

## STUDI MENGENAI BURNOUT PADA GURU SLB SUKAPURA KOTA BANDUNG

**Hedi Wahyudi, Suhana**

Fakultas Psikologi Universitas Islam Bandung

Email: [Hediway@yahoo.com](mailto:Hediway@yahoo.com), [hans\\_psikologi82@yahoo.com](mailto:hans_psikologi82@yahoo.com)

### **Abstrak**

Seorang guru tidak hanya harus menunjukkan totalitas kemampuan sesuai dengan kompetensi di bidang akademik saja, namun juga kompetensi lainnya yang dapat menunjang proses pembelajaran agar terlaksana sesuai dengan tujuan yang akan dicapai. Tidak semua guru menguasai semua kompetensi yang seharusnya dimiliki oleh seorang pengajar. Disisi lain, banyaknya beban kerja yang harus di tanggung oleh seorang guru juga dapat menimbulkan permasalahan untuk pengajar. Salah satu sekolah SLB yang menjadi sorotan peneliti yaitu Sekolah Luar Biasa (SLB) Sukapura Bandung. Fakta yang di dapat ada keluhan-keluhan yang disampaikan oleh guru sebagai pengajar siswa ABK di SLB Sukapura Bandung. Banyak guru yang sering merasa sakit kepala ketika mengajar terutama terhadap tingkah laku siswa yang tidak bisa diatur. Selain itu, diantara beberapa guru terkadang merasa cepat lelah ketika mengajar. Terkadang timbul perasaan bosan mengajar dalam diri para guru. Keadaan guru SLB Sukapura Bandung tersebut dapat dijelaskan melalui pengertian *Burnout*. Maslach (dalam Schaufelidkk., 1993) berpendapat bahwa sumber utama timbulnya *burnout* adalah karena adanya stres yang berkembang secara akumulatif akibat keterlibatan pemberi dan penerima pelayanan dalam jangka panjang. Maslach memandang burnout sebagai sindrom psikologis yang meliputi tiga dimensi yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi, dan *low personal accomplishment* (Maslach, 1982; 1993). Responden dalam penelitian ini yaitu Guru SLB di tingkat SD dan SMP Sukapura Bandung yang berjumlah 14 orang. Metode yang digunakan adalah studi deskriptif. Dari data yang diperoleh terdapat guru-guru yang mengalami *burnout* 64,3 % pada presentase kategori rendah dan hanya 21,4 % pada presentase kategori tinggi. Dikaitkan dengan kesabaran, guru-guru tersebut memiliki kesabaran yang tinggi dalam menjalani perannya sebagai pengajar untuk anak ABK. Namun, ada beberapa guru yang menunjukkan tingkat *burnout* yang tinggi yaitu dengan persentase 21,4 %. Artinya ada beberapa guru yang mengalami burnout dan hal ini berarti guru memiliki tingkat kesabaran yang rendah.

Kata Kunci: Guru, SLB, Burnout, Kesabaran

## **PENDAHULUAN**

Guru Pendidikan Luar Biasa merupakan salah satu komponen pendidikan yang secara langsung mempengaruhi tingkat keberhasilan anak berkebutuhan khusus dalam menempuh perkembangannya (Ineupuspita, 2008). Guru SLB dituntut untuk memiliki kesabaran yang tinggi, kesehatan fisik dan mental yang baik dalam bekerja karena mereka melakukan tugas fungsional yaitu mengajar satu per satu siswanya dengan penuh kesabaran, melakukan tugas administrasi seperti membuat rapor, dan tugas struktural dalam organisasi sekolah.

Salah satu sekolah SLB yang menjadi sorotan peneliti yaitu Sekolah Luar Biasa Sukapura Bandung. Sekolah ini berdiri dari sejak 1990 di bawah naungan Yayasan Sukapura dengan izin dinas pendidikan provinsi Jawa Barat No. 421.9/3916-PLB. Disini terdapat SLB C dan SLB B, tingkatannya terdapat SD, SMP, SMA dan SMK. Disini terdapat 16 guru yang bekerja, 2 guru yaitu kepala sekolah dan wakil kepala sekolah, jadi hanya 14 guru yang mengajar siswa-siswi ABK di SLB Sukapura ini. Guru-guru disini terus mendampingi ABK dari masuk sekolah hingga selesai. Sekitar tujuh jam mengajar dan mendampingi siswa-siswi ABK ini.

