

Model Pendekatan *Big Five Personality* untuk Mereduksi *Burnout* dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan

Muhammad Darari Bariqi & *Mochammad Isa Anshori
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Trunojoyo Madura, Indonesia

ARTICLE INFORMATION

KEYWORD:

*Big Five Personality,
Burnout,
Performance*

DOI:



This Journal is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

ABSTRACT

Burnout is a state of chronic psychological stress. This can cause individuals to experience emotional exhaustion and low motivation to work. Burnout is a term that describes the emotional state of a person who feels tired and bored, emotionally, physically, mentally, depersonalized and has decreased personal achievement as a result of increased work demands. Personality is one of the factors that can cause burnout. In this study, the personality used is the big five personality approach which refers to the five factors of human personality. The objective of this study is to find out how the big five personality approach reduces burnout to improve the performance of the employees of PT. BRIsyariah Bank KCP Bangkalan Trunojoyo. This study is a qualitative descriptive type of research. In this study, the data obtained are data from participant observation, in-depth interviews and documentation conducted on four selected informants who are taken using purposive sampling and snowball sampling. The findings in this study reveal that the big five personality approach can reduce burnout because the individuals in this study have positive personalities in the five dimensions of the big five personality which can automatically improve performance.

PENDAHULUAN

Dalam dunia manajemen, karyawan merupakan penggerak utama dalam berjalannya perusahaan. Kemampuan karyawan tercermin dari kinerja, kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal. Kinerja karyawan tersebut merupakan salah satu modal bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya. Banyak hal yang bisa mempengaruhi perilaku karyawan saat bekerja, bisa karena *work value* yang dimiliki karyawan tersebut, persepsi karyawan terhadap perusahaan, dukungan yang diberikan perusahaan kepada karyawan, kompensasi yang ditawarkan perusahaan, atau kelelahan kerja yang dialami oleh karyawan. *Work value* sendiri mengacu pada sebuah fondasi dalam memahami sikap serta motivasi yang mempengaruhi pandangan atau persepsi individu terhadap pekerjaannya, persepsi tersebut berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan hidup individu (Robbins dan Judge, 2015).

How to Cite:

Bariqi, M. D., dan Anshori, M. I. (2023). Model Pendekatan *Big Five Personality* untuk Mereduksi *Burnout* dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. *Management and Education Journal*, 1(1), 7-18.

Tidak dapat dipungkiri dalam setiap organisasi atau perusahaan hampir selalu ditemukan satu atau bahkan lebih karyawan yang mengalami stress kerja sehingga memungkinkan karyawan tersebut tidak bisa mempunyai kinerja yang baik dan tentu saja hal ini bisa mengancam kinerja organisasi (Majalah Human Capital, 2006). Salah satu dampak stres kerja yang berkembang ke arah negative adalah kejenuhan atau *burnout*. Kreitner dan Kinicki (2004) melalui Model Stres mereka menunjukkan bahwa salah satu hasil dari stres secara psikologis adalah *burnout*.

Dalam dunia manajemen, karyawan merupakan penggerak utama dalam berjalannya perusahaan. Kemampuan karyawan tercermin dari kinerja, kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal. Kinerja karyawan tersebut merupakan salah satu modal bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya. Banyak hal yang bisa mempengaruhi perilaku karyawan saat bekerja, bisa karena *work value* yang dimiliki karyawan tersebut, persepsi karyawan terhadap perusahaan, dukungan yang diberikan perusahaan kepada karyawan, kompensasi yang ditawarkan perusahaan, atau kelelahan kerja yang dialami oleh karyawan. *work value* sendiri mengacu pada sebuah fondasi dalam memahami sikap serta motivasi yang mempengaruhi pandangan atau persepsi individu terhadap pekerjaannya, persepsi tersebut berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan hidup individu (Robbins dan Judge, 2015). Tidak dapat dipungkiri dalam setiap organisasi atau perusahaan hampir selalu ditemukan satu atau bahkan lebih karyawan yang mengalami stress kerja sehingga memungkinkan karyawan tersebut tidak bisa mempunyai kinerja yang baik dan tentu saja hal ini bisa mengancam kinerja organisasi (Majalah Human Capital, 2006). Salah satu dampak stres kerja yang berkembang ke arah negative adalah kejenuhan atau *burnout*. Kreitner dan Kinicki (2004) melalui Model Stres mereka menunjukkan bahwa salah satu hasil dari stres secara psikologis adalah *burnout*.

Burnout merupakan keadaan stress secara psikologis yang sangat ekstrem sehingga individu mengalami kelelahan emosional dan motivasi yang rendah untuk bekerja. *Burnout* dapat merupakan akibat dari stress kerja yang kronis (King, 2010). Berbeda dengan stress, masalah *burnout* sangat perlu diperhatikan karena secara fisik dan pandangan mata kita tidak tahu apakah seseorang mengalami *burnout* atau tidak. Karena orang yang mengalami masalah *burnout* ini lebih banyak menggerogoti motivasi seorang karyawan dalam bekerja yang dapat menimbulkan kinerjanya menurun. Karena stress kerja lebih kelihatan pada fisik seseorang dibandingkan dengan *burnout*.

