

# **BURNOUT PADA PELAYAN KAPAL PESIAR**

**Fauziah, Dra. Retnaningsih, MPsi**

Skripsi, Fakultas Psikologi, 2008

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci : burnout pada pelayan kapal pes

Abstraksi :

Pelayanan jasa berpengaruh terhadap kebutuhan setiap individu dan lebih bervariasi, diantaranya yaitu pelayan restoran kapal pesiar. Pelayan restoran kapal pesiar merupakan elemen utama dalam hubungan antara satu tamu dengan tamu yang lain. Untuk itu, pekerjaan pelayan restoran kapal pesiar harus ditunjang dengan keterampilan, motivasi, sikap, tata nilai serta pengetahuan untuk menguasai kompetensi dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan. Selain itu, seorang pelayan harus dibekali sumber daya material dan emosional yang berkaitan dengan tugas-tugas pelayan yang dijalannya. Hal tersebut untuk mencegah resiko besar terhadap terjadinya burnout (Faber, 1991). Menurut Pines (dalam Gramling, 1998) burnout adalah suatu istilah yang digunakan untuk menandakan kondisi dari suatu individu sebagai hasil dari tekanan pekerjaan sepenuhnya, merasa lelah dan tidak bisa lagi berfungsi secara efisien, gelisah dan tidak dapat tidur dengan baik. Burnout dialami oleh seseorang yang bekerja disektor pelayanan yang relatif lama dan dalam situasi yang menuntut secara emosi. Untuk itu mereka yang bekerja sebagai pelayan restoran kapal pesiar rentan terhadap burnout. Oleh sebab itu, peneliti tertarik untuk meneliti gambaran burnout pada pelayan restoran kapal pesiar yang sudah bekerja selama 9 tahun. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang berbentuk studi kasus dengan subjek penelitian seorang pelayan restoran kapal pesiar yang sudah bekerja selama 9 tahun dan subjek berusia 32 tahun. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan observasi, dimana wawancara yang digunakan adalah wawancara berstruktur yang dikemukakan oleh Moleong (2004), dimana pada saat wawancara interviewer menggunakan (mempersiapkan) daftar pertanyaan atau daftar isian sebagai penuntun selama proses wawancara. Observasi yang digunakan adalah observasi non partisipan yang dikemukakan oleh Riyanto ((1996), dimana observer tidak berperan serta ikut ambil dalam bagian kehidupan observee. Hasil penelitian yang diperoleh dilihat dari komponen gambaran burnout meliputi kelelahan emosional, subjek mengalami perasaan negatif, merasa dituntut

berlebihan dan tidak tenang. Depersonalisasi, subjek mengalami sikap negatif, sinis dan menarik diri dari tamu. Penurunan hasrat pencapaian diri seperti penurunan hasrat berhasil dan mampu, dan penilaian negatif terhadap pekerjaan. Sedangkan komponen sumber-sumber burnout dan dampak burnout, dialami subjek meliputi karakteristik seperti pengendalian emosi yang rendah, dan perasaan bosan terhadap yang dikerjakan. Lingkungan kerja seperti beban tugas yang berlebihan, jarak antara tempat kerja dengan tempat tinggal jauh. Keterlibatan emosional dengan penerima pelayanan seperti keterlibatan masalahmasalah kebersihan yang tamu butuhkan, kecermatan dan perhatian khusus. Dampak burnout yang meliputi fisik seperti penurunan kekebalan tubuh, psikis seperti subjek menilai dirinya rendah, dan kinerja pekerja yaitu pekerjaan subjek menjadi terbelengkalai, ketidakhadiran meningkat, lamban, dan produktivitas menurun. Proses burnout yang terjadi pada subjek bermula saat subjek memutuskan bekerja sebagai pelayan restoran kapal pesiar dan meninggalkan keluarga. Setelah berbulan-bulan subjek mengalami perasaan tertekan dan kelelahan karena beban kerja yang besar ,serta suasana kerja yang monoton sehingga berpengaruh pada pencapaian prestasi kerja subjek.