

EFEKTIVITAS KONSELING KELOMPOK PENDEKATAN ANALISIS TRANSAKSIONAL UNTUK MENGATASI *BURN OUT* PADA KARYAWAN OPHAR PT. TELKOM KANCATEL UNGARAN

Ferdinand Hindiarto

Staf Pengajar Fakultas Psikologi Unika Soegijapranata Semarang

Ouys Alkharani

Staf Pengajar IAIN Walisongo Semarang

ABSTRACT

The lack of ability to cope stress causes a human being locked in a situation that overwhelmingly deteriorating his physical/mental exhaustion. This endless condition occurred in the personnel of Network – Operators, therefore they gain tediousness in their employment. This research aims in finding out the effectiveness of group counseling on the basis of Transactional Analysis Approach, in dealing with job-burn out of OPHAR (daily operators) on Kancatel Ungaran. The hypothesis proposed is that the Transactional Analysis Group Counseling is effective in overcoming the job – burnout. The subject of this research are 11 employees of PT. Telkom Kancatel Ungaran. The statistical analysis occupied in this research is the Wilcoxon Non Parametric Technique. The outcome illustrates that there is an extremely significant result of the pre and post treatment burnout by the implementation of Transactional Analysis Group Counseling, presenting the $Z = -2,394$, $p < 0,001$. This indicates that the hypothesis is acceptable.

Key words : stress, burnout, Transactional Analysis Group Counseling

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Kemajuan suatu organisasi atau perusahaan tergantung dari kinerja sumber daya manusianya. Oleh karena itu kinerja karyawan menjadi tolok ukur kemajuan suatu perusahaan. Gibson (1989, h. 49) berpendapat bahwa kinerja karyawan merupakan integrasi yang saling mempengaruhi antara kemampuan dan motivasi. Namun demikian banyak perusahaan yang mengalami permasalahan rendahnya kinerja SDM, termasuk yang terjadi di PT. Telkom

PT. Telkom adalah salah satu perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia. PT. Telkom mempunyai Divisi Regional (DIVRE) yang merupakan daerah operasi di setiap Propinsi di Indonesia. Divisi Regional (Divre) IV mempunyai daerah operasi yang meliputi wilayah Propinsi Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta. Dalam wilayah pelayanan Divisi Regional (Divre) IV meliputi daerah telekomunikasi yang disingkat Datel. Daerah Telekomunikasi (Datel) wilayah Divre IV meliputi Datel Semarang, Pekalongan, Purwokerto, Solo

dan Yogyakarta. Sedangkan wilayah Datel terdiri dari cabang-cabang telekomunikasi yang disebut dengan Kancatel.

Dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan Kancatel Ungaran berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Selain penjualan produk, Kancatel Ungaran juga memberikan pelayanan pemasangan baru dan menerima keluhan pelanggan, salah satunya adalah pelayanan perbaikan gangguan telepon. Perbaikan gangguan telepon dilakukan oleh karyawan bagian operasi harian atau disebut ophar. Ophar adalah karyawan bagian lapangan yang melayani pelanggan secara langsung yang beroperasi setiap hari. Tugas karyawan bagian ophar adalah melakukan pemasangan baru telepon dan perbaikan telepon maupun peralatan jaringan akses.

Karyawan bagian ophar dalam memberikan pelayanan perbaikan gangguan telepon kepada pelanggan seringkali kurang optimal seperti munculnya gangguan telepon berulang, sehingga pelanggan merasa dirugikan, yang berakibat munculnya keluhan dari pelanggan yang merasakan ketidakpuasan. Gangguan berulang adalah gangguan yang sama pada pelanggan yang sama dalam kurun waktu tertentu setelah dilakukan perbaikan dan dinyatakan selesai.

Gangguan berulang disebabkan oleh: pertama, faktor teknis yaitu adanya kerusakan jaringan bawah tanah yang belum diganti dikarenakan masa operasi sudah melebihi batas waktu tertentu. Kedua faktor sumber daya manusianya yaitu pengerjaan perbaikan yang tergesa-gesa dan kurang teliti karena mengejar target sehingga pengerjaan tidak sesuai standar kerja yang ditetapkan perusahaan.

Gangguan berulang mengakibatkan beban kerja karyawan bertambah. Beban kerja yang bertambah dengan wilayah jangkauan yang luas serta tenaga operasional yang jumlahnya sedikit membuat karyawan mengalami tekanan kerja. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Gutierrez et. al (2004, h. 99) bahwa hubungan dengan lingkungan organisasi sebagai sistem ketenagakerjaan dan hubungan personal telah mengidentifikasi sumber *burnout* antara lain adanya tekanan kerja, beban kerja, kerja dengan jumlah orang yang minim, manajemen waktu yang tidak bagus, kurangnya sumber daya, ambiguitas peran, kurangnya pengakuan profesional oleh rekan kerja dan masyarakat, kurangnya dukungan dan *feedback* dari supervisor dan rekan dan kurangnya penghargaan dan rekognisi.

