis data yang digunakan dalam penelitian ini.

1. Data Primer

Yaitu berupa kata-kata dan tindakan (informan) serta peristiwa-peristiwa tertentu yang berkaitan dengan permasalahan penelitian, dan merupakan hasil pengumpulan peneliti sendiri selama berada di lokasi peneliti. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan cara wawancara langsung kepada pihak yang berkepentingan secara langsung di lapangan kepada manajer, supervisor, sales, dan staff administrasi.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan melalui studi pustaka dan dari lembaga atau instansi yang terkait. Sumber data sekunder diperoleh dari lembaga atau instansi, selain itu data sekunder juga diperoleh dari buku, jurnal serta literatur terkait lainnya. Dalam hal ini, peneliti tidak hanya bertindak sebagai pengamat tetapi juga meneliti agar keakuratan data yang diperoleh dapat

dipertanggung jawabkan. Pengumpulan data sekunder mengambil atau menggunakan sebagian atau seluruh bagian dari kumpulan data yang telah dilaporkan bentuk perilaku manusia. Hasil dari pengamatan bisa berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi, atau suasana tertentu. (Sugiyono, 2018) menyebutkan beberapa bentuk pengamatan, yaitu :

- a. Pengamatan partisipasi yang merupakan teknik pengamatan yang melibatkan peneliti dalam kegiatan sehari-hari dari subjek yang sedang diamati atau sumber data yang digunakan dalam penelitian.
- b. Pengamatan terus terang atau tersamar yang merupakan teknik pengamatan dengan mengutarakan secara terus terang kepada informan bahwa peneliti sedang melakukan penelitian. Namun, bisa juga berpotensi tidak mengutarakan niatnya kepada informan karena alasan kerahasiaan data yang dicari oleh peneliti.
- c. Pengamatan tidak yang jelas karena fokus penelitian yang belum terdefinisi dengan jelas.

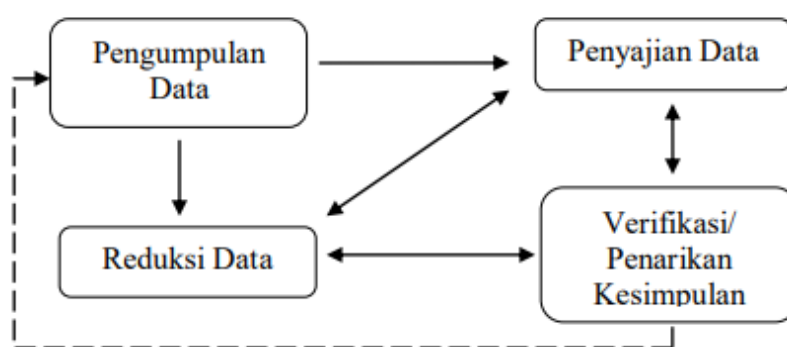
Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengamatan partisipasi (*participatory observation*) dengan menyusun pedoman pengamatan yang tersistematis. Hal ini dilakukan agar peneliti mampu mendapatkan gambaran tentang situasi nyata yang sebenarnya terjadi sesuai dengan kerangka konsep *job burnout* dan mampu mengamati kondisi fisik serta realitas peristiwa yang terjadi selama proses penelitian yang melibatkan para pihak yang berkepentingan pada PT. Wilrika Citra Mandiri.

3.6. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan penting karena berhubungan dengan kekuatan analisis dan kemampuan dalam mendeskripsikan data situasi, peristiwa, dan konsepsi yang merupakan bagian dari obyek penelitian. Pada penelitian kualitatif, analisis dilakukan sepanjang penelitian secara terus menerus dari awal hingga akhir penelitian. Analisis data menurut Fossey dalam Yusuf (2015:400) adalah proses melakukan review dan memeriksa data, menyintesis, dan menginterpretasikan data

yang terkumpul sehingga dapat menggambarkan dan menerangkan fenomena atau situasi sosial yang diteliti.

Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis (Sugiyono, 2016:333). Pada penelitian kualitatif ini, digunakan analisis data Miles dan Huberman. Menurut Miles dan Huberman (2014) data kualitatif diperoleh dari tiga tahap, yaitu seperti pada gambar 3.1.



