

Strategi Komunikasi Organisasi dalam Mencegah *Burnout* pada Karyawan PTPN IV Regional II

Vol 7 Issue 1
(April, 2023)

Cansy Gesi Sanda^{1*}

¹ Program Studi Ilmu Komunikasi, FISIP, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Email: cansygesisanda@gmail.com^{1*}

ARTICLE INFO

Article history:

Received: xxx
Revised version received: xxx
Accepted: xxx
Available online: xxx

Keywords:

Communication Strategy;
Organizational Communication;
Burnout;

How to Cite:

APA Style 7th



ABSTRACT

Organizational communication strategy in preventing burnout in PTPN IV Regional II Employees. This research is motivated by issues related to mental health which are the main focus in the industry. Many workers often face mental health problems in the workplace. Mental health problems in the workplace not only affect individuals, but also affect the productivity and overall well-being of the organization. The purpose of this study is to identify and analyze concrete steps that can be taken by management in implementing effective communication strategies, with a primary focus on preventing burnout among employees. This study uses Goldhaber's organizational communication theory. The research method used is a qualitative research method with a descriptive approach. The data collection techniques used are interviews, observation and documentation. The data analysis techniques used are data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of this study indicate that open and transparent internal communication, employee performance appreciation, positive and collaborative relationships, and the implementation of programs that support employee welfare have a crucial role in preventing burnout. This study concluded that open and transparent internal communication, sincere and timely appreciation, positive and collaborative relationships, and relevant and accessible welfare programs are effective in preventing burnout in the Public Relations Division of PTPN IV Regional II. Continuous efforts are needed to improve the effectiveness of communication strategies in verbal appreciation and welfare programs to prevent burnout more comprehensively.

Available online at <https://studentjournal.umpo.ac.id/index.php/IJGCS>
Copyright (c) 2023 by IJGCS

1. Pendahuluan

Perhatian terhadap kesehatan mental pegawai di tempat kerja semakin meningkat, terutama karena dalam beberapa tahun terakhir, isu-isu terkait kesehatan mental telah menjadi fokus utama dalam industri (Rizal et al., 2023). Banyak pekerja sering menghadapi masalah kesehatan mental di lingkungan kerja (Maringka & Kusnawi, 2021). Masalah kesehatan mental di lingkungan kerja tidak hanya berdampak pada individu, tetapi juga mempengaruhi produktivitas dan kesejahteraan keseluruhan organisasi (Pratama & Gunarto, 2021). Karyawan yang memiliki kesehatan mental yang baik cenderung lebih produktif, merasa puas dengan pekerjaan mereka, dan memberikan kontribusi yang positif terhadap suasana di perusahaan. Namun, Fenomena burnout, yang ditandai oleh kelelahan fisik dan emosional, dapat menyebabkan konsep diri negatif, sikap kerja buruk, dan berkurangnya perhatian terhadap klien, menjadi tantangan serius bagi banyak perusahaan (Ojekou & Dorothy, 2015). Penelitian sebelumnya yang membahas terkait kesehatan mental mengatakan bahwa lingkungan kerja yang sehat memiliki dampak yang signifikan terhadap kesejahteraan karyawan dan produktivitas perusahaan secara keseluruhan (Hutagalung, 2024).

Menurut penelitian (Adnyaswari, 2017) semakin meningkat kejenuhan kerja (burnout) pada pegawai maka semakin menurun tingkat kinerjanya. Burnout dapat menjadi isu yang signifikan bagi perusahaan atau organisasi serta individu, yang pada akhirnya akan berdampak pada produktivitas, kualitas, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan (Riza, 2018). Oleh karena itu, penting bagi organisasi atau perusahaan untuk mengidentifikasi dan menerapkan strategi yang efektif untuk mencegah burnout. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan adalah melalui komunikasi organisasi yang efektif. Komunikasi yang terbuka dan transparan dapat menciptakan suasana kerja yang mendukung, meningkatkan partisipasi karyawan, dan menurunkan tingkat stres. Terdapat empat fungsi komunikasi adalah (1) menginformasikan (to inform), (2) Mendidik (to educate), (3) Penghibur (to entertain), (4) Mempengaruhi (to influence) (Basit, 2018). Banyak peneliti telah melakukan studi mengenai burnout di sektor pelayanan kesehatan dan di sektor pendidikan serta layanan masyarakat lainnya. Hal ini menjadi dasar bagi peneliti untuk melakukan penelitian di salah satu perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang berlokasi di kota Medan.

Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan pada PTPN IV Regional II yang terletak di Jl. Letjen Suprpto No.2, Hamdan, Kec. Medan Maimun, Kota Medan. Perusahaan yang berada dibawah naungan BUMN ini merupakan perusahaan yang bergerak di bidang perkebunan kelapa sawit. Di sini, peneliti melakukan pengamatan intensif selama 32 hari kerja ketika melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL). Melalui pengamatan dengan salah satu karyawan di bagian Hubungan Masyarakat (Humas), khususnya yang berfokus pada posisi Kreatif Media Sosial. Tidak hanya mendesain flayer kebutuhan feed instagram, tetapi juga sebagai editor untuk video dan terkadang turun langsung ke lapangan sebagai videografer. Peneliti menemukan bahwa karyawan menjalankan peran unik dan kompleks dengan tuntutan tinggi, diharapkan selalu kreatif dan responsif terhadap perubahan cepat di dunia digital. Pengamatan terhadap kinerja karyawan menunjukkan tantangan dan tekanan dalam menyelesaikan berbagai tugas secara simultan.

Untuk mengatasi masalah burnout pada karyawan, diperlukan strategi komunikasi organisasi yang efektif. Komunikasi verbal efektif mempunyai karakteristik jelas dan ringkas, perbendaharaan kata mudah dimengerti, mempunyai arti denotatif dan konotatif, intonasi mampu mempengaruhi isi pesan, kecepatan berbicara yang memiliki tempo dan jeda yang tepat serta ada unsur humor. Sedangkan komunikasi non verbal dapat disampaikan melalui beberapa cara yakni penampilan fisik, sikap, tubuh, dan cara berjalan, ekspresi wajah dan sentuhan (Hardiyanto & Pulungan, 2019).

Komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan serta antar rekan kerja dapat berkontribusi dalam mencegah terjadinya burnout. Komunikasi antara atasan dan bawahan erat kaitannya dengan kepemimpinan. Kepemimpinan harus mampu mengantisipasi dan mengikuti perubahan-perubahan yang terjadi dalam organisasi melalui kewenangannya dalam membangun struktur, orang, teknologi, dan mekanisme yang dapat menciptakan suatu budaya baru yang lebih produktif (Sihite & Saleh, 2019). Selain itu, kebijakan yang mendukung kesejahteraan karyawan, seperti program kesehatan dan kesejahteraan, juga dapat menjadi solusi untuk mencegah burnout.

Meskipun banyak penelitian tentang burnout dan komunikasi organisasi, masih terdapat kekurangan dalam literatur mengenai strategi komunikasi spesifik di bagian hubungan masyarakat, terutama untuk karyawan kreatif di media sosial. Penelitian ini bertujuan mengisi kekurangan tersebut dengan mengidentifikasi dan menganalisis strategi komunikasi organisasi yang efektif dalam mencegah burnout di karyawan PTPN IV Regional II, khususnya di Bagian Humas. Diharapkan, penelitian ini memberikan wawasan tentang kontribusi komunikasi efektif terhadap kesejahteraan karyawan dan produktivitas organisasi

2. Metode

Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara dengan karyawan dan manajemen, observasi interaksi di tempat kerja, serta dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui

reduksi data, penyajian data dalam bentuk narasi deskriptif, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini dilaksanakan di PTPN IV Regional II yang terletak di Jalan Letjen Suprpto No. 2, Hamdan, Kecamatan Medan Maimun, Kota Medan.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian ini menemukan bahwa Bagian Humas PTPN IV Regional II menerapkan beberapa strategi komunikasi organisasi untuk mencegah burnout pada karyawan. Strategi-strategi tersebut meliputi komunikasi internal yang terbuka dan transparan, apresiasi kinerja karyawan, hubungan yang positif dan kolaboratif, dan pelaksanaan program-program yang mendukung kesejahteraan karyawan. Secara khusus, temuan menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif antara atasan dan bawahan memainkan peran penting dalam mengurangi tingkat stres dan burnout di kalangan karyawan.