Salah satu faktor penting adalah memberikan pelayanan jasa yang memuaskan kepada para pengguna jasa perbankan. karena pelayanan jasa merupakan salah satu sumber pendapatan perusahaan yang dapat diandalkan pemasukannya guna menunjang aktifitas perusahaan. Kepribadian merupakan faktor penting bagaimana seseorang berpikir, merasakan dan berkelakuan, hal ini membantu untuk membedakan tipe kepribadian. Pada penelitian ini karakteristik kepribadian yang digunakan adalah *Big Five Personality*.

Big Five Personality merupakan teori sifat dan faktor dari kepribadian yang didasari oleh analisis faktor. John, Angleitner, & Ostendorf (1988) dalam Feist & Feist (2010), model lima faktor dibangun berdasarkan pendekatan yang lebih sederhana dengan mencoba menemukan inti dasar kepribadian dengan menganalisis kata-kata yang digunakan oleh orang-orang untuk menggambarkan kepribadian orang lain. Penelitian yang dikemukakan oleh Welch *et.al* (1996) mengidentifikasikan banyak *trait* dari kepribadian, dari *trait*

tersebut dapat diambil kesimpulan apakah orang tersebut dapat berorganisasi dalam suatu organisasi ataupun perusahaan. *Big Five Personality* atau yang juga disebut dengan *Five Factor Model* oleh Costa dan McCrae berdasarkan pendekatan yang lebih sederhana. Di sini, peneliti berusaha menemukan unit dasar kepribadian dengan menganalisa kata-kata yang digunakan orang pada umumnya, yang tidak hanya dimengerti oleh para psikolog, namun juga orang biasa (Pervin, *et al.*, 2010).

Terdapat beberapa peneliti yang telah meneliti mengenai *Big Five Personality* dengan *Burnout*, seperti penelitian yang dilakukan oleh Sharma (2017) dalam penelitiannya yang berjudul "*The Influence of the Big Five Personality Traits on Burnout in Medical Doctors*" dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa adanya korelasi yang signifikan antara *the big five factors personality* dan *burnout*. Dalam penelitiannya dijelaskan bahwa para dokter yang memiliki nilai tinggi pada kepribadian *extraversion*, *agreeableness*, *openness*, dan *conscientiousness* akan memiliki risiko rendah yang dapat menyebabkan *burnout*. Sebaliknya, para dokter yang memiliki nilai rendah dalam kepribadian *extraversion*, *agreeableness*, *openness*, dan *conscientiousness* memerlukan sebuah perhatian khusus. Kemudian penelitian yang dilakukan Iorga dkk, (2017) dalam penelitiannya yang berjudul "*Factors Influencing Burnout Syndrome in Obstetrics and Gynecology Physicians*" juga menyatakan bahwa faktor kepribadian berkaitan dengan *burnout*. Dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa kepribadian *neuroticism* dan *extraversion* merupakan faktor kepribadian yang kemungkinan kuat menyebabkan *burnout* lebih tinggi dari pada faktor kepribadian lainnya.

Dari penelitian Sarah Le Vigouroux, dkk (2017) yang meneliti tentang hubungan *Big Five Personality* dengan *Burnout* pada orang tua dapat diketahui bahwa bergantung pada ciri-ciri kepribadian mereka, setiap individu mungkin tidak semuanya memiliki resiko yang sama dalam menunjukkan gangguan emosional (misalnya, tingkat depresi yang lebih tinggi di antara individu yang memiliki sifat *neurocism*) dan mungkin menunjukkan perilaku pengasuhan yang berbeda (pola asuh ketat ataupun tidak ketat yang ditunjukkan oleh individu yang memiliki sifat *neurocism*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat tiga ciri kepribadian (*Big Five Personality*) yang berhubungan dengan sindrom *Burnout* ini. Ciri kepribadian *neuroticism* memiliki tingkat tinggi, *conscientiousness* memiliki tingkat yang rendah, dan *agreeableness* menjadi faktor resiko *Burnout* pada orang tua.

Sejalan dengan fenomena yang ada dan hasil riset dari penelitian sebelumnya, maka peneliti termotivasi untuk melakukan riset mengenai model pendekatan *Big Five Personality* dalam mereduksi *Burnout* untuk meningkatkan kinerja pada karyawan PT Bank BRI Syariah KCP Bangkalan Trunojoyo. Bank yang menjadi satu-satunya Bank BRI Syariah di Bangkalan ini tidak lepas juga dari permasalahan yang ada dalam perusahaan, yang mana permasalahan Bank BRI Syariah Bangkalan yaitu adanya ketimpangan beban kerja, melakukan pekerjaan terus menerus yang sama dan bersifat rutinitas yang menimbulkan terjadinya kejenuhan (*burnout*) dalam melakukan pekerjaan. Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan sebelumnya maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "*Model Pendekatan Big Five Personality Dalam Mereduksi Burnout Untuk Meningkatkan Kinerja Pada Karyawan di PT. Bank BRI Syariah KCP Bangkalan Trunojoyo*".