Gambar 3.1 Komponen Dalam Analisis Data Kualitatif

Sumber: (Miles *et al.*, 2014)

a. Pengumpulan Data

Menurut Creswell (2015) Langkah-langkah yang dilakukan untuk mengumpulkan data yaitu menyediakan data mentah yang berupa transkrip, catatan lapangan dan pandangan peneliti sendiri, mengorganisasikan dan menyampaikan data yang akan dianalisis, membaca seluruh data dan melakukan koding. Sebelum peneliti melakukan analisis data, maka peneliti menyediakan semua data mentah yang diperoleh dari:

1. Hasil Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika perlu peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan masalah yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari informan yang mendalam. Dalam penelitian kualitatif, sering menghubungkan teknik observasi partisipatif dengan wawancara mendalam, (Adlini *et al.*, 2022) mengemukakan macam-macam wawancara yaitu:

a) Wawancara Terstruktur

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpulan data telah menyiapkan instrument peneliti berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif dan jawabanya telah disiapkan.

b) Wawancara Semistruktur

Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in-depth interview*, dalam pelaksanaannya lebih bebas jika dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka di mana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.

c) Wawancara Tidak Berstruktur

Wawancara tidak berstruktur, adalah wawancara yang bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Wawancara tidak berstruktur atau terbuka, sering digunakan dalam penelitian terdahulu atau untuk penelitian yang mendalam tentang subyek yang diteliti.

2. Observasi

Dalam hal ini peneliti datang ke lokasi kegiatan atau tempat yang akan diamati data yang diperoleh disebut data primer. Penelitian ini, yang akan diobservasi yaitu pihak yang terlibat dalam *job burnout* di PT. Wilrika Citra Mandiri.

3. Dokumentasi

Pengumpulan data menggunakan dokumentasi merupakan pengambilan data yang di peroleh melalui dokumen-dokumen. Dokumen adalah catatan peristiwa bisa dalam bentuk gambar maupun tulisan. Data-data yang di peroleh berdasarkan teknik dokumentasi cenderung merupakan data sekunder.

b. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan, perhatian, penyederhanaan, pengabstrakan, dan informasi data mentah atau belum diolah yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Reduksi data juga dapat diartikan sebagai suatu bentuk analisis yang meringkas, mengarahkan, membuang bagian yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat ditarik dan diverifikasi. Langkah-langkah yang dilakukan dalam tahap reduksi data ini adalah:

1. Menyiapkan dan mengumpulkan data yang telah diproses kegiatan hasil observasi, hasil wawancara, catatan lapangan, dan deskripsi data adalah uraian secara ringkas dari setiap data yang terkumpul
2. Membaca seluruh data, peneliti harus membaca seluruh data yang terkumpul untuk mengetahui secara detail data yang diperoleh, sumber data, dan makna nya. Dengan begitu peneliti akan mengelompokkan data yang penting, data yang unik, data yang baru, dan data-data yang telah terpilih. Membaca seluruh data secara beberapa kali dapat membuat peneliti memahami apa yang akan diteliti.
3. Membuat *coding* seluruh data, untuk proses memberikan kode (*coding*) peneliti memulai dengan mengelompokkan data berdasarkan informasi yang telah ditemui dan kelompok, untuk dapat mengetahui data apa saja yang diperoleh dan memberi tanda terhadap data dimulai dengan mengelompokkan data teks atau visual dan menghasilkan beberapa kategori-kategori, tema-tema dan kode-kode atau label yang merupakan penemuan penelitian yang nantinya akan muncul informasi dari informan dan akan diperlukan dalam penelitian ini.

c. Penyajian Data

Penyajian data dimaksudkan untuk menemukan pola-pola yang bermakna serta memberikan kemungkinan adanya penarikan simpulan. Sehubungan informasi yang tersusun yang memungkinkan penarikan dan pengambilan tindakan melalui penyajian data, penelitian menyederhanakan informasi yang kompleks ke dalam informasi yang lebih sederhana. Serta memberikan tindakan tentang *job burnout* terhadap *sales* di PT. Wilrika Citra Mandiri yang akan disajikan dalam penelitian ini. Langkah-langkah yang dilakukan dalam penyajian data ini adalah:

1. Membuat deskripsi dari hasil kategori data penelitian dan menjelaskan secara singkat dan sistematis sehingga hasil *coding* yang ditemukan menjadi lebih jelas. Deskripsi dimulai dari yang umum sampai ke yang spesifik
2. Melakukan analisis dengan membuat narasi terhadap kategori-kategori, tema-tema dan kelompok data tentang hubungan peran antar aktor dalam bisnis
3. Memberi interpretasi, selanjutnya perlu memberikan interpretasi sehingga pembaca dapat memahami

d. Kesimpulan

Memberikan makna, mencatat keteraturan pola-pola, penjelasan-penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab atau akibat proporsi. Verifikasi merupakan suatu kegiatan meninjau ulang catatan-catatan lapangan, bertukar pikiran dengan teman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan intersubyektif. Maka hasil yang muncul harus diuji kebenarannya, kekokohannya, kecocokannya, inilah yang disebut dengan validitas. Membuat kesimpulan dapat dilakukan dengan cara:

1. Terus memikirkan yang terlintas dalam bentuk peneliti selama penulisan dan selanjutnya memperbaikinya.
2. Mengkaji kembali data yang diperoleh dan melakukan perbaikan sesuai kebutuhan.
3. Melakukan peninjauan ulang dengan berdiskusi bersama pihak terkait dalam penelitian ini.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data atau validitas adalah bentuk pengujian memastikan bahwa data yang didapat peneliti tidak berbeda dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian, sehingga keabsahan data penelitian yang telah disajikan bisa untuk dipertanggungjawabkan. Teknik dalam uji keabsahan data bisa dilakukan dengan triangulasi, member check, perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, analisis kasus negatif, menggunakan referensi, dan lain-lain (Sugiyono, 2019). Beberapa teknik keabsahan data pada penelitian kualitatif diantaranya yaitu uji kredibilitas, uji transferabilitas, uji dependabilitas, dan uji konfirmabilitas.

3.7.1 Uji Kreadibilitas

Dalam penelitian kualitatif, data dianggap kredibel jika terdapat kesamaan antara apa yang dikemukakan peneliti dengan apa yang sebenarnya terjadi dengan objek penelitian. Pengujian kredibilitas data penelitian kualitatif melibatkan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, penggunaan referensi, dan member *check* (Sugiyono, 2019)

3.7.2 Uji Transferabilitas

Transferabilitas disebut sebagai validitas eksternal dalam penelitian kualitatif yang terhubung dengan konsep generalisasi data. Transferabilitas menunjukkan tingkat kebenaran atau penerapan hasil studi ke masyarakat dari mana informan ini diambil. Dalam penelitian kualitatif, transferabilitas bergantung pada persepsi pembaca tentang penerapan temuan pada berbagai konteks dan keadaan sosial (Sugiyono, 2019)

3.7.3 Uji Dependabilitas

Dependabilitas dalam penelitian kualitatif dikenal dengan istilah reliabilitas ketika peneliti berikutnya mampu mengulangi urutan metode penelitian maka dikatakan bahwa ketergantungan telah tercapai. Pemeriksaan ketergantungan dapat dilakukan dengan mengaudit prosedur studi dengan lengkap. Kebenaran hasil studi tidak dapat ditetapkan jika peneliti tidak dapat menunjukkan penelitian benar-benar dilakukan (Sugiyono, 2019).

3.7.4 Uji Konfirmabilitas

Konfirmabilitas dalam penelitian kualitatif lebih sering dimaknai sebagai konsep intersubjektivitas (konsep transparansi). yaitu suatu bentuk kesediaan penelitian dalam mengungkapkan proses dan unsur-unsur penelitiannya kepada publik, sehingga memungkinkan pihak lain untuk melakukan penilaian terhadap hasil temuannya sekaligus mendapatkan persetujuan diantara pihak tersebut (Sugiyono 2019)

Berdasarkan penjelasan di atas terkait teknik keabsahan data dalam penelitian kualitatif, peneliti telah mengambil keputusan untuk memperoleh data-data penelitian yang relevan, peneliti menggunakan uji kredibilitas dengan pengujian data triangulasi dan member *check* untuk memperoleh informasi yang menyeluruh terkait fenomena yang sedang diteliti, berikut penjelasan triangulasi dan member *check* :

a. Triangulasi

Menurut (Sugiyono, 2015) triangulasi data merupakan teknik pengumpulan data yang sifatnya menggabungkan berbagai data dan sumber yang telah ada. Menurut Wijaya (2018 : 120-121), triangulasi data merupakan teknik pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.

b. *Member check*

Member check merupakan sebuah proses pengecekan data yang didapat oleh peneliti kepada informan dengan tujuan supaya informasi yang didapat serta digunakan pada penulisan laporan. Sesuai dengan apa yang dimaksud oleh informasi tersebut (Sugiyono, 2019).