Data di atas didukung dengan hasil wawancara dengan karyawan bagian ophar yang menyebutkan bahwa beban kerja yang bertambah membuat karyawan sering mengalami kelelahan fisik, emosional dan mental seperti pusing, kurang nafsu makan, badan terasa kaku, sulit tidur, mudah marah, apatis, tidak berdaya dan kemampuan kerja yang rendah. Kondisi ini menurut Davis dan Newstroom (1993, h.195) merupakan bentuk dari adanya stres, yang diartikan sebagai ketegangan mental yang mengganggu kondisi emosional, proses belajar dan kondisi fisik seseorang.

Ketidakmampuan menangani stres, membuat seseorang terbelenggu dalam situasi yang memperburuk kelelahan fisik maupun mentalnya. Kondisi ini terus-menerus dialami oleh karyawan bagian operasi harian sehingga membuat karyawan mengalami kejenuhan dalam bekerja. Dalam konteks inilah istilah *burnout* muncul.

Burnout merupakan perubahan sikap dan perilaku dalam bentuk reaksi menarik diri secara psikologis dari pekerjaan seperti menjaga jarak dengan klien maupun bersikap sinis dengan lingkungan, membolos dan sering terlambat (Chemiss, 1980, h.51). Lebih lanjut Greenberg & Baron (1995,h.215) mengemukakan bahwa penderita *burnout* dihindangi perasaan yang kuat bahwa mereka tidak akan bisa mencapai kesuksesan dan selalu merasa terbelenggu oleh kegagalan di masa lampu, kondisi ini menjadikan karyawan menjadi pekerja yang tidak produktif dan sulit untuk dipromosikan pada jabatan yang menuntut tanggung jawab yang lebih besar.

Burnout berasal dari stres yang berkepanjangan, sehingga faktor-faktor yang mempengaruhi *burnout* dapat dikenali melalui penyebab stres. Faktor yang mempengaruhi *burnout* karyawan bagian jaringan bukan hanya dipengaruhi oleh kondisi organisasi seperti sulitnya peluang promosi, birokrasi berbelit-belit, *power distance* pimpinan dengan bawahan, namun dapat juga merupakan hasil interaksi antara kondisi organisasi dengan karakteristik individu seperti sikap pesimis, tidak sepenuh hati dalam bekerja, tidak ada kerjasama dan beban kerja yang berlebihan akibat munculnya gangguan berulang.

Salah satu cara yang telah dilakukan manager PT.Telkom untuk mengatasi masalah yang berkaitan dengan kinerja karyawan seperti stres kerja, ketidakpuasan kerja, kerjasama, komitmen, motivasi, pengembangan karir adalah konseling. Dalam pelaksanaan konseling tersebut yang berperan sebagai konselor adalah manajer lini (manajer level tengah).

Namun kenyataan yang ada, konseling berjalan belum efektif karena yang berlaku sebagai konselor adalah manajer. Manajer yang bertugas sebagai konselor juga mempunyai wewenang untuk melakukan penilaian kinerja terhadap karyawan. Kondisi ini membuat karyawan tidak berani datang untuk melakukan konseling karena karyawan takut akan berpengaruh terhadap penilaian kinerja karyawan. Seharusnya yang menjadi konselor adalah atasan langsung karyawan yaitu supervisor, selain lebih obyektif, supervisor lebih banyak mengetahui kondisi dan kinerja karyawan di lapangan.

Berdasarkan uraian di atas untuk mengatasi *burnout* pada karyawan, maka peneliti menggunakan konseling kelompok, karena konseling individual di Kancatel Ungaran PT. Telkom berjalan tidak efektif.

Penderita *burnout* biasanya tampil sebagai *the loser*. Kepribadian penderita *burnout* tidak berkembang akibat buruknya hubungan dengan lingkungan. Konflik antara kebutuhan akan dukungan lingkungan dengan ketidakmampuan membina hubungan membuat penderita *burnout* menjadi terasing dan sulit dipahami.

Permasalahan

Stres kerja yang berkepanjangan mengakibatkan karyawan mengalami *burnout*, semestinya konseling individual sebagai cara untuk menangani karyawan yang mengalami *burnout*, namun konseling individual berjalan tidak efektif.