METODE PENELITIAN

Upaya untuk menelusuri Pendekatan Big Five Personality untuk mereduksi Burnout dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam kontribusi individu yang mendalam melebihi tuntutan peran di tempat kerja oleh perolehan kinerja tugas maupun bentuk kelelahan yang disebabkan orang bekerja terlalu intens, berdedikasi dan komitmen, bekerja terlalu banyak dan terlalu lama. Penelitian dalam penulisan ini menggunakan metode kualitatif. Menurut Sugiyono, penelitian kualitatif adalah penelitian dimana peneliti ditempatkan sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara penggabungan dan analisis data bersifat induktif (Sugiyono. 2010). Menurut poerwandari (2005), penelitian kualitatif menghasilkan dan mengolah data yang sifatnya deksriptif, seperti transkripsi wawancara dan observasi. Kirk dan Miller (dalam Moelong) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai cara untuk melakukan pengamatan langsung pada individu dan berhubungan dengan orang-orang tersebut untuk mendapatkan data yang digalinya (Moleong, J.L. 2002).

Penelitian kualitatif dianggap paling cocok untuk digunakan dalam penelitian ini karena bertujuan untuk memahami secara mendalam mengenai makna tuntutan peran di tempat kerja dan pekerjaan yang terlalu banyak di tempat kerja, pekerjaan yang terlalu banyak dan terlalu lama yang dilihat dari sudut pandang karyawan PT. Bank BRIsyariah Bangkalan. Metode penelitian ini digunakan karena terdapat beberapa pertimbangan yaitu metode kualitatif menyajikan hakekat hubungan antara peneliti dan responden secara langsung dan penelitian kualitatif menjadi sarana para peneliti untuk mengeksplorasi rasa penasarannya dengan bertanya langsung kepada para aktor yang memiliki pengalaman atau menjalani pekerjaan sehari-harinya.

Jenis dan Objek Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian *case study research* (studi kasus) yang merupakan bagian dari metode kualitatif yang hendak mendalami suatu kasus tertentu secara lebih mendalam dengan melibatkan pengumpulan beraneka sumber informasi. Menurut Gunawan (2013:117), studi kasus adalah pendekatan yang memusatkan perhatian pada suatu kasus secara intensif dan rinci mempertahankan kebutuhan (*wholeness*) dari objek. Artinya, data yang dikumpulkan dalam rangka studi kasus dipelajari sebagai suatu keseluruhan yang terintegrasi, dimana tujuannya untuk mengembangkan pengetahuan yang mendalam mengenai objek yang bersangkutan, yang berarti bahwa studi kasus harus disifatkan sebagai penelitian yang bersifat eksploratif dan deskriptif.

Sedangkan sifat penelitiannya adalah prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa penelitian kualitatif yang dapat diartikan sebagai penelitian lapangan yang berusaha untuk mengungkapkan gejala suatu objek tertentu dengan kata-kata sekaligus untuk mengembangkan atau mendeskripsikan fenomena tertentu sesuai apa adanya yang ditemukan di lapangan.

Objek penelitian dapat dinyatakan sebagai situasi sosial penelitian yang ingin diketahui apa yang terjadi di dalamnya. Pada penelitian ini, peneliti dapat mengamati secara mendalam aktivitas orang-orang yang ada pada tempat tertentu (Sugiyono, 2007:215). Objek dari penelitian ini adalah karyawan yang ada di Bank BRIsyariah KCP Bangkalan Trunojoyo.

Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini adalah Bank BRI Syariah KCP Bangkalan Trunojoyo yang terletak di Jalan Trunojoyo No.39f, Pejagan, Kecamatan Bangkalan, Kabupaten Bangkalan, Jawa Timur. Bank BRI Syariah KCP Bangkalan Trunojoyo dipilih sebagai objek penelitian dikarenakan bank ini merupakan Bank BRI Syariah satu-satunya yang ada di Bangkalan dan bisa dikatakan nasabah yang menggunakan jasa di Bank BRI Syariah KCP Bangkalan Trunojoyo terbilang banyak.

Informan Penelitian

Dalam penelitian ini, subjek penelitian ditentukan dengan Teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Dimana *purposive sampling* merupakan Teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu berdasarkan tujuan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap saling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2009). *Snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar (Sugiyono, 2009).