Fakta yang di dapat ada keluhan-keluhan yang disampaikan oleh guru pengajar siswa ABK di SLB Sukapura Bandung, sering merasa sakit kepala ketika mengajar terutama terhadap tingkah laku siswa yang tidak bisa diatur, selain itu beberapa guru terkadang merasa sakit pada bagian punggung, leher, dan bahu, guru merasacepat lelah ketika mengajar. Terkadang timbul perasaan bosan mengajar dalam diri para guru. Tetapi menurut keterangan mereka harus melakukan pekerjaan tersebut karena hal itu memang merupakan pekerjaan mereka sebagai pengajar. Guru tersebut memperlihatkan gejala-gejala kelalahan emosional.

Saat anak-anak ada yang tidak menaati peraturan atau tidak kooperatif dalam proses belajar, dibiarkan begitu saja atau diserahkan pada guru lain. Guru tersebut merasa tertekan karena harus menerangkan pelajaran pada siswa yang ada di dalam kelas. Siswa yang tidak menaati peraturan dibiarkan saja dan guru fokus pada yang paham saja. Guru yang sudah lelah hanya akan fokus pada siswa yang menurut saja. Siswa yang tidak mengikuti aturan diberikan perintah untuk keluar biar main terlebih dahulu. Apabila ada anak yang tidak menuruti perintah dari guru, guru

tersebut akan marah dan berteriak “ya sudah tulis saja”. Saat guru sangat marah, guru tersebut memperlihatkan gejala depersonalisasi.

Guru merasa semuanya tidak perlu di bebaskan pada guru, siswa memiliki waktu lebih jika belajar di rumah, jadi terkadang siswa yang tidak ada orang yang mengajarkan di rumah, guru memberikan soal beserta jawabannya. Ini menunjukan guru di SLB Sukapura mengalami gejala *low depersonal accomplishment*. Selain itu muncul pula keluhan dari pihak orang tua siswa, meminta orang tua siswa untuk menjelaskan materi yang tidak tersampaikan di kelas. Menurut para orang tua siswa, hal tersebut seharusnya tidak terjadi. Semua pengajaran di sekolah seharusnya disampaikan di sekolah. Hal ini menambah beban orang tua untuk mengajari anaknya yang berkebutuhan khusus. Selain itu, menurut keterangan orang tua siswa, anak-anak mereka kurang memiliki prestasi akademik. Siswa yang mendapat ranking pun rata-rata mendapat bantuan dari guru di mata pelajaran yang kurang dikuasainya.

Kurangnya dukungan dan kerjasama dari **orang tua** siswa berkebutuhan khusus yang menyerahkan sepenuhnya pembelajaran kepada guru dapat menambah beban bagi para guru, sebagai sumber stress tambahan, hal ini dapat menimbulkan kelelahan fisik maupun psikis pada guru SLB dalam melakukan pekerjaannya.

Keadaan guru SLB Sukapura Bandung tersebut dapat dijelaskan melalui pengertian *Burnout*. Maslach (dalam Schaufeli dkk., 1993) berpendapat bahwa sumber utama timbulnya *burnout* adalah karena adanya stres yang berkembang secara akumulatif. Maslach memandang *burnout* sebagai sindrom psikologis yang meliputi tiga dimensi yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi, dan *low personal accomplishment* (Maslach, 1982; 1993).

Dari hasil wawancara dengan beberapa guru di SLB Sukapura, Dimensi kelelahan emosional mencerminkan terkurasnya sumber-sumber diri sehingga individu tidak mampu memberikan pelayanan dengan baik. Kemudian dimensi depersonalisasi ditandai oleh kecenderungan individu bersikap negatif dan sinis terhadap penerima pelayanan. Sedangkan dimensi *low personal accomplishment* mengacu pada penilaian negatif terhadap kinerja diri. Jika guru mengalami *burnout*, maka hanya sedikit kemungkinan untuk timbulnya peningkatan dari siswa berkebutuhan khusus meskipun mereka telah mendapatkan pendidikan di lembaga sekolah. Sehingga jika dilihat dari permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, ada kemungkinan guru-guru di SLB Sukapura mengalami *burnout*.