Penelitian yang akan dilakukan ini membatasi diri pada penanganan *burnout* dengan pertimbangan bahwa *burnout* yang dialami karyawan mempunyai dampak terhadap penurunan kinerja karyawan.

Tinjauan Pustaka

Burnout

Burnout adalah sindrom yang berakar dari persepsi individual mengenai perbedaan antara usaha dan penghargaan (Farber, 1991, h. 24). Secara lebih detail Greenberg (2002, h.285) mengemukakan bahwa *burnout* merupakan sindrom yang berisikan gejala kelelahan fisik, kelelahan emosional, kelelahan mental dan perasaan rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri akibat dari stres yang berkepanjangan. Lebih lanjut Greenberg dan Baron (2002, h.112) mengemukakan bahwa karyawan yang mengalami *burnout* dihindangi perasaan yang kuat bahwa mereka tidak akan bisa mencapai kesuksesan dan selalu merasa terbelenggu oleh kegagalan di masa lampau. Kondisi ini menurut William (dalam Rostiana, 1998, h. 52) menjadikan penderita *burnout* sebagai pekerja yang tidak produktif dan sulit dipromosikan pada jabatan yang menuntut tanggung jawab lebih besar, karena biasanya jabatan demikian akan mengandung derajat stres yang lebih tinggi.

Dapat disimpulkan bahwa *burnout* adalah persepsi individual mengenai perbedaan antara usaha dan penghargaan yang berbentuk kelelahan fisik dan mental secara keseluruhan yang disebabkan oleh upaya yang berlebihan untuk mencapai tujuan kerja yang tidak realistis dan merupakan akibat dari stres kerja.

Gejala-gejala *burnout*

Greenberg dan Baron (dalam Rostiana, 1998, h. 52) berpendapat: bahwa gejala *burnout* adalah kelelahan fisik, kelelahan emosional dan kelelahan mental dan *Feeling of Low Personal Accomplishment*. Pada penelitian ini peneliti menekankan pada pendapat Greenberg dan Baron mengenai gejala-gejala *burnout* yaitu kelelahan fisik, kelelahan emosional dan kelelahan mental dan *Feeling of Low Personal Accomplishment* dan gejala-gejala ini akan dijadikan dasar untuk mengungkap terjadinya gejala *burnout*.

Konseling Kelompok Pendekatan Analisis Transaksional

Konseling kelompok pendekatan analisis transaksional adalah : konseling kelompok yang melibatkan suatu kontrak yang dibuat oleh klien, yang dengan jelas menyatakan tujuan-tujuan dan arah proses terapi yang menekankan aspek-aspek kognitif rasional-behavioral dan berorientasi pada peningkatan kesadaran sehingga klien akan mampu membuat putusan-putusan baru dan mengubah cara hidupnya.

Efektivitas Konseling Kelompok Pendekatan Analisis Transaksional Terhadap Upaya Mengatasi *Burnout*

Dalam dunia kerja, karyawan dituntut untuk bekerja secara efektif dalam memenuhi target kerja. Tuntutan pemenuhan target kerja yang ditetapkan kadangkala menjadi beban bagi karyawan yang pada akhirnya menimbulkan stres kerja. Sejalan dengan itu pekerjaan yang monoton dapat pula menimbulkan stress dalam bekerja.

Ketidakmampuan menangani stres, membuat seseorang terbelenggu dalam situasi yang memperburuk kelelahan fisik maupun mentalnya. Kondisi ini terus-menerus dialami oleh karyawan sehingga membuat karyawan mengalami *burnout* dalam bekerja.

Menurut Wiener (Latipun, 2005, h. 153) interaksi kelompok dalam konseling memiliki pengaruh positif untuk kehidupan individu karena kelompok

dapat dijadikan sebagai media terapeutik. Sejalan dengan pendapat George dan Cristiani (1990, 211) interaksi kelompok dapat meningkatkan pemahaman diri dan baik untuk perubahan tingkah laku individual. Lebih lanjut Corey (2005, h. 21) menegaskan dalam konseling kelompok dapat membantu individu belajar memberikan umpan balik dan membina hubungan dengan orang lain sehingga masalah yang dihadapi dalam hal ini *burnout* akan mudah terselesaikan.

Hipotesis

Berdasarkan telaah pustaka di atas maka hipotesis yang diajukan sebagai berikut :
Konseling kelompok pendekatan analisis transaksional efektif mengatasi *burnout* pada karyawan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan eksperimental yaitu penelitian yang dilakukan dengan melakukan manipulasi yang bertujuan untuk mengetahui akibat manipulasi terhadap perilaku individu yang diamati, dengan Variabel Tergantung: *Burnout* sedangkan, Variabel bebasnya konseling kelompok pendekatan analisis transaksional.