Sumber Data

Terdapat dua macam data yang akan dikumpulkan pada penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder. (Indriantoro dan Supomo dalam Purhantara, 2010:79) menjelaskan Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrumen-instrumen yang telah ditetapkan. Data primer dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian. Pengumpulan data primer merupakan bagian internal dari proses penelitian dan yang seringkali diperlukan untuk tujuan pengambilan keputusan. Data primer dianggap lebih akurat, karena data ini disajikan secara terperinci. Sedangkan data sekunder menurut (Moehar, 2002:113) merupakan data yang telah tersedia dalam berbagai bentuk. Biasanya sumber data ini lebih banyak sebagai data statistik atau data yang sudah diolah sedemikian rupa sehingga siap digunakan dalam statistik biasanya tersedia pada kanto-kantor pemerintahan, biro jasa data, perusahaan swasta atau badan lain yang berhubungan dengan penggunaan data.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan Data merupakan suatu proses pengadaan data untuk keperluan penelitian. Pada umumnya, data yang dikumpulkan akan digunakan, kecuali untuk keperluan eksploratif, juga untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. (Moehar, 2002:131). Peneliti juga akan memperkenalkan diri terlebih dahulu agar diketahui oleh subyek dalam proses pengumpulan data. Untuk memperoleh data, peneliti menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan selama berlangsungnya pengumpulan data. Peneliti juga mengumpulkan data melalui studi Pustaka dan literatur-literatur yang berkaitan dengan penelitian.

Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini teknik analisis data yang dilakukan adalah dengan menggunakan:

- a. Reduksi Data
Merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, mengabstrakkan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Dimana setelah peneliti memperoleh data, harus lebih dulu dikaji kelayakannya dengan memilih data mana yang benar-benar dibutuhkan dalam penelitian ini.
- b. Penyajian Data
Penyajian data dibatasi sebagai sekumpulan informasi tersusun yang disesuaikan dan diklarifikasi untuk mempermudah peneliti dan menguasai data dan tidak terbenam dalam setumpuk data.
- c. Verifikasi (Menarik Kesimpulan)
Kesimpulan selama penelitian berlangsung, makna-makna yang muncul dari data yang diuji kebenarannya, kekokohnya dan kecocokannya sehingga diperoleh kesimpulan yang jelas kebenaran dan kegunaannya.

Teknik Keabsahan Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pemeriksaan keabsahan data triangulasi. Menurut Moleong (2014) triangulasi diartikan sebagai teknik keabsahan data dan memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu. Dalam penelitian ini digunakan tiga macam triangulasi yang dipaparkan oleh Denzin dan Moleong. Yaitu melalui sumber, metode, penyidik dan teori. Dalam hal ini dilakukan dengan cara:

- a. Silang metode, yaitu membandingkan data hasil obsevasi yang didapatkan di lapangan dengan data yang didapatkan melalui metode wawancara. Begitu pula data yang didapatkan melalui metode observasi dan wawancara akan dibandingkan dengan hasil data yang diperoleh melalui metode dokumentasi.
- b. Silang informan, yaitu membandingkan pandangan atau pendapat seseorang dengan apa yang dikatakan orang lain yang diwawancara oleh peneliti
- c. Silang waktu, yaitu dengan membandingkan pandangan seseorang dalam waktu yang berbeda. Artinya akan diusahakan dilakukan wawancara minimal dua kali untuk mengecek keabsahan data atau untuk memastikan apa yang dikatakan sebelumnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kelelahan Emosional

Customer service memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan terbaik untuk nasabah, sehingga perbankan membutuhkan peran *customer service* untuk melakukan interaksi dan memberikan pelayanan terhadap nasabah dan calon nasabah terkait dengan jasa yang melayani pembukaan rekening, melayani keluhan nasabah dan segala macamnya. Akan tetapi pada saat melayani nasabah tidak hanya dengan baik dan berusaha melayani menggunakan hati bukanlah hal yang mudah karena tidak bisa terjadi satu atau dua hari bisa mengatasi emosi dan kesabaran dan hal tersebut harus terus dilatih saat melayani nasabah jika nasabah yang dihadapi mengalami emosi ataupun kecewa pada saat dilayani.

Kurangnya tenaga kerja di customer service yang hanya terdapat 1 orang saja membuat informan utama yaitu mbak Handita mengalami kelelahan dan stress, karena merasa tidak nyaman jika informan berhadapan dengan antrian nasabah. Hal ini dikarenakan ketidakseimbangan antara tenaga kerja yang sangat minim dengan banyaknya nasabah yang harus dilayani. Hal ini menimbulkan rasa stress yang dialami informan karena banyaknya tugas dan tanggung jawab yang harus diemban. Maka dari itu, informan fokus melayani satu nasabah yang sedang dihadapi dan bisa memenuhi apa yang menjadi kebutuhan nasabah tersebut terlebih dahulu. Agar informan tidak merasa terganggu dan menjadi stress.

