



Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Manusia dan *Burnout* Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus di CV Asih Suminar)

Arya Karmila

Universitas Proklamasi 45

aryakarmila26@email.com

Niken Widyastuti

Universitas Proklamasi 45

widyastutiniken@up45.ac.id

Alamat: Jl. Proklamasi No.1, RT.17/RW.05, Tambak Bayan, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281;Telepon: (0274) 485517

Korespondensi penulis : aryakarmila26@email.com

Abstract. *Every company formed has a vision and mission that must be carried out to achieve goals. To achieve the goals to be achieved, competent human resources are needed in their respective fields. However, nowadays many people are not working according to their competence because they are looking for income. While working, it is undeniable that employees will feel anxious and lead to burnout. Employee performance will go well if they have the same competence as their job and also do not feel burnout. The purpose of this study was to determine the effect of human resource competence and burnout on employee performance at CV Asih Suminar. In this study involved 30 respondents using descriptive qualitative research. Data collection is done by interviews, observation and documentation. With the result that competence lacks influence while burnout has an influence on performance.*

Keywords: *competence, burnout, performance*

Abstrak. Setiap perusahaan di bentuk memiliki visi dan misi yang harus dijalankan untuk mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai maka diperlukan sumber daya manusia yang kompeten di masing-masing bidangnya. Namun saat ini banyak orang yang bekerja tidak sesuai dengan kompetensinya dikarenakan mencari pendapatan. Di dalam masa bekerja tidak dipungkiri bahwa karyawan akan merasa cemas dan mengarah ke *burnout*. Kinerja karyawan akan berjalan dengan baik jika memiliki kompetensi yang sama dengan pekerjaannya dan juga tidak mengalami *burnout*. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan *burnout* terhadap kinerja karyawan di CV Asih Suminar. Dalam penelitian ini melibatkan 30 responden dengan menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Dengan hasil bahwa kompetensi kurang adanya pengaruh sedangkan *burnout* memiliki pengaruh dalam kinerja.

Kata kunci: Kompetensi, *Burnout*, Kinerja Karyawan

I. LATAR BELAKANG

Setiap perusahaan di bentuk memiliki visi dan misi yang harus dijalankan untuk mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai maka diperlukan sumber daya manusia yang kompeten di masing-masing bidangnya agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik. Di dalam manajemen sumber daya manusia kalimat “*The Right Man on The Right Place at The Right Time*” atau dalam bahasa Indonesia yang artinya menempatkan orang yang tepat di tempat dan waktu yang tepat, hal ini berguna agar pekerjaan dapat dilakukan secara *proper* (tepat guna). Disisi lain globalisasi yang terjadi saat ini juga memicu adanya kompetisi

antar pekerja untuk mendapatkan pekerjaan yang layak tidak hanya berkompetisi dengan orang-orang satu negara, namun seluruh dunia. Disisi lain perusahaan akan mempekerjakan orang-orang yang kompeten tidak hanya berasal dari wilayah tersebut.

Visi dan misi perusahaan atau organisasi akan berjalan sesuai dengan rencana, apabila kinerja karyawan-karyawannya sesuai dengan tugas, pokok dan fungsi baik dilihat secara kualitas dan kuantitas. Kinerja yang optimal akan dilakukan oleh karyawan apabila *jobdesk* yang dimiliki bisa dipahami dan dikerjakan dengan baik. Namun akan berbeda jika karyawan merupakan *freshgraduate* lintas jurusan. Lintas jurusan atau yang biasa disebut dengan linjur adalah kondisi seseorang yang memilih pekerjaan tidak sesuai dengan jurusan yang dipelajari, kemungkinan yang terjadi adalah *culture shock*. Jika karyawan tidak bisa mengelola dengan baik maka akan terjadi stress karena pekerjaan maka produktifitas akan menurun dan terjadilah *burnout*. *Burnout* merupakan kondisi dimana karyawan merasa stress dan cemas karena faktor pekerjaan. Perusahaan yang baik adalah perusahaan yang akan selalu memantau karyawan beserta kinerjanya. Hal ini dikarenakan untuk melihat apakah lingkungan pekerjaan berjalan dengan semestinya atau tidak.

CV Asih Suminar yang berlokasi di Dusun Ringinsari, Tamanmartani, Kalasan, Sleman, Yogyakarta merupakan salah satu CV yang menjalankan usaha di bidang jasa. Usaha yang dijalankan yaitu berupa *wedding venue, guesthouse, café boardgame*. Usaha-usaha di bidang tersebut akan langsung berinteraksi secara langsung dengan *customer*. Perusahaan di bidang jasa harus memiliki sumber daya manusia (SDM) yang memiliki *basic* yang kuat berupa *hospitality* atau karakter yang menjunjung keramahtamahan yang kuat. Selain itu *skill*, bakat, dan pengetahuan yang tergabung dalam kompetensi. Maka kompetensi yang harus dimiliki oleh karyawan-karyawannya harus mumpuni agar *customer* tidak lari atau menghindari *hit and run model*. Disisi lain karyawan yang bekerja di CV Asih Suminar banyak yang bekerja tidak sesuai dengan jurusannya saat menempuh pendidikan secara formal. Dari sekitar 30 karyawan, yang bekerja sesuai dengan jurusannya kurang lebih 7 orang. Karyawan yang tidak banyak ini menjadi salah satu pendorong bahwa semua karyawan harus mampu mengerjakan pekerjaan yang bukan tupoksinya atau sering disebut *allrounder*. Selama masa bekerja tidak dipungkiri bahwa setiap karyawan memiliki masa *burnout* yang didorong oleh faktor-faktor tertentu dan cara karyawan

II. KAJIAN TEORITIS

Menurut (Edison et al., 2016), Kompetensi didefinisikan sebagai kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang benar dan memiliki keunggulan yang menyangkut pengetahuan (*knowledge*), keahlian (*skill*), dan sikap (*attitude*). Sedangkan (Dessler, 2017), berpendapat bahwa kompetensi adalah karakteristik pribadi yang dapat ditunjukkan seperti pengetahuan, keterampilan, serta perilaku pribadi seperti pemimpin.