Subyek Penelitian

Subyek dalam penelitian ini adalah 11 orang bagian jaringan (opnar). Cara pengambilan sampel menggunakan studi populasi artinya semua karyawan bagian jaringan (opnar) PT. Telkom Kacatel Ungaran yang menjadi responden dalam penelitian ini. Penggunaan studi populasi dikarenakan jumlah subyek yang terbatas.

Metode Pengumpulan Data :

Skala disusun berdasarkan teori Greenberg dan Baron dan kompilasi alat ukur MBI (*Maslach Burnout Inventory*) yang terdiri dari 22 item yang meliputi gejala kelelahan emosi terdiri dari 9 item, gejala depersonalisasi terdiri dari 5 item dan gejala prestasi pribadi terdiri dari 8 item .

Wawancara dilakukan sebagai pendalaman data mengenai *burnout* yang dialami setelah dilakukan konseling atau treatment. Wawancara dilakukan sebagai data pendukung atas hasil perlakuan yang telah dilakukan. Menurut Poerwandari (1998, h.72) wawancara adalah sebagai suatu bentuk percakapan tanya jawab yang diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu. Wawancara dilakukan untuk mengungkap apa yang sudah dilakukan dan perubahan apa yang telah terjadi setelah mendapatkan konseling

Rancangan Analisis data

Untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini yaitu konseling kelompok pendekatan analisis transaksional efektif mengatasi *burnout* pada karyawan menggunakan teknik wilcoxon dari *tes non-parametric*.

Pelaksanaan Penelitian

Penelitian dilakukan di Kacatel Ungaran Jalan Diponegoro Ungaran Kabupaten Semarang. Dari seleksi yang dilakukan dari 11 karyawan seluruhnya memenuhi kriteria sebagai subyek penelitian.

Konseling kelompok pendekatan Analisis Transaksional dilakukan selama 11 kali pertemuan setiap hari Selasa dan hari Kamis setiap pertemuan berlangsung selama

75 menit. Dalam penelitian ini, peneliti menjadi konselor sekaligus observer dan dibantu oleh seorang asisten yang bertindak sebagai dokumenter.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil skor tiap gejala dan skor total *burnout* sebelum diberikan perlakuan konseling kelompok pendekatan analisis transaksional terangkum dalam tabel 1 sebagai berikut :

Tabel 1.
Skor *burnout* sebelum diberi perlakuan

Subyek	Gejala Fisik	Gejala emosi	Gejala mental	Gejala Penilaian prestasi rendah	Total
1	12	12	10	13	47
2	1	9	2	6	18
3	14	13	12	14	53
4	28	29	25	30	112
5	14	14	11	13	52
6	19	19	13	12	63
7	12	14	13	27	66
8	9	5	12	13	39
9	15	13	9	15	52
10	9	7	0	11	27
11	28	30	31	33	122

Hasil skor tiap gejala dan skor total *burnout* sesudah diberikan perlakuan konseling kelompok pendekatan analisis transaksional terangkum dalam tabel 2 sebagai berikut :

Tabel 2.
Skor *burnout* sesudah diberi perlakuan

Subyek	Gejala Fisik	Gejala emosi	Gejala mental	Gejala Penilaian prestasi rendah	Total
1	2	3	0	6	11
2	0	8	0	5	13
3	0	0	3	4	7
4	8	14	28	27	77
5	6	6	4	5	21
6	5	4	13	7	29
7	13	10	14	25	62
8	1	1	12	15	29
9	6	4	1	2	13
10	8	2	6	8	24
11	16	15	15	13	59

Untuk menguji hipotesis penelitian yang berbunyi konseling kelompok pendekatan analisis transaksional efektif mengatasi *burnout* pada karyawan ini

digunakan teknik analisis wilcoxon signed ranks test dari statistik non parametrik. Hasil perhitungan analisis data terhadap *burnout* secara keseluruhan menunjukkan besarnya nilai $Z = -2.934$, $p < 0.01$. Hal ini menunjukkan bahwa ada perbedaan yang sangat signifikan pada *burnout* karyawan sebelum dan sesudah diberi konseling analisis transaksional. Perhitungan analisis wilcoxon selengkapnya dapat dilihat dalam lampiran.

Dengan demikian hipotesis yang diajukan yang berbunyi konseling kelompok pendekatan analisis transaksional efektif mengatasi *burnout* pada karyawan dapat diterima. Teknik analisis yang sama juga diterapkan untuk menguji perbedaan skor gejala *burnout* sebelum dan sesudah diberi konseling analisis transaksional. Hasil perhitungan tersaji pada tabel 3.