Hal ini dapat dilihat dari dimensi kelelahan emosional yang ditandai dengan perasaan guru-guru di SLB yang merasa lelah ketika harus menerangkan pelajaran kepada siswa. Karena guru harus berulang kali memberikan penjelasan bahkan jika memungkinkan disertai dengan gambar agar siswa menjadi mengerti. Selain itu pada dimensi depersonalisasi terlihat dari sikap guru yang ditampilkan pada siswa. Karena kelelahan yang dialami guru maka berdampak pada sikap guru yang menjadi kurang peduli dengan siswa yang menjadi tanggung jawabnya. Guru juga lebih sering bertindak apatis dengan cara membentak siswa, menghindar dan meninggalkan kelas jika tidak dapat mengatasi kondisi kelas. Kemudian pada dimensi *low personal accomplishment*, terlihat pada kinerja guru yang tidak optimal sebagai pengajar.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengetahui mengenai *burnout* pada guru di SLB Sukapura Bandung.

## **METODE**

### **Rancangan Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara jelas, cermat, dan teliti tentang gejala-gejala yang akan diteliti. Penelitian ini hanya sebatas memberikan gambaran tentang kondisi yang sebenarnya tanpa bermaksud mengambil kesimpulan (Arlina Gunarya, 1985).

Variabel yang akan diukur adalah kesabaran guru yang dapat diketahui dari keadaan *burnout* yang dialami oleh guru SLB Sukapura Bandung.

### **Populasi dan Sampel**

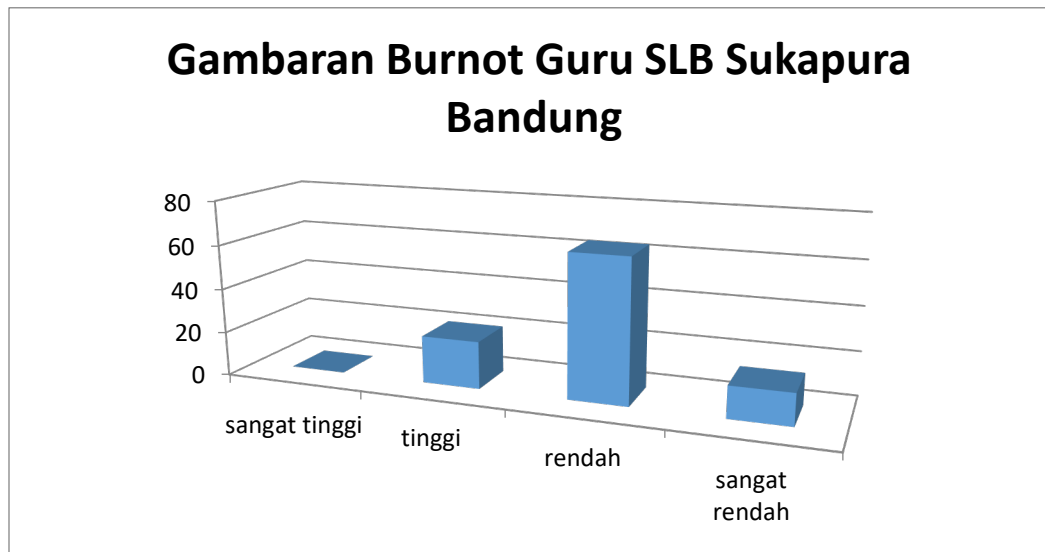
Populasi dalam penelitian ini yaitu Guru SLB di tingkat SD dan SMP Sukapura Bandung yang berjumlah 14 orang.

### **Alat Ukur**

Untuk mengumpulkan data maka dalam penelitian ini digunakan alat ukur yang berupa kuesioner. Kuesioner merupakan pertanyaan-pertanyaan yang diberikan secara tertulis kepada seseorang atau responden. Untuk memperoleh data yang objektif dan spesifik, maka kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup adalah kuesioner yang memberikan jawaban pilihan kepada responden untuk memilih salah satu jawaban

yang tersedia. Prosedur menjawab kuesioner tertutup adalah bahwa responden tinggal memberi tanda *chelist* (✓) dalam kolom atau tempat yang sesuai.