Penelitian ini mengindikasikan bahwa pengakuan dan penghargaan atas pencapaian karyawan berperan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang suportif dan mencegah burnout. Selain itu, penelitian telah menunjukkan bahwa hubungan positif dan kolaboratif di tempat kerja dapat menjadi faktor pelindung yang signifikan terhadap burnout. Dengan membangun hubungan positif dan kolaboratif, organisasi dan individu dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat dan mencegah terjadinya burnout. Disisi lain juga penelitian ini telah menunjukkan bahwa pelaksanaan program-program yang mendukung kesejahteraan karyawan dapat secara signifikan mengurangi risiko burnout.

Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa tantangan dalam implementasi strategi komunikasi tersebut. Beberapa karyawan merasa bahwa komunikasi masih belum sepenuhnya efektif, terutama dalam hal mengapresiasi baik dalam bentuk verbal, non verbal atau bentuk apresiasi lainnya dan kurangnya perhatian atasan terhadap dampak burnout. Selain itu, beberapa program kesejahteraan karyawan dinilai kurang optimal dalam memenuhi kebutuhan individu. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan efektivitas strategi komunikasi dan program kesejahteraan guna mencegah burnout secara lebih komprehensif.

Analisis mendalam terhadap data wawancara mengungkapkan bahwa strategi komunikasi internal yang diterapkan oleh Bagian Humas PTPN IV Regional II, khususnya komunikasi dari atasan ke bawahan, memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat *burnout* karyawan. Karyawan yang merasa didengar dan dipahami oleh atasan mereka cenderung memiliki tingkat stres yang lebih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang empatik dan suportif, yang memungkinkan karyawan untuk mengekspresikan kekhawatiran dan kebutuhan mereka, merupakan faktor penting dalam mencegah *burnout*. Sebaliknya, karyawan yang merasa komunikasi dengan atasan mereka kurang efektif, terutama dalam hal pemberian umpan balik yang konstruktif dan dukungan emosional, menunjukkan tingkat burnout yang lebih tinggi.

Selain itu, analisis juga menyoroti peran penting budaya pengakuan atau apresiasi. Apresiasi yang tulus dan tepat waktu dapat meningkatkan motivasi, keterlibatan, dan rasa memiliki karyawan, sehingga mengurangi risiko *burnout*. Organisasi perlu membangun budaya apresiasi yang kuat, di mana karyawan secara teratur menerima pengakuan atas kontribusi mereka. Apresiasi tidak harus selalu berupa penghargaan finansial; pengakuan verbal, umpan balik positif, dan kesempatan pengembangan karir juga sangat berharga. Manajer perlu dilatih untuk memberikan apresiasi yang efektif dan membangun hubungan yang positif dengan karyawan mereka.

Hubungan yang positif dan kolaboratif merupakan salah satu budaya organisasi dalam mencegah *burnout*. Budaya organisasi yang inklusif dan kolaboratif, yang ditandai dengan kerja tim yang solid dan dukungan antar rekan kerja, menciptakan lingkungan kerja yang positif dan mengurangi rasa terisolasi. Efektivitas program-program kesejahteraan karyawan, seperti program asuransi kesehatan, program kebugaran, cuti tambahan, dan program pengembangan karier, sangat bergantung pada bagaimana program-program tersebut dikomunikasikan dan diakses oleh karyawan. Karyawan yang merasa informasi tentang program-program tersebut mudah diakses dan relevan dengan kebutuhan mereka cenderung memanfaatkannya dengan lebih baik.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori Komunikasi Organisasi yang dikemukakan oleh Goldhaber, yang menekankan pentingnya komunikasi yang efektif dalam mengurangi ketidakpastian dan stres di tempat kerja. Apresiasi kinerja karyawan relevan dengan konsep Teori Motivasi Higiene yang dikembangkan oleh Frederick Herzberg, yang menyatakan bahwa faktor motivator seperti pengakuan dan pencapaian lebih penting daripada faktor kebersihan. Hubungan positif dan kolaboratif didasari dengan jaringan komunikasi dan budaya saling mendukung antar karyawan, yang relevan dengan Teori Komunikasi Organisasi Goldhaber. Program kesejahteraan karyawan yang efektif dalam mengurangi stres kerja relevan dengan teori Stres Kerja oleh Hans Selye, yang menyatakan bahwa stres merupakan reaksi tubuh terhadap

penyebab stres. Penelitian ini memperdalam pemahaman tentang bagaimana strategi-strategi tersebut diimplementasikan dalam praktik sehari-hari dan dampaknya terhadap tingkat *burnout* di kalangan karyawan.