Tabel 3 .
Nilai Z masing-masing gejala *burnout*

Gejala	Z	p	Keterangan
Kelelahan fisik	-2.764	0.006	Signifikan
Kelelahan emosi	-2.943	0.003	Signifikan
Kelelahan mental	-1.718	0.086	Tidak signifikan
Penilaian prestasi yang rendah	-2.714	0.007	Signifikan

Hasil perhitungan masing-masing gejala menunjukkan bahwa ada tiga gejala yaitu gejala kelelahan fisik, gejala kelelahan emosi dan gejala penilaian prestasi yang rendah yang menunjukkan perbedaan yang signifikan sebelum dan sesudah mengikuti konseling analisis transaksional. Sedangkan untuk gejala kelelahan mental menunjukkan tidak ada perbedaan penurunan gejala kelelahan mental sebelum dan sesudah mengikuti konseling analisis transaksional.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan pada *burnout* sebelum dan sesudah diberi konseling kelompok analisis transaksional. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa konseling kelompok pendekatan analisis transaksional efektif dalam mengatasi *burnout* terbukti kebenarannya. Perubahan yang terjadi menunjukkan bahwa interaksi kelompok dalam konseling memiliki pengaruh positif terhadap kehidupan individual karena kelompok dapat dijadikan sebagai media terapeutik (Wiener dalam Latipun, 2005, h. 153).

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa *burnout* yang dialami subyek merupakan hasil dari pola pemahaman status ego yang rendah dimana pemahaman status ego yang rendah ini akan ditunjukkan saat subyek mengalami kemandegan perkembangan baik dalam peningkatan karir maupun prestasi kerja. Kenyataannya subyek mempunyai keinginan untuk memiliki karir yang meningkat namun tidak mau mengikuti aturan *job tender* di perusahaannya. Subyek merasa tidak perlu mengikuti *job tender* dengan alasan melakukan pekerjaan yang sia-sia. Sikap dan perilaku yang ditunjukkan merupakan bentuk reaksi menarik diri secara psikologis dari pekerjaan (Cherniss, 1980, h.51).

Adanya kemandegan dalam peningkatan karir menjadikan subyek menjalani pekerjaan sebagai rutinitas yang mengakibatkan prestasi kerjanya konstan. Selain itu pekerjaan yang dijalani subyek bersifat monoton dalam periode yang cukup lama namun tidak diimbangi dengan pemerolehan kepuasan kerja.

Gejala-gejala *burnout* yang muncul sejalan dengan tidak adanya penanganan dari kondisi yang dialami selama periode waktu yang lama mengakibatkan komunikasi yang timbul menjadi menyilang dan tersembunyi. Keberadaan subyek pada posisi tersebut menyebabkan timbulnya persepsi yang keliru, bahkan kacau, terhadap situasi dan kondisi yang dihadapi, oleh sebab itu, diperlukan beberapa alternatif solusi yang dapat meluruskan persepsi dan sikap terhadap penderita *burnout*.

Menurut Kahn et. al (dalam Sumintardja, 1998, h. 14) mengatakan bahwa hasil studi menunjukkan kemandegan fungsi ego akan menjadikan *role conflict* maupun *role ambiguity* pada akhirnya akan memberi sumbangan yang nyata untuk timbulnya *stres, strain dan burnout*. *Role conflict* dan *role ambiguity* akan mempersulit staf untuk secara adekuat memenuhi tuntutan yang berkaitan dengan tugas-tugasnya. Apabila staf tidak mampu mengubah situasi kerja atau mengurangi tekanan akan menimbulkan ketidakberdayaan yang akan membawa lebih jauh pada *emotional withdrawal*.

Sejalan dengan penelitian Plana et.al (2003, h. 52) yang menunjukkan hubungan simultan antara perasaan pemenuhan personal dan kelelahan emosi ditempat kerja yang dimediasi oleh penanganan yang berbeda. Pemenuhan personal akan penanganan yang tepat yang melibatkan kelompok akan cenderung mengurangi kelelahan emosi. Pencapaian personal dan kelelahan emosional muncul bersamaan, pencapaian personal akan memiliki dampak yang lebih besar pada kelelahan emosional.

Lebih lanjut Kahn et. al (dalam Sumintardja, 1998, h. 14) menjelaskan bahwa tugas pekerjaan yang kurang menantang, kurang beragam dan bermakna akan dapat menurunkan motivasi dan keterlibatan staf dalam aktivitas kerja yang pada akhirnya menimbulkan perasaan jenuh pada karyawan.