## HASIL



Dari data yang diperoleh terdapat guru-guru yang mengalami *burnout* 64,3 % , data ini menunjukkan kategori rendah dan hanya 21,4 % pada presentase kategori tinggi. Terlihat jelas presentase kategori rendah lebih besar dibandingkan presentase kategori lainnya. Hal ini menunjukkan sebagian besar guru yang mengajar di SLB tersebut mengalami *burnout*. Mengacu pada apa yang dinyatakan oleh Farber, 1991 mengenai bagaimana seseorang dapat mengalami *burnout* pada pekerjaannya adalah jika kita bekerja pada suatu pelayanan, misalnya guru, maka kita akan terbentuk secara keseluruhan oleh atmosfir layanan pembelajaran secara intens dengan membiarkan keterlibatan pribadi kita dan sumber emosi kita sampai pada akhirnya kita menemukan diri kita dalam keadaan kelelahan. Gambaran tersebut menjelaskan, bahwa terdapat pemahaman awal mengenai *burnout* adalah suatu bentuk kelelahan yang disebabkan karena seseorang bekerja terlalu rutin, berdedikasi dan komitmen, bekerja terlalu banyak dan terlalu lama serta memandang kebutuhan dan keinginan mereka sebagai hal kedua. Hal tersebut menyebabkan mereka merasakan adanya tekanan-tekanan untuk memberi lebih banyak. Tekanan ini berasal dari dalam diri mereka sendiri, dari klien / siswa yang amat membutuhkan, dan tekanan lainnya. Dengan adanya tekanan-tekanan ini, maka dapat menimbulkan rasa bersalah, yang pada akhirnya

akan mendorong mereka untuk menambah energi yang lebih besar. Ketika realitas yang ada tidak mendukung idealisme mereka, maka mereka tetap berupaya mencapai idealisme tersebut sampai akhirnya sumber daya mereka terkuras, sehingga mereka mengalami kelelahan atau frustrasi yang disebabkan terhalangnya pencapaian harapan (Freudenberger dalam Farber, 1991).

Namun yang terjadi dengan para guru SLB berdasarkan hasil diatas menunjukkan bahwa setelah sekian lama para guru tersebut bekerja memberikan kemampuan totalitasnya, serta ruang lingkup lingkungan sehari-hari dalam proses pembelajaran menghadapi berbagai tekanan baik dari siswa-siswanya, Para guru tersebut tetap mengeluarkan seluruh energinya untuk focus pada bidang pekerjaannya, hal ini tergambar bahwa mereka tetap untuk melakukan pembinaan dan pengajaran, sekalipun ada yang terkadang merasa kurang menunjukkan kepedulian pada anak-anak yang terlalu bermasalah, seperti melanggar peraturan atau ketidak disiplin, hal tersebut di picu oleh beban tugas yang kompleks saja bukan dipicu oleh kondisi *burnout*.

**Maslach** menjelaskan bahwa pekerjaan yang berorientasi melayani orang lain dapat membentuk hubungan yang bersifat "asimetris" antara pemberi dan penerima pelayanan. Seseorang yang bekerja pada bidang pelayanan, ia akan memberikan perhatian, pelayanan, bantuan, dan dukungan kepada klien, siswa, atau pasien. Hubungan yang tidak seimbang tersebut dapat menimbulkan ketegangan emosional yang berujung dengan terkurasnya sumber-sumber emosional. Sekalipun relasi antara guru dan siswa tidak menunjukkan hubungan yang seimbang artinya guru terus memberikan bantuan dan dukungan pada siswa SLB, sementara para siswa berkebutuhan khusus tersebut kurang dapat memberikan bantuan dan dukungan bagi para guru nya, namun keberhasilan meningkatkan kemampuan mereka dalam menyesuaikan diri di lingkungan dengan segala kekurangannya, menjadi kepuasan dan kebahagiaan guru, hal inilah yang dapat mengurangi tingkat *burnout*.