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara kondisi *burnout* yang dirasakan sebagai berikut:

1. Pada aspek *exhaustion* (Kejenuhan), mayoritas informan mengalami kelelahan emosional yang diakibatkan oleh beban kerja, lembur dan tekanan dalam pekerjaan dalam mengejar target perusahaan.
2. Pada aspek *cynicism* (Sinisme), pada umumnya karyawan belum mengarah pada sikap sinisme terhadap rekan kerja, masih adanya sikap peduli meskipun merasakan kelelahan emosional.
3. Pada aspek *ineffectiveness* (Ketidakefektifan), sebagian besar karyawan mengalami ketidakefektifan dalam bekerja karena mereka merasa usaha keras yang dilakukan tidak sebanding dengan kinerja yang diharapkan sehingga karyawan merasa cara kerja yang dilakukan tidak efektif dan berujung pada penurunan kinerja mereka.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terdapat beberapa saran yang dapat peneliti ajukan, yaitu :

1. Untuk perusahaan PT. Wilrika Citra Mandiri:

Job Burnout di PT Wilrika Citra Mandiri mengarah pada kelelahan emosional dan ketidakefektifan. Hal ini jika terus-menerus dialami oleh karyawan akan berdampak negatif pada perusahaan. Untuk meminimalisir *job burnout* perlu dilakukan pembagian beban kerja yang seimbang, pengurangan waktu lembur karyawan, dan sistem kerja yang jelas yang mendukung pada efektivitas kerja mereka.

2. Bagi peneliti selanjutnya :
 - a. Pada penelitian selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian dengan sampel lebih banyak agar mampu menghasilkan penelitian yang lebih baik dan akurat.
 - b. Penelitian selanjutnya diharapkan agar dapat menggunakan metode kuantitatif agar dapat memperoleh hasil yang lebih komprehensif mengenai *job burnout* pada karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Advisory, Conciliation and Arbitration Service. (2012). *Health, work and wellbeing booklet*. London: Author. March 2012
- Almaududi, S. (2019). *Pengaruh Kejenuhan Kerja (Burnout) Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Operator Di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pengendalian Pembangkit Jambi Unit Layanan Pusat Listrik Payo Selincih. Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 3(2), 193. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v3i2.81>
- Apriana. (2020). Pengaruh Beban Kerja Dan Burnout Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Pegawai Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Rembang). *Jurnal Manajemen*. Universitas Muria Kudus.
- Berman, M. Pratama (2019). Analisis Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Perilaku Kewarganegaraan Organisasi Pada Aparatur Desa Di Kabupaten Kebumen, Jawa Barat.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2014) *Business Research Methods*, 12th Edition. Edisi Internasional McGraw Hill, New York.
- Darmawangsa, R., Astarini, & Kurniawan, D. A. (2021). Pengembangan Instrumen Sikap Siswa Sekolah Menengah Atas terhadap Mata Pelajaran Fisika. *Jurnal Pendidikan Fisika*, 6, 107.
- Daniel, B. K., & Harland, T. (2017). *Higher Education Research Methodology. Higher Education Research Methodology*. <https://doi.org/10.4324/9781315149783>
- Dessler, Gary. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Salemba Empat
- Eristaria, N. I., Irawan, J., & Wening, N. (2020). Hubungan Kompetensi, Beban Kerja, Dan Loyalitas Karyawan. *Jurnal Riset Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Program Magister Manajemen*, 7(1), 75–83. <https://doi.org/10.32477/jrm.v7i1.189>
- Evita, S. N., Muizu, W. O. Z., & Raden Tri Wayu Atmojo. (2019). Penilaian Kinerja Karyawan Dengan Menggunakan Metode Behaviorally Anchor Rating Scale dan Management By Objectives (Studi kasus pada PT Qwords Company