Oleh karena itu peningkatan pemahaman status ego menimbulkan perubahan yang dialami subyek, dimana subyek mampu melakukan perpindahan ego orangtua maupun ego anak ke ego dewasa. Menurut de blot (1992, h. 32) ego berarti aku. *Ego-state* bisa dimengerti sebagai keadaanku. Model *ego-state* menggambarkan juga bagaimana manusia berfungsi dan bagaimana manusia menunjukkan kelakuannya.

Perpindahan ego memberikan posisi transaksi menjadi sejajar (komplementer) yang mempengaruhi terjadinya penurunan *burnout*. Menurut Rostiana (1998, h. 54) komunikasi yang sehat terjadi jika pergantian ketiga status ego tersebut seimbang, sesuai dengan tuntutan peran yang dihadapi.

Peranan status ego memberikan peranan penting dalam mengatasi penderita *burnout*. Pemahaman status ego baik secara analisis maupun fungsi ego mampu merubah sikap dan perilaku subyek dalam melakukan komunikasi dengan orang lain. Dengan demikian komunikasi menyilang yang muncul pada penderita

burnout merupakan akibat dari adanya kesalahpahaman dan persepsi yang keliru terhadap kondisi yang dihadapi.

Lebih lanjut Rostiana (1998, h. 56) berpendapat bahwa kepribadian penderita *burnout* tidak berkembang akibat buruknya hubungan dengan lingkungan. Konflik antara kebutuhan akan dukungan lingkungan dengan ketidakmampuan membina hubungan membuat penderita *burnout* menjadi terasing dan sulit dipahami.

Hasil penelitian juga menunjukkan perubahan perilaku pada diri subyek yaitu subyek tidak terlihat "nongkrong" saat jam kerja. Hasil ini menunjukkan subyek sudah mampu mengurangi pelengah waktu pada saat bekerja. Gejala ini dapat diartikan bahwa para subyek dapat melakukan pembagian waktu dengan baik. Selain itu para subyek terlihat ramah dalam menyapa orang lain apabila bertemu. Kondisi Ini berbeda sekali dengan perilaku yang ditunjukkan subyek sebelum mengikuti konseling kelompok yang terlihat sinis dengan lingkungan.

Hasil penelitian pada tiap gejala menunjukkan bahwa gejala fisik, gejala emosi dan penilaian prestasi yang rendah menunjukkan perbedaan sebelum dan sesudah diberikan konseling. Penurunan gejala fisik menunjukkan bahwa subyek sudah mampu menggunakan fungsi ego dengan baik, penerapan yang dilakukan adalah pembagian waktu yang efisien. Kualitas pekerjaan mampu mengurangi keluhan pelanggan dan mampu menurunkan akumulasi beban kerja sehingga kelelahan fisik berkurang.

Penurunan gejala kelelahan emosi menunjukkan bahwa subyek sudah mampu mengelola emosinya. Beban kerja yang menurun karena kerjasama yang baik didukung dengan kesadaran penggunaan fungsi ego mampu memberikan posisi subyek dalam kondisi yang oke. Penggunaan ego anak (*child*) saat bertemu dengan ego orangtua (*parents*) mampu membuat komunikasi sejajar. Selain itu kesadaran akan tanggung jawab dalam mengemban amanah sebagai karyawan yaitu melakukan pekerjaan dengan sebaik-baiknya sebagai bentuk penggunaan ego dewasa.

Penurunan penilaian prestasi kerja yang rendah menunjukkan bahwa subyek sudah mampu menyadari kinerjanya. Kesadaran akan kemampuan (*skill*) yang dimiliki mampu mengurangi ketegangan dalam diri subyek terhadap tuntutan pekerjaan maupun perusahaan. Selain itu subyek dapat bekerja lebih produktif. Kesadaran subyek ini mampu meluruskan pikiran atau persepsi yang salah selama ini yaitu bekerja baik ataupun tidak, tidak berdampak dengan karir kerjanya.

Pada gejala kelelahan mental tidak terjadi perubahan atau perbedaan yang signifikan. Skor yang menunjukkan tidak adanya penurunan nampak pada subyek 4, subyek 6, subyek 7, subyek 8 dan subyek 10. Data tersebut menunjukkan bahwa ada sikap dan persepsi yang masih keliru yang dimiliki kelima subyek tersebut. Menurut Dessler (1992, h. 662) munculnya *burnout* dipengaruhi oleh faktor usia yang berkisar 30-40 tahun.

Hasil yang menunjukkan tidak ada perubahan pada gejala mental dipengaruhi oleh faktor-faktor antara lain : 1). faktor usia rata-rata pada subyek di atas 45 tahun. Usia ini menunjukkan karakter/kepribadian subyek sudah terbentuk dengan baik,

2). karyawan kurang terbiasa untuk terbuka dalam

mengungkapkan masalah pribadi kepada orang lain 3). manajer yang merangkap sebagai konselor.