Badan Nasional Profesi dalam (Septiana, 2022), juga mendefinisikan kompetensi sebagai kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, sikap kerja yang sesuai dengan standarisasi yang telah diharapkan. Dari berbagai pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa ada beberapa hal penting terkait kompetensi diantaranya pengetahuan, sikap, keterampilan, pemahaman, kemampuan dan minat.

Kompetensi menyangkut kewenangan setiap individu untuk melakukan tugas atau mengambil keputusan sesuai dengan *jobdesknya* dan disesuaikan dengan situasi kondisi di perusahaan. Kompetensi yang dimiliki secara individual mampu mendukung pelaksanaan strategi perusahaan atau organisasi. Penentuan tingkat kompetensi sumber daya manusia diperlukan untuk mengetahui tingkat prestasi atau kinerja yang diharapkan berada di kategori rata-rata

(Amelia Pangesti, 2012) menyatakan bahwa *burnout* merupakan kondisi lelah atau frustrasi yang disebabkan karena pencapaian kerja yang tidak maksimal sehingga muncul perubahan baik perilaku dan sifat, sehingga menyebabkan seseorang tersebut menarik diri dari pekerjaannya. Pada akhirnya orang tersebut cenderung menjaga jarak dengan klien atau bersikap sinis terhadap mereka. Dalam (Rizka, 2013), *burnout* didefinisikan sebagai kondisi seseorang yang kehilangan energi baik psikis maupun fisiknya, hal ini biasanya disebabkan oleh situasi kerja yang tidak mendukung dan tidak sesuai dengan harapan serta kebutuhan. Ketidakjelasan hak, kewajiban, dan peran juga bisa memicu *burnout*. Bentuk kelelahan fisik, mental dan emosional merupakan tanda-tanda *burnout*. Semakin tinggi persaingan dan tuntutan kerja yang keras menyebabkan stress bagi karyawan. Stress sendiri yang akan berakibat buruk terhadap diri sendiri dan lingkungan pekerjaan. Dari pendapat beberapa ahli diatas dapat disimpulkan bahwa *burnout* merupakan sindrom psikologis yang ditandai dengan kelelahan emosional, depersonalisasi, dan rasa pencapaian yang kurang dalam kerjanya.

Kinerja atau *performance* adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian suatu pekerjaan yang sesuai dengan tujuan dan visi misi suatu organisasi. Dalam kerangka organisasi, kinerja merupakan hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan dengan kriteria yang telah ditetapkan. Menurut Brumbach (Prasadja, 2018), berpendapat bahwa kinerja dapat dipandang

dari perspektif hasil, proses atau perilaku yang mengarah pada pencapaian tujuan. Oleh karena itu tugas pertama yang dilakukan oleh pimpinan adalah menentukan perspektif kinerja dan sistem manajemen mana yang akan digunakan. Sistem manajemen kerja digunakan untuk mengukur (*measuring*), menilai (*appraising*), mencegah (*improving performance*). Menurut Mc Murray et al dikutip dari (Prasadja, 2018), menyatakan bahwa penelitiannya terhadap lingkungan kerja menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang menyenangkan sangat penting untuk mendorong tingkat kinerja karyawan yang produktif. Serangkaian asumsi dan harapan akan muncul saat interaksi sehingga akan menyebabkan naik turunnya kinerja karyawan

III. METODE PENELITIAN

Pada penelitian tentang “Pengaruh Kompetensi dan *Burnout* Terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus di CV Asih Suminar” merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Menurut (Moleong, 2017), penelitian kualitatif adalah penelitian yang memiliki tujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan maupun yang lainnya secara holistik dengan cara deskripsi dengan menggunakan kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Pada penelitian ini menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi untuk mendapatkan data-data yang diperlukan.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian “Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan *Burnout* Terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus di CV Asih Suminar” dilakukan di CV Asih Suminar yang berlokasi di Dusun Ringinsari, Tamanmartani, Kalasan, Sleman, Yogyakarta pada 10 November sampai dengan 31 Desember 2022. Pada proses penelitian tidak dilakukan setiap hari dikarenakan proses wawancara harus menyamakan dengan jadwal kerja seluruh informan. Informan pada penelitian ini merupakan seluruh karyawan CV Asih Suminar yang berjumlah kurang lebih 30 karyawan.