Selain itu kepribadian ataupun karakter nasabah yang harus dilayani oleh beberapa karyawan memiliki perbedaan setiap harinya. Mbak Handita yang merupakan informan utama dalam penelitian ini tidak hanya melayani pembukaan rekening tetapi juga melayani keluhan dan pengaduan nasabah. Dalam melayani keluhan dan pengaduan prosesnya tidak bisa satu hari selesai, bagaimana informan dapat meyakinkan nasabah agar tetap meningkatkan empati informan yang dilakukan informan pertama kali meminta maaf jika pelayanan seperti itu susah untuk ditangani. Selain melayani nasabah eksternal, informan juga melayani nasabah internal seperti karyawan di dalam perusahaan itu sendiri.

Jika dilihat dari dimensi *big five personality* menunjukkan bahwa informan Dari hasil penelitian ini memiliki dimensi *extraversion* dengan kepribadian positif, yang dimana individu akan mengingat semua interaksi sosial, berinteraksi dengan lebih banyak orang dibandingkan dengan seseorang dengan *extraversion* dengan kepribadian negatif. Dengan memiliki kemampuan interaksi sosial, individu dapat berinteraksi dengan banyak orang dan dengan cara yang baik. Maka informan dapat mengendalikan dirinya ketika harus berinteraksi dengan nasabah yang memiliki perbedaan berbagai macam karakter. Dengan kepribadian tersebut maka *burnout* karyawan akan menurun.

Kelelahan Fisik

Kelelahan fisik yang dialami setiap karyawan merupakan hal yang normal dialami setiap orang dalam melakukan suatu pekerjaan, karena kelelahan tersebut merupakan gambaran seluruh respon tubuh dalam melakukan aktivitas dan paparan saat bekerja selama 8 jam maupun lebih yang diterima selama melakukan pekerjaan tersebut maka tubuh akan rentan mengalami kelelahan. informan utama yaitu mbak Handita yang menunjukkan perubahan pada nafsu makan pada saat informan sedang melayani nasabah yang *overload*. Hal tersebut, membuat informan mengubah pola pikirnya, agar dapat mengatur waktu atau membuat skala prioritas, untuk menghindari gangguan kesehatan yang sebelumnya dialami informan yang dapat mengganggu pekerjaannya.

Banyaknya tuntutan *Customer Service* yang harus dikerjakan meliputi pelayanan nasabah tidak hanya menimbulkan gangguan kesehatan saja, akan tetapi mbak Handita yang merupakan informan utama dalam hasil penelitian ini pernah merasakan kekurangan energi karena tuntutan untuk melayani banyaknya nasabah yang keinginannya berbeda-beda, sedangkan yang melayani hanya satu orang saja. informan pun merasa tidak bisa memuaskan semua nasabah akan tetapi informan berusaha sebaik mungkin dalam melakukan pelayanan. Informan sempat mengeluh karena tuntutan pekerjaannya, akan tetapi hal ini merupakan pilihan informan bekerja di bidang tersebut, sehingga informan

pun tetap bertahan karena sudah mengerti konsekuensi yang harus diambil dari pekerjaannya tersebut.

Memiliki pemikiran untuk resign, berpindah pekerjaan maupun ingin mengambil cuti merupakan efek kejenuhan yang muncul akibat kelelahan yang berkepanjangan. Informan utama yaitu mbak Handita mengatakan saat pikirannya lelah sempat terpikir ingin resign dari posisi nya ke pekerjaan yang lain. Akan tetapi karena teringat dengan perjuangan dulu sampai sekarang informan pun mengurungkan pemikirannya tersebut.

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan dimensi *big five personality* yang ditunjukkan oleh informan adalah dimensi *conscientiousness*. *Conscientiousness* merupakan kemampuan seseorang dalam menunjukkan kontrol di lingkungan sosial, berpikir sebelum bertindak, menunda kepuasan, mengikuti aturan dan norma, terencana, terorganisir dan memprioritaskan pekerjaan. *Conscientiousness* dengan kepribadian negatif menunjukkan sikap ceroboh, tidak terarah serta mudah teralihkan perhatiannya. Informan yang memiliki *conscientiousness* dengan kepribadian positif akan bekerja dengan fokus, bekerja dengan berusaha sebaik mungkin, bekerja sepenuh hati dan informan dengan karakter ini akan tampak menyukai pekerjaannya. Informan yang suka akan pekerjaannya sebagai pegawai bank dan tugasnya untuk membantu nasabah akan merasa tidak mudah mengeluh sehingga tingkat kejadian *burnout* akan menurun.