4. Kesimpulan

Penelitian ini mengidentifikasi bahwa komunikasi internal yang terbuka dan transparan, apresiasi yang tulus dan tepat waktu, hubungan positif dan kolaboratif, serta program kesejahteraan yang relevan dan mudah diakses, efektif dalam mencegah *burnout* di Bagian Humas PTPN IV Regional II. Tantangannya meliputi kurangnya apresiasi verbal yang konsisten, perhatian yang lebih mendalam terhadap dampak *burnout* pada karyawan, dan optimalisasi program kesejahteraan agar lebih sesuai dengan kebutuhan individu. Saran yang diberikan adalah penguatan budaya apresiasi melalui program penghargaan formal dan informal, peningkatan hubungan kolaboratif melalui kegiatan *team-building* dan acara sosial, optimalisasi program kesejahteraan melalui survei dan penyesuaian yang lebih personal, serta evaluasi dan umpan balik berkelanjutan untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat, produktif, dan berkelanjutan.

Acknowledgment

Terima kasih kami ucapkan kepada pembimbing dan seluruh Civitas Akademika Universitas Muhammadiyah Sumatera utara atas selesainya artikel kami, karena selama ini telah menasehati, membantu dan mengajari penulis.

References

- Adnyaswari, N. A. & I. G. A. D. A. (2017). Pengaruh Dukungan Sosial Dan *Burnout* Terhadap Kinerja Perawat Rawat Inap RSUP Sanglah. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(5), 2474–2500. <https://media.neliti.com/media/publications/245438-pengaruh-dukungan-sosial-dan-burnout-ter-d7f9a266.pdf>
- Basit, L. (2018). Fungsi Komunikasi. *Al-Hikmah Media Dakwah, Komunikasi, Sosial Dan Kebudayaan*, 9(2), 26–42. <https://doi.org/10.32505/hikmah.v9i2.1737>
- Hardiyanto, S., & Pulungan, D. (2019). Komunikasi Efektif Sebagai Upaya Penanggulangan Bencana Alam di Kota Padangsidimpuan. *Jurnal Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(1), 30–39. <https://doi.org/10.30596/interaksi.v3i1.2694>
- Hutagalung, A. I. (2024). Kesehatan Mental Di Tempat Kerja Menciptakan Lingkungan Yang Sehat. *Circle Archive*, 1(4), 1–13.
- Maringka, R., & Kusnawi, K. (2021). Exploratory Data Analysis Faktor Pengaruh Kesehatan Mental di Tempat Kerja. *CogITO Smart Journal*, 7(2), 215–226. <https://doi.org/10.31154/cogito.v7i2.312.215-226>
- Ojekou & Dorothy. (2015). Effect of Work Environment on Level of Work Stress and *Burnout* among Nurses in a Teaching Hospital in Nigeria. *Open Journal of Nursing*, 05(10), 948–955. <https://doi.org/10.4236/ojn.2015.510100>
- Pratama, Y., & Gunarto, S. (2021). Peran Kesehatan Mental Karyawan dalam Meningkatkan Kinerja di Tempat Kerja. 02(02), 69–75.
- Riza, K. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja, Dan *Burnout* Terhadap Turnover Intention Pada Pt. Lotus Indah Textile Industries. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 6, 401–408.
- Rizal, M., Rina, A. P., & Noviekayati, I. (2023). Mindfulness Based Cognitive Therapy Untuk Menurunkan *Burnout* Pegawai. *Briliant: Jurnal Riset Dan Konseptual*, 8(2), 359. <https://doi.org/10.28926/briliant.v8i2.1207>
- Sihite, M., & Saleh, A. (2019). Peran Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Daya Saing Perguruan Tinggi: Tinjauan Konseptual. *Jurnal Ilmu Manajemen Methonomix*, 2(1), 29–44.