Untuk memudahkan pembahasan mengenai bagaimana pengaruh kompetensi dan *burnout* terhadap kinerja karyawan, maka penyusunan hasil wawancara dilakukan oleh peneliti yang akan dipaparkan dimulai dengan pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan, pengaruh *burnout* terhadap kinerja karyawan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

1. Kompetensi Yang Dimiliki Oleh Karyawan CV Asih Suminar dan Cara Karyawan Memahami Pekerjaan yang Bukan Kompetensinya.

Kompetensi karyawan merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang yang berhubungan dengan beberapa indikator. Indikator tersebut yaitu pengetahuan, keterampilan, minat, pemahaman, dan sikap.

Kelima indikator tersebut mempengaruhi secara langsung kinerjanya, walaupun tidak semua indikator tersebut harus dimiliki secara mutlak oleh karyawan. Contohnya ada satu karyawan yang paham akan pekerjaannya mengenai pengetahuan, kemampuannya juga bagus namun jika karyawan tersebut tidak memiliki minat yang tinggi maka pekerjaannya akan biasa-biasa saja, disisi lain ada karyawan yang kurang pengetahuan, kurang paham dengan pekerjaannya namun memiliki sikap dan minat yang tinggi akan pekerjaannya bisa jadi kinerjanya lebih bagus. Namun berdasarkan hasil wawancara dengan seluruh informan, bahwa hanya sekitar sepuluh persen karyawan yang bekerja di CV Asih Suminar yang bekerja sesuai dengan jurusannya sisanya lintas jurusan. Perangkapan jabatan juga sering terjadi di CV Asih Suminar dikarenakan kurangnya sumber daya manusia, contohnya barista yang merangkap menjadi kasir, *kitchen* yang merangkap menjadi *housekeeping* atau *gamemaster*, hal ini tentunya berakibat pada pekerjaan yang mana *jobdesk* tidak dikerjakan secara maksimal dibandingkan dengan seorang karyawan yang tetap fokus pada pekerjaannya.

Hasil wawancara dengan seluruh informan mengenai kompetensi kerja secara keseluruhan dari pengetahuan sampai di minat terhadap pekerjaan. CV Asih Suminar sendiri terbagi menjadi dua tim yaitu tim manajemen dan tim lapangan. Tim manajemen yaitu tim yang memiliki tugas yang berkaitan dengan menetapkan konsep kerja, menetapkan strategi dan target, pengurusan tentang *customer*, pengurusan mengenai data dan pengarahan kegiatan secara keseluruhan. Sedangkan untuk tim lapangan mengurus tentang kebersihan dan proses eksekusi lapangan lainnya. Dimulai dari pengetahuan dan keterampilan, banyak karyawan yang tidak memiliki *basic* pengetahuan dan keterampilan mengenai pekerjaan yang digeluti pada saat ini, namun untuk meningkatkan pengetahuannya agar tidak mengalami kendala dalam bekerja mereka melakukan *self improvement* sendiri berupa kursus, belajar dari Youtube, menantang diri sendiri untuk keluar dari *comfort zone* dan juga adanya *training* pada awal bekerja memudahkan mereka untuk mendapatkan pengetahuan tentang pekerjaan.

2. *Burnout* yang Dialami Oleh Karyawan CV Asih Suminar

Burnout merupakan kondisi dimana karyawan merasakan kecemasan dan stress dikarenakan faktor pekerjaan. Menurut Maslach dalam (Eliyana, 2016), aspek *burnout* dibedakan menjadi 3 dimensi yaitu *emotional exhaustion* (kelelahan emosional), *depersonalization* (fase depersonalisasi) dan juga *reduce personal accomplishment* (penurunan prestasi pribadi). *Burnout* sendiri bisa berakibat ke masalah kesehatan secara fisik dimana seseorang yang mengalami *burnout* akan memiliki gangguan tidur, kecemasan, dan depresi. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi secara mendalam, hampir seluruh karyawan tidak memahami apa yang dimaksud dengan *burnout* namun setelah dijelaskan mengenai *burnout* tersebut mereka mengatakan pernah merasakan.

Sama dengan saat melakukan penelitian tentang kompetensi dimana indikator kompetensi ada lima, namun tidak semua karyawan memiliki ke lima indikator tersebut untuk menyimpulkan bahwa karyawan memiliki kompetensi yang baik. Peneliti menggunakan tiga indikator dalam mempelajari *burnout* yang dialami oleh karyawan yang bekerja di CV Asih Suminar. Indikator tersebut disesuaikan dengan pendapat Maslach yang berisi kelelahan emosional, fase depersonalisasi dan yang terakhir penurunan prestasi atau kinerja. Dalam melakukan pendalaman dengan karyawan, tidak semua karyawan mengalami ketiga indikator tersebut, misal karyawan A mengalami masalah kelelahan emosional dan pernah di fase depersonalisasi namun kinerjanya tetap stabil karena mampu mengendalikan, karyawan B mengalami kondisi kelelahan emosional namun tidak masuk di tahap depersonalisasi dan langsung ke penurunan prestasi atau kinerja.

Selama melakukan wawancara dengan seluruh responden yang bekerja di CV Asih Suminar hampir semua karyawan pernah mengalami gangguan depersonalisasi yang masuk dalam kategori wajar. Misalnya saat bekerja memikirkan banyak hal seperti permasalahan yang terjadi di rumah, permasalahan lain belum terselesaikan dengan baik.