Subyek berpendapat bahwa perubahan yang dilakukan akan sia-sia, apabila perubahan tidak dibarengi oleh pihak manajemen/pimpinan. Subyek seringkali mendapatkan keputusan sepihak dengan pimpinan atau manajemen. Komunikasi yang muncul adalah komunikasi yang menyilang dan tersembunyi. Pertemuan rutin kerja (*meeting*) yang dilakukan tidak mampu menampung aspirasi para karyawan baik berupa pendapat /ide atau uneg-uneg, namun terkesan untuk kepentingan perusahaan atau dapat dikatakan kepentingan sepihak.

Menurut Chernis dan Egnation (dalam Sumintardja, 1990) menemukan suatu bukti tentang *burnout*. Pertama, staf menghendaki keikutsertaan dalam mengambil keputusan sehubungan dengan kerjanya, yang kedua, partisipasi yang lebih besar berkorelasi pula dengan rendahnya *role strain*, tingginya kepuasan kerja, komunikasi organisasi yang lebih baik, kejelasan tuntutan tugas, yang seluruhnya merupakan parameter dari efektivitas organisasi. Sumber lain adalah beban peran yang berlebihan yang menjadi sumber utama adanya *burnout* yang ditimbulkan oleh sifat tugasnya.

Hasil ini sejalan dengan adanya indikasi yang muncul pada subyek 4 yaitu subyek mempunyai anggapan bahwa kegiatan konseling tidak akan merubah apapun dalam karir subyek. Sedangkan Indikasi yang muncul pada subyek 6 adalah subyek masih terlihat sinis bertemu dengan orang lain. Penampilan subyek yang pendiam dan terkesan "cuek", hal ini menunjukkan gejala mental yang tidak mengalami perubahan.

Indikasi yang muncul pada subyek 7 adalah subyek masih terlihat sinis bertemu dengan orang lain. Selain itu subyek sering menggunakan ego anak sebagai bentuk penolakan, agar dirinya merasa aman. Apabila subyek diberikan tugas yang dirasa sulit subyek sering menggunakan aktivitas fisik seperti memegang atau mengusap-usap kepala ataupun memukul rekan kerjanya.

Indikasi yang muncul pada subyek 8 adalah subyek merasa cemas apabila bertemu pelanggan karena akan diperlakukan tidak baik sehingga menimbulkan semangat kerja subyek menurun. Subyek juga merasakan tidak mendapatkan hal yang berharga dari pekerjaannya saat ini namun subyek tidak berdaya dengan kondisi ini.

Indikasi yang muncul pada subyek 10 adalah subyek mempunyai pandangan bahwa perubahan yang dilakukan akan sia-sia apabila pihak manajemen khususnya pimpinan masih menggunakan ego orangtua pengkritik sehingga komunikasi akan berjalan secara menyilang dan tersembunyi. Hal ini diakui subyek karena subyek mudah emosi setiap melihat sesuatu yang tidak sesuai harapannya. Namun subyek mengakui sudah bisa melakukan perpindahan ego orangtua ke ego dewasa walaupun belum bisa maksimal. Kondisi ini menunjukkan adanya reaksi dan persepsi yang negatif pada diri subyek masih kuat. Selain persepsi yang negatif yang masih kuat, kondisi keluarga juga berperan penting bagi perubahan pada diri subyek.

Subyek menyadari bahwa kondisi keluarga berpengaruh terhadap pekerjaan di kantor. Konflik yang muncul dengan anaknya membuat subyek

mengalami stres, hal ini terungkap dengan kepergian anaknya tanpa pamit dari rumah akibat seringnya bertengkar dengan subyek. Keluarga merupakan kelompok yang terdekat dengan individu. Individu sebagai anggota keluarga akan menjadikan keluarga sebagai tumpuan harapan, tempat bercerita, tempat bertanya dan tempat mengeluarkan keluhan-keluhan bilamana individu sedang menghadapi permasalahan.

Hal ini sejalan dengan Lee dan Ashforth (1996, h. 128) yang berpendapat bahwa beberapa faktor eksternal yang dapat mempengaruhi *burnout* yaitu dukungan yang meliputi Dukungan sosial, dukungan teman sekerja dan dukungan Keluarga.