Kelelahan Mental

Kelelahan mental dapat terjadi pada karyawan yang memiliki aktivitas yang monoton, karena dihadapi dengan tuntutan pekerjaan yang hampir sama setiap harinya. Keadaan inipun dapat menimbulkan suatu individu menjadi kurang ramah dalam berinteraksi dengan orang lain karena merasa tidak bisa mengontrol pikiran dan perasaannya yang disebabkan oleh rasa jenuh akibat pekerjaan yang monoton tersebut. Informan utama yaitu mbak Handita dalam penelitian ini mengatakan bahwa informan merasakan kekeluargaannya sangat kental, akrab dan merasa guyub. Hal tersebut lah yang membuat informan merasa masih bisa berkomunikasi dengan baik satu sama lain, akan tetapi miss komunikasi pun tetap tidak bisa dihindari karena memiliki perbedaan karakter yang terkadang tidak cocok dan informanpun mewajarkan hal tersebut karena informan tidak bisa mengharapakan orang lain sama seperti yang diharapkan informan.

Kemudian selain itu beberapa individu dapat mengontrol pikiran dan perasaannya dalam menghadapi konflik agar tidak berkepanjangan dan mengganggu pekerjaan, seperti yang diungkapkan oleh mbak Handita yang merupakan informan utama jika permasalahan yang dihadapi tidak mengganggu maka informan utama tidak mempermasalahkan hal tersebut. Akan tetapi jika ada hal, perbuatan, atau sikap yang kurang tepat dan membuat tidak nyaman maka informan merasa lebih baik jika dibicarakan agar masalah tersebut cepat selesai dan tidak mengganggu pekerjaan dan orang lain.

Berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian ini bahwa dimensi *big five personality* yang dimiliki informan adalah dimensi *agreeableness*. *Agreeableness* merupakan sifat dermawan yang mengindikasikan individu yang ramah, memiliki sifat yang selalu mengalah, menghindari konflik, dan memiliki kecenderungan kooperatif terhadap orang lain. Informan yang memiliki *agreeableness* dengan kepribadian yang positif digambarkan sebagai seseorang yang suka membantu, pemaaf dan penyayang. Jika informan memiliki karakter yang suka membantu, pemaaf dan penyayang maka informan akan merasa tidak

terbebani melakukan tugasnya sebagai karyawan bank yang pada dasarnya membantu pelayanan nasabah maupun membantu rekan kerjanya, pemaaf apabila nasabah ataupun rekan kerja melakukan kesalahan dalam berperilaku. Jika kepribadian ini dimiliki informan maka *burnout* informan akan berkurang.

Depersonalisasi

Depersonalisasi merupakan proses penyeimbangan antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan setiap individu. Hal ini bisa diekspresikan dengan perubahan perilaku terhadap orang-orang yang berada di dalam lingkup pekerjaan dan mengurangi keterlibatan diri dalam pekerjaannya serta kecenderungan untuk menarik diri dari orang lain. Perilaku tersebut diperlihatkan agar terhindar dari perasaan kecewa dan terhindar dari ketidakpastian dalam pekerjaan.

Mbak Handita selaku informan utama dalam penelitian ini menyatakan efek dari banyaknya tuntutan yang harus dikerjakan yaitu jam pulang kerja yang tidak sesuai dengan jam kerja kantor, pekerjaan yang ditunda dan menumpuk merupakan efek yang paling terasa. jika informan merasa kelelahan sehingga membuat informan kesal, rasa kekesalan tersebut tidak diungkapkan kepada orang lain, dengan memiliki kekeluargaan yang erat informan dapat merasa nyaman dan tidak segan untuk mengungkapkan kesulitannya kepada atasan dan masalah tersebut masih bisa diatasi dengan cara seperti itu.

Pembahasan dari hasil penelitian di atas memperlihatkan bahwa dimensi *big five personality* yang dimiliki informan adalah dimensi *neuroticism*. *Neuroticism* merupakan kemampuan individu dalam mengendalikan diri pada situasi stress dan emosi. Individu yang *neuroticism* cenderung penuh kecemasan, temperamental, emosional dan rentan terhadap gangguan yang berhubungan dengan stress. Informan utama menilai bahwa dirinya bisa mengendalikan emosinya bersikap tenang dan tidak mudah marah. Informan pun terbiasa dalam melakukan pelayanan dan dapat mengontrol emosinya agar tidak memperlihatkan secara terbuka kepribadian yang berkaitan dengan emosi negatif. Dan *neuroticism* juga berhubungan dengan stress. Informan yang memiliki kepribadian positif pada dimensi ini jika memiliki mood positif akan merasa dirinya dan pekerjaannya merasa baik-baik saja meskipun mengalami stress. Informan cenderung tidak kewalahan oleh stress tersebut dan lebih cepat pulih dari stress, Sehingga tingkat kejadian *burnout* informan pun dapat menurun.

Penurunan Prestasi Pribadi

Penurunan prestasi pribadi seseorang dapat dikaitkan dengan penurunan kompetensi diri, motivasi dan produktifitas kerja. Hal ini dapat disebabkan oleh rasa bersalah karena tujuan kerja yang tidak tercapai dan perasaan rendah diri yang disertai kurangnya penghargaan pada diri sendiri. informan utama dalam penelitian ini yaitu mbak Handita pernah menyesal karena informan sempat menunda pekerjaan dan tidak bisa manage waktu ketika audit datang meninjau ke bank tersebut. informan merasa bahwa dirinya tidak bisa mengatur waktu secara efektif dalam menjalankan perannya sebagai orang tua dan *Customer Service*.