- International). *Pekbis Jurnal*, 9(1), 18–32.
- Fakhri. (2021). Metode Penelitian Purposive Sampling. 2021, 32–41
- Fatimah, N., & Ratnasari, Y. (2018). Pengaruh Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Dampaknya Pada Kinerja Karyawan Bagian Marketing di PT. Diparanu Rucitra Property Surabaya. *Jurnal Manajemen Dan Kearifan Lokal Indonesia*, 2(1), 12. <https://doi.org/10.26805/jmkli.v2i1.16>
- Firdiansyah, M. (2019). Pengaruh Disiplin Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Cv Andalas Jaya Tugumulyo. 2(3), 351-360.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23, Edisi 8. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang, Indonesia
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang.
- Hafizh, M. A., Luh, N., & Hariastuti, P. (2021). Pengaruh Quality of Work Life dan Burnout terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus : CV. XYZ). *Prosiding SENASTITAN: Seminar Nasional Teknologi Industri Berkelanjutan*, 1(1), 89–98. <https://ejurnal.itats.ac.id/senastitan/article/view/1653>
- Handoko. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta Bumi Aksara.
- Hair, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM): An Emerging Tool in Business Research. *Eur. Bus. Rev.*, 106-121.
- 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.
- Harahap, L. K. (2018). Analisis SEM (Structural Equation Modelling) Dengan SMARTPLS (Partial Least Square). *Fakultas Sains Dan Teknologi Uin Walisongo Semarang*, 1, 1.
- Hasibuan., T, Tarjo, (2017). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan, Surabaya.
- Hasibuan, S.P Malayu. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- 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.
- Hidayat Taufik. (2019). Pembahasan Studi Kasus Sebagai Bagian Metodologi Pendidikan. *Jurnal Study Kasus, August*, 128.

- Husnawati, H., Tentama, F., & Situmorang, N. Z. (2019). Pengujian validitas dan reliabilitas konstruk hope. *Jurnal Psikologi Terapan Dan Pendidikan*, 1(2), 128. <https://doi.org/10.26555/jptp.v1i2.15136>
- Kaswan. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Khanal, D., Thapa, D. B., Dhakal, K. H., Pandey, M. P., & Kandel, B. P. (2020). Correlation and Path Coefficient Analysis of Elite Spring Wheat Lines Developed for High Temperature Tolerance. *Environment & Ecosystem Science*, 4(2), 73–76. <https://doi.org/10.26480/ees.02.2020.73.76>
- Kinerja, T., Pt, K., & Dwitaguna, M. (2019). *B. Silas., Adolfina., G. Lumintang* 7(4), 4630–4638.
- Kusumawati, M., Johan, R. T. (2019). *Hubungan antara burnout dengan integritas pada karyawan*. Jakarta: Universitas Atma Jaya.
- Kwag, S. H., dan Kim, M. H. (2017). The study on the effects of organizational members job burnout. *Journal of Business dan Economics Research (JBER)*, 7(7), 63-78.
- Lee, J. J., & Ok, C. (2011). Effects of workplace friendship on employee job satisfaction, organizational citizenship behavior, turnover intention, absenteeism, and task performance. *Poster Session Kansas State University Track*, 2(2).
- Lestari, S. P., Sutrisna, A., & Mafazi, M. (2020). Lokasi Usaha dan Fasilitas Pelayanan Sebagai Determinan Keputusan Pembelian. *Akuntansi Bisnis & Manajemen (ABM)*, 27(2), 69–78.
- Maharani, Triyoga, D. (2021). *Intiqad: Jurnal Agama dan Pendidikan Islam*, Jakarta
- Mahayani, K. A. M., Widayani, A. A. D., & Saraswati, N. P. A. S. (2022). Pengaruh Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Garuda Indonesia Cabang Bali. *Jurnal EMAS*, 3(10), 18–27.
- Mangkuprawira, S., dan Hubeis, A.V. (2017). *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Maslach, C., & Jackson. (2017). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavir*, 2(2), 99-113
- Marliana, R. R. (2019). Partial Least Square-Structural Equation Modeling Pada Hubungan Antara Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dan Kualitas Google Classroom Berdasarkan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Matematika, Statistika Dan Komputasi*, 16(2), 174. <https://doi.org/10.20956/jmsk.v16i2.7851>
- Mathis, R.L., dan Jackson, J.H. (2017). *Human Resource Management (Manajemen Sumber Daya Manusia)*. Edisi 10. Salemba Empat, Jakarta.