Pada bagian fase depersonalisasi, peneliti memahami bahwa setiap karyawan memiliki suatu hal yang menyebabkan fase tersebut muncul. Sama dengan kelelahan emosional, faktor yang mendorong perasaan ini muncul yaitu pekerjaan dan personal. Personal sendiri nantinya bisa mencakup masalah keluarga, ekonomi, bahkan dengan teman atau atasan. Masuk pada indikator terakhir mengenai penurunan kinerja atau prestasi. Penurunan kinerja merupakan salah satu faktor yang akan mendorong munculnya *burnout*. Penurunan kinerja sendiri bisa berakibat fatal bagi perusahaan jika tidak dikendalikan secara cepat. Hal ini dikarenakan jika kinerja karyawan menurun, maka

perkembangan perusahaan akan melambat pula. CV Asih Suminar merupakan perusahaan yang menuntut karyawan untuk bisa bekerja sama dalam tim. Namun jika suatu *event* ada salah satu karyawan yang mengalami fase dimana dia sedang mengalami penurunan kinerja maka tim akan mengalami penurunan performa karena karyawan tidak berjalan seirama dan ritme mereka berbeda.

Secara keseluruhan *burnout* pada karyawan CV Asih Suminar didorong oleh beberapa faktor yaitu

1. Umur

Umur sangat mempengaruhi tingkat *burnout*, perbedaan pola pandang generasi terhadap permasalahan yang dihadapi. Gen X, Y dan Z. memiliki perbedaan yang signifikan, paling krisis adalah gen Z. Karena sedikit ditekan oleh masalah mereka lebih mudah mengalami *burnout*.

2. Gender

Laki-laki dan perempuan memiliki tingkat *burnout* yang berbeda. Perempuan cenderung mudah mengalami *burnout* karena *hormone factor* yang menyebabkan *mood* naik turun. Sedangkan untuk laki-laki lebih bisa menahan *burnout* tersebut.

3. Keluarga

Yang sudah berkeluarga dan yang masih di fase muda, memang memiliki tingkat *burnout* yang berbeda. Hal ini disebabkan yang sudah berkeluarga memiliki faktor eksternal yang ranahnya lebih menjurus ke faktor ekonomi. Sedangkan untuk yang masih muda, terdistraksi oleh keluarga dalam artian ayah ibu, dan juga pacar.

4. Lingkungan pekerjaan

Lingkungan pekerjaan, lingkungan pertemanan, faktor kepemimpinan, dan juga fasilitas juga menjadi alasan *burnout* itu hadir dalam diri karyawan. Selain itu *work flow* dan keterbatasan tim juga menjadi faktor krusial dalam *burnout*.

5. Tim manajemen vs tim lapangan

Tingkat *burnout* tim manajemen lebih dominan karena, berhubungan langsung dengan *sustainable customer*, sehingga bisa atau tidak semua harus tertata. Tim manajemen lebih menggunakan pikiran yang menyebabkan tingkat stress yang tinggi daripada tim lapangan yang melakukan eksekusi. Tim manajemen juga terlibat dengan banyak *stake holder* dan tidak akan pernah lepas dengan adanya perbedaan pendapat.

6. Cuaca

Walaupun bukan tingkat mayor, cuaca juga mempengaruhi fase *burnout* karena menyebabkan tingkat kemalasan dan penurunan kinerja.

Terlepas dari faktor yang menyebabkan *burnout*, cara masing-masing karyawan menekan *burnout* lebih mengarah ke *selfreward*, atau melakukan aktifitas yang menyenangkan diri sendiri. Diantara lain yaitu beribadah, lari ke hobi, entah pergi ke *coffee shop* untuk bertemu dengan barista lain atau sekedar merenung sambil minum kopi, menyalurkan hobi seperti menulis, bermain Gundam, pergi *healing*. Peneliti juga menemukan sebuah fakta yang ada beberapa karyawan yang penulis tidak bisa sebutkan namanya, beberapa dari mereka biasanya minum minuman keras untuk menenangkan diri mereka. Mereka juga mengatakan bahwa apa yang mereka lakukan ibarat hanya seperti obat, mampu menekan rasa itu namun setelah pengaruhnya habis maka pikiran buruk kembali lagi.

3. Kinerja Karyawan di CV Asih Suminar

Pada bagian penelitian dalam kinerja karyawan CV Asih Suminar, peneliti menggunakan sebelas indikator yaitu kesetiaan, prestasi kerja, kejujuran, kedisiplinan, kreativitas, kerjasama, kepemimpinan, kepribadian, prakarsa, kecakapan dan tanggung jawab. Kesebelas indikator tersebut merupakan unsur-unsur dalam penilaian kinerja karyawan yang dapat dikatakan dengan baik menurut (Hasibuan 2014).