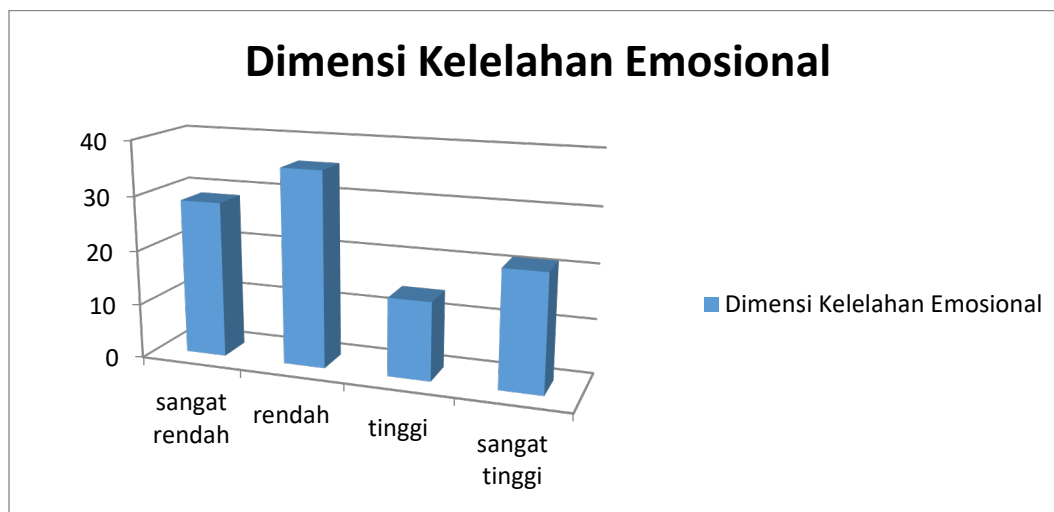
Maslach (Schaufeli dkk., 1993) mengemukakan bahwa *burnout* merupakan sindrom yang memiliki tiga dimensi yaitu kelelahan emosional, *depersonalisasi*, dan penurunan pencapaian prestasi pribadi.

Dalam penelitian ini pun terpapar hasil dari masing-masing dimensi *burnout*, hasil pengolahan data masing-masing, diketahui bahwa dari tiga dimensi burnout yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi, dan *low personal accomplishment*, ada satu dimensi dimana guru-guru menunjukkan kategori dan persentase yang tinggi yaitu pada dimensi *low personal*

*accomplishment*. Artinya dari ketiga dimensi *burnout* guru-guru lebih banyak mengalami *low personal accomplishment*.

Ini terlihat kemungkinan beberapa guru yang mengalami burnout termasuk pada kategori guru-guru yang mengalami *low depersonal accomplishment*. Faktor yang mungkin dapat mempengaruhi tingkat *low personal accomplishment* guru adalah faktor dari dalam diri dan luar diri dari guru seperti kepribadian, tingkat spiritual, beban kerja dan tanggung jawab yang tinggi, serta lingkungan kerja yang tidak nyaman.

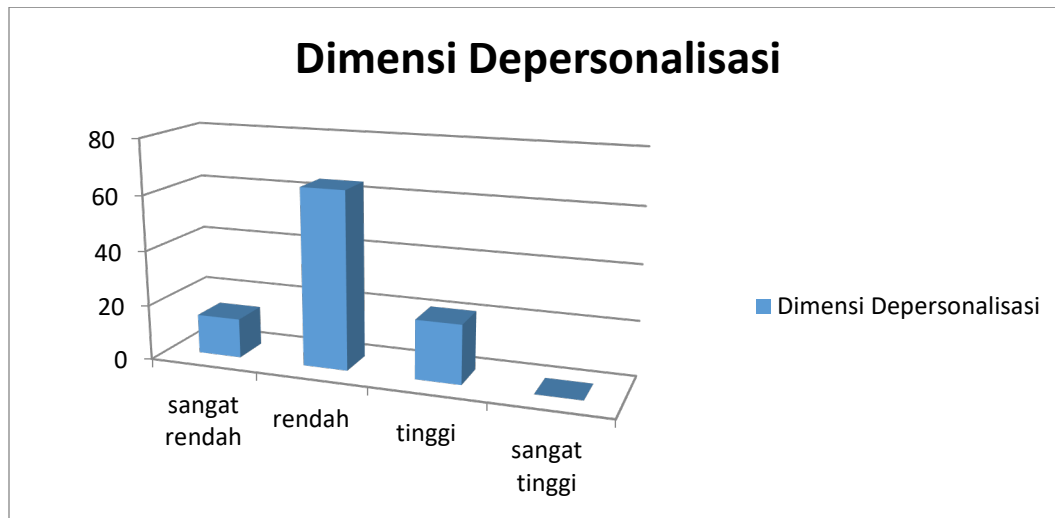
### Dimensi kelelahan emosional



Data diatas terlihat bahwa sebagian besar guru SLB Sukapura Bandung memiliki tingkat kelelahan emosional yang rendah. Kelelahan emosional ditandai dengan terkurasnya sumber-sumber emosional, misalnya perasaan frustrasi, putus asa, sedih, tidak berdaya, tertekan, apatis terhadap pekerjaan dan merasa terbelenggu oleh tugas-tugas dalam pekerjaan sehingga seseorang merasa tidak mampu memberikan pelayanan secara psikologis yang maksimal (Maslach, 2001).