- Miles, Huberman. (2014). *Metode Penelitian*. Bandung 2014
- Moeheriono. (2017). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Nazar, M Almasri. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Implementasi dalam Pendidikan Islam*. Vol. 19. No. 2
- Nursalam. (2020). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta Salemba Medika.
- Nielsen, I.K., Jex, S.M., & Adams, G.A. (2000). Development and Validation of Scores on a Twodimensional Workplace Friendship Scale. *Educational and Psychological Measurement*, 60, 628-643.
- Peny, Dwi. (2018). Analisis Konsep Produktivitas Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja Karyawan (Studi Literatur). *Motor Bakar: Jurnal Teknik Mesin*, 2(2), 22–25.
- Peterson K, O. (2023). Munich Personal RePEc Archive The acceptable R-square in empirical modelling for social science research. *Social Research Methodology and Publishing Results*, 116496, 1–10.
- Prastowo, (2016) *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2016), Cet ke-III, h. 242-243.
- Purwaningsih, R., & Kusuma, P. D. (2015). Analisis faktor- faktor yang mempengaruhi kinerja usaha kecil dan menengah (ukm) dengan metode structural equation modelling (studi kasus UKM berbasis industri kreatif Kota Semarang). *Prosiding SNST Fakultas Teknik Universitas Wahid Hasyim Semarang*, 6(1), 7–12.
- Purwanto, A., & Sudargini, Y. (2021). Partial Least Squares Structural Squation Modeling (PLS-SEM) Analysis for Social and Management Research : A Literature Review. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 2(4), 114–123.
- Raharjo, S (2019). Cara Membaca Distribusi Nilai r Tabel Product Moment Lengkap - SPSS Indonesia. <https://www.spssindonesia.com/2019/01/cara-membaca-nilai-rtabel-product-moment.html>
- Rasoolimanesh, S. M. (2022). Discriminant validity assessment in PLS-SEM: A comprehensive composite-based approach. *Data Analysis Perspectives Journal*, 3(2), 1–8.
- Rivai, Ilham Akhsanu, 2014. *Turn Over Karyawan “ Kajian Literatur”*. Surabaya: PH Movement Publications.
- Rizki, N., Wulandari, S. Z., & Suryani, A. I. (2021). *Pengaruh Workplace Friendship dan Workplace Well Being Terhadap Employee Perfomance yang Dimediasi*

oleh *Employee Engagmrnt Nindita Rizki 1, Siti Zulaikha Wulandari 1 , Ade Irma Suryani 1 1. 23(3)*, 1–20.

- Robbins, Stephen P., (2017). *Perilaku Organisasi, PT Indeks*, Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Santosa, D. S. S., Sampaleng, D., & Amtiran, A. (2020). Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa Melalui Model Pembelajaran. *SIKIP: Jurnal Pendidikan Agama Kristen*, 1(1), 11–24. <https://doi.org/10.52220/sikip.v1i1.34>.
- Saraswati, N., Widayani, A. A. D., & Rani, A. S. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan di Mediasi oleh Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. *Angkasa Pura Support Bali di Kabupaten Badung. JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 4(3), 217–230.
- Schaufeli, W. B. & Greenglass, E. R. (2017). Introduction to special issue on burnout and health. *Psychology and Health*, 16, 501-510.
- Sekaran, U., & Bougie, R. J. (2016). *Research Methods for Business: A skill Building Approach*, 7th Edition. John Wiley & Sons Inc. New York, US.
- Siagian, Sondang, (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Sijabat, R. (2020). *Modul Statistik Infrensial – Parametrik*.
- Simamora, H. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (3 ed.). Penerbit STIE YKPN.
- Siregar, I. A. (2021). Analisis Dan Interpretasi Data Kuantitatif. *ALACRITY: Journal of Education*, 1(2), 39–48. <https://doi.org/10.52121/alacrity.v1i2.25>
- Sudaryono. (2017). *Pengantar Manajemen, Teori dan Kasus*. Yogyakarta: CAPS.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*, Cetakan ke-19. CV Alfabeta. Bandung, Indonesia.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi (mixed methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualiting, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Togia, (2015). Hubungan antara Beberapa Aspek Budaya Perusahaan dengan Tingkat *Burnout* pada karyawan bagian pelayanan publik. *Jurnal psikologi* No. 2 hal. 101-110. Yogyakarta Fakultas Psikologi, UGM
- Tucunan, J., Supartha, W. G., & Riana, G. (2014). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Motivasi dan Kinerja Karyawan (Study Kasus

Pada PT. Pandawa). *E-Jurnal Ekonomi & Bisnis Universitas Udayana*, 3(9), 533–550.

Wasliman, I. (2019). Pengaruh Konflik Terhadap Kinerja. *Jurnal MANAJERIAL*, 4(1), 36–42. <https://doi.org/10.17509/manajerial.v4i1.16505>.