Masuk pada indikator yang *pertama* yaitu mengenai kesetiaan, kesetiaan merupakan wujud kinerja karyawan yang berupa kelayakatan terhadap pekerjaan dan tidak meninggalkan pekerjaan yang berada di CV Asih Suminar. Tidak hanya mengenai pekerjaan namun dengan karyawan lain. Untuk bagian kesetiaan hampir semua mengatakan bahwa mereka senantiasa setia dengan pekerjaan yang mereka kerjakan saat ini. Hal ini dikarenakan untuk waktu sekarang bisa dikatakan mereka memang bergantung sepenuhnya terhadap pekerjaan di CV Asih Suminar. *Indikator kedua* yaitu prestasi kerja, untuk prestasi kerja sendiri merupakan hasil kerja karyawan baik dilihat dari kualitas maupun dari segi kuantitas. Pada bagian prestasi kerja ini banyak karyawan yang mengatakan tidak memiliki prestasi yang signifikan dikarenakan mereka bekerja hanya berdasarkan SOP yang berlaku. Hal ini dikarenakan memang sudah nyaman pada *comfort zonenya* dan tidak mau *take a risk*. Namun dapat dikatakan setiap acara yang berhasil atau pekerjaan sudah selesai dijalankan maka itu sudah disebut dengan prestasi bersama. Untuk prestasi sendiri mereka ada beberapa karyawan yang memiliki ide-ide yang dikembangkan. *Indikator ketiga* yaitu mengenai nilai kejujuran, kejujuran dalam hal kinerja karyawan merupakan kejujuran dalam melaksanakan tupoksinya. Sama halnya dengan kesetiaan, hampir seluruh karyawan mengatakan bahwa mereka adalah tipikal orang yang jujur. Namun hal ini merupakan *statement* karyawan masing-masing.

Padahal kejujuran dapat dirasakan oleh semua yang terlibat di tim. Ketika salah satu karyawan melakukan tindakan pembohongan dalam konteks pekerjaan, semua hampir kena imbasnya hal ini dikarenakan suatu tim harus memiliki informasi yang satu suara agar tidak terjadi *miss* saat acara diselenggarakan. Karyawan menyatakan mereka jujur hanya sebatas saya orang yang jujur. *Indikator keempat* yaitu mengenai kedisiplinan. Pada bagian kedisiplinan, peneliti memecah menjadi dua bagian yang pertama yaitu disiplin waktu dan yang kedua yaitu disiplin pekerjaan. Untuk disiplin pekerjaan seluruh karyawan sepakat mengatakan bahwa mereka disiplin dalam mengerjakan *jobdesk* namun mereka juga mengatakan bahwa mereka hampir tidak disiplin waktu. *Indikator keempat* yaitu mengenai kedisiplinan. Pada bagian kedisiplinan, peneliti memecah menjadi dua bagian yang pertama yaitu disiplin waktu dan yang kedua yaitu disiplin pekerjaan. Untuk disiplin pekerjaan seluruh karyawan sepakat mengatakan bahwa mereka disiplin dalam mengerjakan *jobdesk* namun mereka juga mengatakan bahwa mereka hampir tidak disiplin waktu. Selanjutnya yaitu mengenai kerjasama. Kerjasama disini diukur dari dilihatnya karyawan dalam melakukan kerjasama tim. CV Asih Suminar merupakan CV dalam bidang jasa dimana merupakan tempat untuk menyelenggarakan acara-acara seperti *wedding* maupun yang lainnya. Untuk kerjasama tim sendiri merupakan hal yang wajib dimiliki oleh karyawan karena melibatkan tidak hanya dengan sesama karyawan namun juga beberapa pihak seperti *vendor*. Hampir 75% karyawan mengatakan bahwa mereka bisa bekerja sama dengan tim. Namun bagi tipe yang suka *menghandle* pekerjaan sendiri ketika dibantu mereka malah kadang pusing sendiri. Untuk indikator pada segi kepemimpinan, yaitu mengenai kemampuan karyawan tersebut dalam memimpin suatu pekerjaan. Namun dikarenakan kepemimpinan hanya dilakukan tidak sampai tiga orang karyawan. Hal ini membuat peneliti tidak mengulas lebih dalam. Karena segala sesuatu yang dilakukan oleh karyawan diawasi dan dilaporkan ke atasan. Untuk menjadi pemimpin hanya sebatas menjadi PIC dalam suatu acara. *Indikator ke delapan* yaitu mengenai kepribadian, untuk kepribadian sendiri yaitu penilaian yang merujuk pada sikap seperti sopan santun dan sikap positif lainnya.

Indikator kesembilan yaitu mengenai prakarsa, atau dalam sederhananya yaitu inisiatif seseorang dalam menyikapi pekerjaannya. Untuk inisiatif sendiri memang berkembang dengan seiring berjalannya waktu. Untuk staff yang baru memang sulit untuk memahami apa itu inisiatif dalam bekerja karena memang harus memahami pekerjaannya terlebih dahulu baru kemudian dapat mengambil keputusan untuk mengerjakan yang lainnya agar tidak melakukan kesalahan. Selain itu inisiatif dari karyawan CV Asih Suminar lebih ke *cover* pekerjaan yang belum terselesaikan walaupun bukan *jobdesknya*. *Indikator sepuluh*, yaitu

kecakapan, dimana kecakapan merupakan suatu penilaian yang didasarkan pada penyatuan dan menyelaraskan pada elemen-elemen pada manajemen. Baik manajemen waktu yang tadi peneliti rangkum di bagian disiplin dan manajemen diri sendiri yang mencakup tentang kedisiplinan dalam bekerja, menyelesaikan pekerjaan, adaptasi dan juga bagaimana kerja tim. *Indikator sebelas*, yaitu tanggung jawab, tanggung jawab merupakan suatu kesediaan karyawan dalam mempertanggung jawabkan pekerjaan dan hasilnya. Hasil wawancara dengan seluruh responden jawaban keseluruhan bulat yaitu tanggung jawab. Namun peneliti tidak hanya berlandaskan dengan wawancara dalam mencari data namun dibarengi dengan observasi. Pada saat melakukan observasi dengan berbaur dengan karyawan, beberapa karyawan memang tidak melakukan pekerjaan sebagaimana mestinya.

4. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan *Burnout* Terhadap Kinerja Karyawan CV Asih Suminar.

Pada bagian pengaruh kinerja, peneliti lebih dahulu membahas mengenai *balanced scorecard* agar dapat merujuk pada KPI yang menjadi ukuran kinerja karyawan di CV Asih Suminar. *Balanced Scorecard* merupakan metode pengukuran hasil kerja yang digunakan perusahaan yang biasa disebut dengan strategi manajemen. Perspektif *Balanced Scorecard* yang ada di CV Asih Suminar belum memiliki detail secara lengkap. Hal ini dikarenakan CV Asih Suminar belum lama berdiri, pada tahun pertama baru Joglo Ayem Tentrem yang berdiri, kemudian di tahun 2019 Pendhopo Ayem Tentrem dan kemudian disusul oleh *Gamestory*. Setelah itu di tahun 2020 hingga tahun 2021 kurang lebih 2 tahun namun mengalami penutupan sementara dikarenakan pandemi. Hal ini menyebabkan penurunan revenue 100%, baru kemudian di pertengahan tahun 2022, setelah status PSBB dilepas baru ada kenaikan merangkak mulai dari 5% hingga saat ini ditahap yang mulai berjalan normal. Pada masa pandemi menjadi PR yang sangat fatal karena usaha baru dibuka kemudian ditutup kembali. Tidak hanya berbicara tentang *revenue* namun *balanced scorecard* juga memiliki perspektif lainnya yaitu pelanggan, proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran.

Penerapan *balanced scorecard* di CV Asih Suminar:

1. Perspektif Keuangan

Tolok ukur pada keuangan dapat dilihat dari *revenue mix* yaitu pendapatan dari berbagai sumber baik itu Joglo Ayem Tentrem maupun usaha lainnya. Namun dikarenakan merupakan CV yang tergolong baru dan kemudian tutup sementara dikarenakan pandemi maka kondisi keuangan belum stabil.

2. Perspektif Pelanggan

Peningkatan mutu pelayanan dengan menambah fasilitas, melakukan promosi baik secara online maupun offline, peningkatan review di *online travel agent* dan google bisnis untuk mengetahui respon pelanggan.

3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Dengan mengembangkan usaha-usaha baru, CV Asih Suminar yang awalnya Joglo Ayam Tentrem saja kemudian melakukan *ekspansi* bisnis dengan membangun Pendhopo Ayam Tentrem, *Gamestory*, dan *Laundry*. Selain itu ekspansi juga dilakukan dengan menambah relasi baik secara vendor untuk *venue* maupun OTA untuk *guesthouse*.

4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Pada perspektif ini menitikberatkan pada karyawan, sistem dan juga indikator yang terhubung dalam kompetensi. Perspektif *balanced scorecard* memiliki fungsi yang berbeda-beda yang kemudian diturunkan ke *key performance indicator* (KPI) perusahaan. KPI tidak hanya untuk mengukur kinerja perusahaan namun juga kinerja karyawan. Di CV Asih Suminar sendiri dalam mengukur KPI memiliki beberapa poin penting diantaranya tujuan perusahaan, pembuatan target jangka panjang maupun pendek dan juga review hasil dari kerja tim. Untuk memudahkan penghitungan KPI, CV Asih Suminar menggunakan aplikasi Trello.

Aplikasi Trello merupakan salah satu aplikasi manajemen tugas (*task management*) yang memiliki banyak fungsi diantaranya sebagai berikut:

1. Pengidentifikasian tugas setiap karyawan
2. Proses pembagian *jobdesk*
3. *Reminder* dan pengatur *deadline* setiap tugas keseluruhan anggota tim
4. Pembagian proyek
5. Kolaborasi secara virtual
6. *Sharing* dokumen dan memperlancar *work flow* karena terhubung dengan *cloud*

Pada pengukuran KPI, pengelola CV Asih Suminar akan melihat kinerja karyawan lewat aplikasi Trello tersebut. Jadi perbulan atau perminggu karyawan akan diwajibkan untuk menulis di Trello perihal proyek yang akan dikerjakan. Selain dengan Trello ada juga kertas "*To Do List*" yang setiap hari di cek lis untuk pertanggung jawaban selesai atau tidak selesainya pekerjaan di hari tersebut. Untuk pembuatan matrik mengenai KPI dapat dilihat di Trello mulai dari *Time boundnya*, relevansi proyek dengan tujuan dan juga kinerjanya. Dengan adanya Trello, pengelola dapat memberikan apresiasi sesuai dengan apa yang dikerjakan. Selain itu proses pemberian apresiasi juga berdasarkan beberapa hal mulai dari lamanya

bekerja, proyek yang dikerjakan, dan juga ada bonus maupun *service* yang didapat setiap ada *event* berlangsung.