Dalam penelitian ini terdapat kelemahan-kelemahan, antara lain :

1. Penggunaan angket skrip tidak mampu menggungkapkan pengalaman masa kecil subyek.
2. Penggunaan waktu yang terbatas.
3. Tempat konseling yang bising

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan di atas maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Konseling kelompok pendekatan analisis transaksional efektif mengatasi karyawan yang mengalami *burnout*.
2. Gejala-gejala *burnout* yang meliputi gejala fisik, gejala kelelahan emosi dan penilai prestasi yang rendah menunjukkan perbedaan sebelum dan sesudah mendapat konseling kelompok analisis transaksional, sedangkan pada gejala kelelahan mental tidak menunjukkan perbedaan sebelum dan sesudah mendapatkan konseling.

Saran

Dalam rangka mendukung efektivitas konseling kelompok pendekatan Analisis Transaksional, maka saran yang direkomendasikan sebagai berikut :

1. Bagi karyawan
Diharapkan karyawan untuk berkomitmen pada kontrak dan perubahan yang dilakukan. Karyawan diharapkan mampu melakukan perpindahan *ego state* yang digunakan ketika melakukan transaksi dengan orang lain saat posisi transaksi menyilang, sehingga karyawan mampu mencapai transaksi yang komplementer.
2. Bagi perusahaan
Perusahaan dapat menggunakan program konseling kelompok pendekatan analisis transaksional sebagai alternatif mengatasi permasalahan yang bersifat kelompok di unit kerja perusahaan. Dalam hal ini yang berfungsi sebagai konselor adalah atasan langsung karyawan. Selain itu, perusahaan dapat bekerjasama dengan konselor yang mandiri (*independent*) hal ini untuk menjaga kerahasiaan karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. 2003. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. 2003. *Reliabilitas dan Validitas. Interpretasi dan Komputasi*. Yogyakarta : Liberty.
- Byrne, N.K., 1991. *Organization Behavior Workplace*. London : Sage
- Cherniss, Cary.1980. *Staff Burnout –Job Stress in The Human Service*. London : Sage Publication.
- Corey, Gerald. 2000. *Theory & practise of Group Counseling*, 5th Edition. Brooks/Cole. Thomson Learning.
- Corey, Gerald. 2005. *Teori dan Praktek Konseling dan Psikoterapi*, Bandung : PT. Refika Aditama
- Byrne, N.K., 1991. *Organization Behavior Workplace*. London : Sage.
- Davis, K & Newstroom,J.W.1993. *Perilaku Dalam Organisasi*. Jilid II. Edisi ketujuh. Alih Bahasa: Agus Dharma. Jakarta: Erlangga
- De Blot 1992. Analisis Transaksional. Jilid I. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Donnelly. J.H 1998. Leadership Behavior And Its Impact On Employee Responses. *Internasional Journal of Management*. Vol. 12.
- Farber, Barry.A.1991. Crisis in education : *Stress & Burnout in The American Teacher*. San Fransisco: Josey-Bass Publisher.
- George dan Cristiana. 1981. *Counseling : Theory and Practice*. Second Edition. Prentice Hall, New Jersey.
- Georgé, R.L dan Mitchell, M.H. 1990. *Counseling Theory and Practice*. 3 rd. Edition. Boston : Allyn and Bacon
- Gibson,R.L. dan Mitcgell, M.H. 1981. *Introduction to Guidance*. Newyork : Mc Millan Pub.Co.
- Greenberg & Baron, R.A. 1997. *Behaviour in Organization: Understading The Human Side of Work*. 4 th edition. Boston: Allyn & Bacon
- Gutierrez,J.L. Rodriguez. 2004. Burnout in Occupational Therapy : An Analysis Focused on The Level Individual & Organizational Consequences. *Journal Psychology Spain*.Volume 8.No.1.h. 98-105. University of Madrid.
- Kerlinger, F.N. 1986. *Asas-asas Penelitian Behavioral* (Alih bahasa : R. Situmorang). Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Latipun, 2004. *Psikologi Konseling*. Edisi ketiga. Malang. Penerbit UMM Press.
- Lee,R.T & Ashforth,B.E. 1996. A Meta Analysis Examination of Correlates of Three Dimentions of Job Burnout. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 81. No. 2. h.123-133.
- Rostiana. 1998. Burnout Dalam Telaah Analisis Transaksional. *Jurnal Ilmiah Psikologi. Arkhe*. Tahun 3 No. 4 Fakultas Psikologi Universitas Tarumanegara.
- Plana,A.B., Fabregat,A., Gassio,J.B. 2003. Burnout Syndrome & Coping Strategies. A Structural Relations Model. *Journal Psychology Spain*. Vol. 7. N0.1.h. 45-54. University of Leida.
- Sumintardja,E.N. 2000. Fenomena Burnout Dalam Stres Kerja. *Jurnal Ilmiah Psikologi* . Tahun 3 Vol. 4. Bandung : Fakultas Psikologi Universitas Padjajaran.