Mbak Handita yang merupakan informan utama dalam penelitian ini merasa bahwa dirinya berkembang karena informan pada saat pertama kali berkerja ditugaskan dibagian *Teller* dan saat ini di tempatkan di *Customer service*. Karena tugas di *Customer Service* yang terus bertambah membuat informan terus belajar, hal tersebut membuat informan merasa

berkembang meskipun informan sudah lama menempati posisi nya sekarang. Informan juga merasa bahwa dirinya masih belum cocok jika ditawarkan ke posisi yang lain. Dikarenakan tugas *Customer Service* yang terus bertambah dan informan terus belajar hal baru membuat dirinya merasa berkembang dalam pekerjaannya atau posisinya saat ini.

Berdasarkan pembahasan dari informan penelitian di atas, maka dapat dikatakan bahwa dimensi *big five personality* yang dimiliki oleh informan yaitu dimensi *openness to experience*. *Openness to experience* dengan kepribadian positif mengarah pada perilaku yang lebih terbuka pada dunia luar, penuh rasa penasaran, kreatif dan memiliki daya imajinasi yang tinggi. Sedangkan pada *openness to experience* dengan kepribadian negatif memiliki pemikiran yang sempit, tidak terlalu penasaran terhadap sesuatu dan konservatif (tidak menyukai adanya perubahan). Informan yang memiliki sikap terbuka pada dunia luar akan lebih mudah untuk beradaptasi dan belajar dari pengalaman. Keterbukaan pada dunia luar akan membuat informan berpikir lebih positif dalam kehidupan, karena pada dasarnya ilmu pengetahuan akan terus berkembang dan informan memiliki kesempatan yang luas untuk terus belajar. Sehingga kesulitan yang dihadapi saat ini merupakan proses untuk mencapai tujuan yang lebih tinggi. Pada kondisi ini maka *burnout* informan akan berkurang.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan tentang model pendekatan *Big Five Personality* dalam mereduksi *Burnout* untuk meningkatkan kinerja karyawan di PT. Bank BRISyariah KCP Bangkalan Trunojoyo, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut. 1. Pendekatan *Big Five Personality* dalam penelitian ini terbukti dapat mereduksi semua dimensi *Burnout* yang membentuk kelelahan emosional, kelelahan fisik, kelelahan mental, depersonalisasi dan penurunan prestasi pribadi. 2. Dimensi pendekatan Big Five Personality dalam mereduksi Burnout pada a. Kelelahan emosional jika memiliki dimensi Extraversion dengan kepribadian positif, yaitu Dengan memiliki kemampuan interaksi sosial, individu dapat berinteraksi dengan banyak orang dan dengan cara yang baik. Maka informan dapat mengendalikan dirinya ketika harus berinteraksi dengan nasabah yang memiliki perbedaan berbagai macam karakter. Dengan kepribadian tersebut maka burnout karyawan akan menurun. b. Kelelahan fisik jika memiliki dimensi Conscientiousness dengan kepribadian positif, yaitu Informan yang memiliki conscientiousness dengan kepribadian positif akan bekerja dengan fokus, bekerja dengan berusaha sebaik mungkin, bekerja sepenuh hati dan informan dengan karakter ini akan tampak menyukai pekerjaannya. Informan yang suka akan pekerjaannya sebagai pegawai bank dan tugasnya untuk membantu nasabah akan merasa tidak mudah mengeluh sehingga tingkat kejadian burnout akan menurun. c. Kelelahan mental jika memiliki dimensi Agreeableness dengan kepribadian positif, yaitu digambarkan sebagai seseorang yang suka membantu, pemaaf dan penyayang yang dimana individu akan merasa tidak terbebani melakukan tugasnya sebagai karyawan bank, pemaaf apabila nasabah ataupun rekan kerja melakukan kesalahan. d. Depersonalisasi jika memiliki dimensi Neuroticism dengan kepribadian positif, yaitu kemampuan individu dalam mengendalikan diri pada situasi stress dan emosi. Informan utama menilai bahwa dirinya bisa mengendalikan emosinya bersikap tenang dan tidak mudah marah. Informan pun terbiasa dalam melakukan pelayanan dan dapat mengontrol emosinya agar tidak memperlihatkan secara terbuka kepribadian yang berkaitan dengan emosi negatif. Sehingga tingkat kejadian burnout informan pun dapat menurun. e. Penurunan prestasi

pribadi jika memiliki dimensi Openness to Experience dengan kepribadian positif, yaitu Informan yang memiliki sikap terbuka pada dunia luar akan lebih mudah untuk beradaptasi dan belajar dari pengalaman. Keterbukaan pada dunia luar akan membuat informan berpikir lebih positif dalam kehidupan, karena pada dasarnya ilmu pengetahuan akan terus berkembang dan informan memiliki kesempatan yang luas untuk terus belajar. Pada kondisi ini maka burnout informan akan berkurang.