Terlepas dari penggunaan aplikasi Trello, peneliti juga melakukan wawancara dan observasi terkait pengaruh kompetensi dan *burnout* terhadap kinerja karyawan dengan pembahasan dibawah ini. Selama melakukan wawancara yang berkaitan dengan kelima indikator mengenai kompetensi mulai dari pengetahuan, keterampilan, minat, pemahaman dan sikap. Peneliti dapat mengambil kesimpulan dari hasil wawancara dan observasi. Di dalam observasi ini peneliti terjun secara langsung ke lapangan untuk melihat secara jelas apakah hasil wawancara sama dengan hasil observasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Sedarmayanti dalam (Sedarmayanti & Rahadian, 2018), ada sebelas faktor yang perlu dipahami yaitu sebagai berikut:

- Sikap dan mental
- Pendidikan
- Keterampilan
- Manajemen Kepemimpinan
- Tingkat Penghasilan
- Gaji
- Jaminan Sosial
- Iklim Kerja
- Sarana dan Prasaran
- Teknologi

Pada sebelas indikator tersebut pendidikan, keterampilan, manajemen kepemimpinan merupakan sub bab dari kompetensi. Sedangkan untuk sikap, iklim kerja dan mental masuk pada *burnout*. Untuk tingkat penghasilan, gaji, jaminan sosial, sarana prasarana serta teknologi masuk pada lingkungan pekerjaan dan apresiasi yang diberikan. Berdasarkan pengamatan di lapangan dan hasil analisa berikut merupakan poin-poin penting yang telah didapat peneliti mulai dari bagian kompetensi yaitu:

- 1) Pengetahuan dan keterampilan tidak mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini dapat dilihat dari tigapuluh karyawan yang bekerja di CV Asih Suminar hanya beberapa yang memang memiliki *background* pendidikan sesuai dengan pekerjaannya. Karena di awal bekerja ada *training* yang akan membantu karyawan dalam menambah pengetahuan baru dan menambah keterampilan. Selain itu beberapa karyawan juga belajar sendiri dengan cara kursus, belajar dari teman bahkan saat

downtime mereka akan belajar melalui Youtube. Perpaduan antara *self development* dan jam terbang akan membuat karyawan paham tentang pekerjaannya.

- 2) Sikap dan Minat juga menunjukkan adanya pengaruh pada kinerja pekerjaan terutama bagi yang memiliki sifat introvert dimana mereka mudah lelah dan *low social batteries* dalam hal interaksi dengan banyak tamu. Hasil dari penelitian di lapangan karyawan yang memiliki sifat ekstrovert lebih memiliki semangat kerja yang tinggi, karena bagi mereka bertemu dengan banyak orang membuat mereka senang. Untuk minat sendiri dari hasil penelitian di lapangan minat dipengaruhi oleh hobi, tujuan seseorang, dan keterkaitan dengan bidang yang disukai.
- 3) Secara keseluruhan bahwa kompetensi tidak mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini dikarenakan dengan menggunakan kelima indikator mulai dari pengetahuan, keterampilan, sikap, minat dan pemahaman. Tidak semua karyawan memiliki kelima indikator tersebut. Karyawan A memiliki pengetahuan, keterampilan dan pemahaman namun sikap serta minat terhadap pekerjaan kurang. Begitu pula karyawan B, punya minat dan sikap terhadap pekerjaan namun dari segi pemahaman, keterampilan, pengetahuannya kurang. Walaupun tidak memiliki indikator yang sama, setiap karyawan sebelum bekerja secara tetap dilakukannya proses *training* dan dilanjutkan dengan proses *shadowing* agar karyawan baru yang tidak memiliki kelima indikator kompetensi secara keseluruhan dapat memahami pekerjaannya.

Selain itu SOP juga menjadi acuan dalam bekerja setiap karyawan. Hasil analisa mengenai karyawan baru, mereka memang membutuhkan waktu adaptasi saat bekerja, dimana pun tempat bekerjanya pasti karyawan baru masih terbata-bata dan kinerjanya belum stabil. Lambat laun meskipun kompetensi yang dimiliki berbeda dengan pekerjaannya, dikarenakan karyawan melewati proses *training* dan lainnya, maka kedepannya bisa dipastikan bahwa kompetensi tidak berpengaruh pada kinerja,

Berikut merupakan poin-poin yang didapat oleh peneliti terkait *burnout* terhadap kinerja karyawan.

- 1) *Burnout* memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan hal ini dikarenakan *burnout* merupakan kondisi dimana seseorang merasakan stress dan cemas terhadap pekerjaannya. Sehingga saat mengerjakan pekerjaannya karyawan tidak maksimal. Mengerjakan pekerjaan dengan tidak maksimal sendiri lebih mengarah ke malas bekerja, pekerjaan

tidak selesai tepat waktu, salah dalam eksekusi pekerjaan sehingga terjadi *miss* dalam manajemen.

- 2) *Burnout* yang dialami karyawan berbeda-beda faktornya sehingga dalam pengendaliannya berbeda-beda. Faktor-faktor yang menyebabkan terjadi *burnout* antara lain cuaca, gender, umur, keluarga, lingkungan pekerjaan, tim manajemen vs tim lapangan. Hasil wawancara dengan informan mereka menyatakan cuaca sangat berpengaruh pada tingkat kemalasan dan stress terhadap pekerjaannya karena pekerjaan jadi terbengkalai. Hal ini terkait pada musim hujan dan lebih ke staff lapangan. Dimana mereka sulit mengerjakan tugasnya. Untuk gender sendiri lebih mengarah ke karyawan perempuan dimana saat kondisi tertentu mereka memiliki hormon yang tidak stabil. Faktor keluarga juga mendorong *burnout* terjadi karena permasalahan keluarga lebih kompleks baik yang sudah berkeluarga atau yang masih bersama orang tua. Tim manajemen lebih memiliki tingkat *burnout* yang tinggi daripada tim lapangan hal ini dikarenakan beban pekerjaan yang berbeda.

Terlepas dari dua variabel mengenai kompetensi dan *burnout* terkait kinerja karyawan dipengaruhi oleh lingkungan pekerjaan dan apresiasi yang diberikan atasan kepada karyawannya. Untuk lingkungan pekerjaan tidak hanya seputar pertemanan, namun juga tempat kerja, gaya kepemimpinan atasan serta fasilitas yang diberikan. Sejauh ini jawaban mengenai lingkungan pekerjaan masih di taraf yang positif. Dan untuk bagian apresiasi juga dapat dikatakan positif karena hampir sebagian mengatakan bahwa apresiasi yang diberikan sepadan dengan apa yang mereka kerjakan.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Pengaruh kompetensi sumber daya manusia dan *burnout* terhadap kinerja karyawan pada CV Asih Suminar. Berdasarkan hasil dari wawancara dan juga observasi secara langsung dapat diambil kesimpulan sebagai jawaban atas pokok permasalahan yang diajukan peneliti bahwasanya Kompetensi tidak mempunyai berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini dikarenakan tahap awal dalam memahami pekerjaan ada proses yang dinamakan *training* dan berlanjut ke tahap *shadowing*. Dimana karyawan dapat memahami pekerjaan sesuai dengan SOP yang berlaku. Selain itu walaupun memiliki kompetensi yang sama terkait dengan pekerjaan yang digeluti pada saat ini tetap memerlukan yang namanya adaptasi. Dikarenakan saat mengenyam di bangku pendidikan

maupun belajar di tempat non formal semua hanya intinya saja yang sama, namun dalam praktiknya sangat berbeda. Sehingga semua membutuhkan waktu untuk memahami pekerjaan, untuk tim manajemen lebih membutuhkan waktu yang lama dikarenakan harus memahami hal yang berkaitan dengan pekerjaan yang berhubungan dengan sistem dan teknologi.

Karyawan yang tidak memiliki kompetensi yang sama dengan pekerjaan yang dilakukan saat ini, mereka memiliki inisiatif untuk *self development* sendiri baik belajar di luar, dengan teman kerja, atau saat *down time* mereka menonton Youtube untuk memahami pekerjaannya.

Burnout berpengaruh terhadap pekerjaan dikarenakan *burnout* merupakan salah satu hal yang bisa disebut dengan *mental health*. Kinerja jelas terpengaruh karena dengan adanya seseorang terkena *burnout* karyawan bekerja tidak secara maksimal. Dari hasil penelitian disebabkan dari lelah fisik ke emosi. Sehingga emosi yang tidak stabil memicu spekulasi-spekulasi terhadap sesuatu hal. *Burnout* sendiri memang dipicu oleh beberapa faktor baik secara internal maupun eksternal.

Pada pengukuran kinerja karyawan, CV Asih Suminar menggunakan aplikasi Trello, yang digunakan untuk mengukur *key performance indicator*, hal ini dikarenakan aplikasi Trello merupakan aplikasi *management task* setiap karyawan, dimana setiap pekerjaan setiap karyawan terlampir di *cloud* yang terhubung dengan Trello.

B. Saran

Mengingat pentingnya sumber daya manusia dalam suatu perusahaan dalam hal ini yaitu CV Asih Suminar maka penulis memberikan saran dan masukkan sebagai bahan pertimbangan untuk bahan evaluasi di masa mendatang. Saran dan masukkan tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Dalam konteks Kompetensi, adanya pelatihan atau brainstorming secara bersama-sama untuk memajukan usaha. Kegiatan ini tidak hanya dilakukan tim manajemen saja, karena kemungkinan tim lapangan memiliki ide-ide yang baik.
2. Untuk Burnout, adanya refreshing agar menjadi wujud apresiasi terhadap prestasi yang telah dilakukan oleh karyawan., juga sebagai bentuk loyalitas perusahaan terhadap karyawan.

DAFTAR REFERENSI

- Amelia Pangesti, A. (2012). Pengaruh Konflik Peran Terhadap Terjadinya Burnout Pada Mahasiswa Koass. *JPPP - Jurnal Penelitian Dan Pengukuran Psikologi*, 1(1), 1–6. <https://doi.org/10.21009/jppp.011.01>
- Dessler, G. (2017). *Human Resource Management* (15th ed.). Pearson.
- Edison, E., Anwar, Y., & Imas, K. (2016). . *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta.
- Eliyana. (2016). Faktor - Faktor yang Berhubungan dengan Burnout Perawat Pelaksana di Ruang Rawat Inap RSJ Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2015. *Journal ARSI*, 2, 172–182.
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Prasadja, R. (2018). *Human Capital Management*. CV In Media.
- Rizka, Z. (2013). Sikap Terhadap Pengembangan Karir Dengan Burnout Pada Karyawan. *Jurnal Psikologi Terapan*, 01(02), 260–272.
- Sedarmayanti, S., & Rahadian, N. (2018). Hubungan Budaya Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai Pada Lembaga Pendidikan Tinggi. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 15(1), 63–77. <https://doi.org/10.31113/jia.v15i1.133>
- Septiana, I. (2022). *No Title*. Lspretailindo. <https://lspretail.id/sertifikasi-kompetensi-dan-sertifikasi-profesi-apa-bedanya/>