DAFTAR PUSTAKA

- Alarcon, G., Eschleman, K. J., & Bowling, N. A. (2009). *Relationships between personality variables and Burnout: A meta-analysis. Work & Stress.*
- Anwar Prabu Mangkunegara (2005), *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, Penerbit Refika Aditama, Bandung
- Babakus.Emin., Yavas.Ugur., & Ashill,Nikolas.J. 2009. "The role of customer orientation as a moderator of the job demandburnoutperformance relationship: a surfacelevel trait perspective". *Journal of Retailing.* Vol.85, pp.480-492.
- Costa, P. T., Jr., dan McCrae, R. R. 1992. *Revised NEO Personality Inventory (NEO-PI-R) and NEO Five-Factor (NEO-FFI) Inventory Professional Manual.* Odessa, FL: PAR
- Cresswell, J.W, 2010. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed.*Yogyakarta: PT. Pustaka Pelajar
- Daniel, Moehar .2002. *Metode Penelitian Sosial Ekonomi.* Jakarta : Bumi Aksara
- Ema, A. 2004. *Peranan Dimensi-Dimensi Birokrasi Terhadap Burnout Pada Perawat Rumah Sakit Di Jakarta.* Jurnal Psyche. Vol. 1 No. 1, Juli 2004. Palembang: Fakultas Psikologi Universitas Bina Darma
- Feist, Jess dan Gregory J. Feist. 2010. *Teori Kepribadian.* Jakarta: Salemba Humanika
- Friedman & Schustack. (2006). *Kepribadian, Teori Klasik dan Riset Modern*, Edisi Ketiga jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Greenberg, J., Baron, R. A. (2008). *Behavior in Organization* (cet. ke-9.). London: Pearson Education
- Iorga, M., Socolov, V., Muraru, D., Dirtu, C., Soponaru, C., Ilea., & Socolov, D.G. (2017). *Factors influencing burnout syndrome in obstetrics and gynecology physicians.* Research Article. BioMed Research International. Vol. 2017.
- King, Laura. 2010. *Psikologi Umum.* Jakarta : Salemba Humanika.
- Kreitner, R. and Kinicki, A. 2004. *Organizational Behavior.* Fifth Edition. McGraw Hill. New York.
- J.Moleong, Lexy.2014. *Metode Penelitian Kualitatif , Edisi Revisi.* PT Remaja Rosdakarya, Bandung.

- Kaiser, Stephan dan Max Josef Ringlsetter 2011. *Strategic Management of Professional Service Firms: Theory and Practice Heidelberg*, Berlin. Springer-Verlag
- King, L. A. 2010. *Psikologi Umum (Buku 2)*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Lemon and Burke. 2000. *Respiratori Distress Syndrome*.
- Majalah Human Capital, Juni 2006. Diunduh pada <http://www.portalhr.com> tanggal 3 Maret 2008.
- Maslach, C. & Leiter, M.P. 1997. *The truth about burnout: How organisations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Maslach, C. 2001. *What Have We Learned About Burnout And Health? Psychology and Health*,
- Moore, Jo Ellen. 2000. One road to turnover: an examination of work exhaustion on technology professionals. Vol. 24. No. 01.
- Pervin & John. (1991). *Handbook of Personality, Theory and Research*: Second Edition, New York: The Guilford Press.
- Pervin, L. A., et al. 2005. *Personality Theory and Research*. Ninth Edition. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Pervin, L.A.; Cervone, D.; & John, O.P. (2010). *Psikologi kepribadian teori dan penelitian*. Jakarta: Prenada Media Group
- Purhantara, Wahyu, *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Ramdhani, N. (2012). *Adaptasi bahasa dan budaya big five inventory*. *Jurnal Psikologi*, 39 (2), 189 – 207.
- Robbins, S.P dan Judge T.A. 2015. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rosyid, Haryanto.F 1996. *"Burnout: Penghambat Produktivitas Yang Perlu Dicermati"*.
- Sarah L.V, Céline S, Marie-Emilie R, Moira Mikolajczak and Isabelle Roskamb, 2017. *The big five personality traits and parental burnout: Protective and risk factors*. *Personality and Individual Differences* 119 (2017) 216–219.
- Sharma, A. (2017). *The Influence of the Big Five Personality Traits on Burnout in Medical Doctors*. *International Journal of Psychological Studies*. Vol. 9, No. 4. Canadian Center of Science and Education. 13-23.
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Timple, A.Dale. 2000. *Seri Manajemen Sumber Daya Manusia Kepemimpinan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Yin, Robert K, 2011. *Studi Kasus: Desain dan Metode*. Jakarta: Raja grafindo.