Guru SLB yang memiliki tingkat kelelahan emosional yang rendah menunjukkan bahwa guru-guru tersebut memiliki toleransi pada frustasi yang memadai, hal ini menunjukkan bahwa tuntutan tugasnya masih mampu dijalankannya dengan baik, karena mereka sudah mendapatkan pendidikan dalam menangani siswa luar biasa. Guru-guru tersebut masih cukup memiliki daya tahan yang tinggi yang artinya memiliki waktu bertahan yang lama dalam melakukan intensitas kerjanya sebagai pengajar ABK. Selain itu, guru-guru juga memiliki daya juang yaitu kegigihan yang tinggi dalam mencapai tujuannya sebagai pendidik.

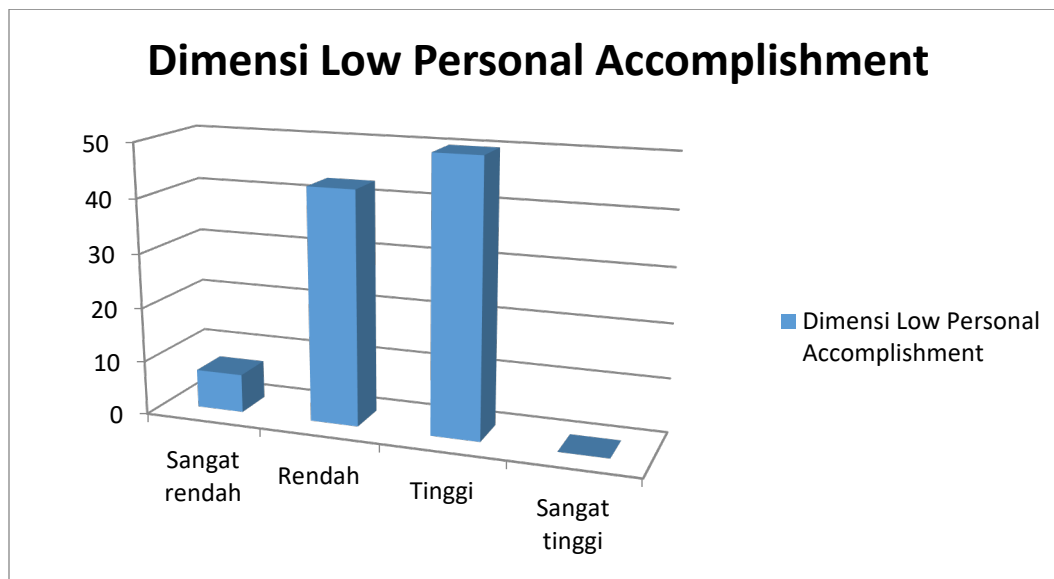
## Dimensi depersonalisasi



Data diatas terlihat bahwa sebagian besar guru SLB Sukapura Bandung memiliki tingkat depersonalisasi yang rendah. Depersonalisasi, merupakan perkembangan dari dimensi kelelahan emosional. Ia menjelaskan depersonalisasi adalah coping (proses mengatasi ketidak seimbangan antara tuntutan dan kemampuan individu) yang dilakukan individu untuk mengatasi kelelahan emosional. Perilaku tersebut adalah suatu upaya untuk melindungi diri dari tuntutan emosional yang berlebihan dengan memperlakukan orang lain disekitarnya sebagai objek. Gambaran dari depersonalisasi adalah adanya sikap negatif, kasar, menjaga jarak dengan penerima layanan, menjauhnya seseorang dari lingkungan sosial, dan cenderung tidak peduli terhadap lingkungan serta orang-orang disekitarnya. Sikap lainnya yang muncul adalah kehilangan idealisme, mengurangi kontak dengan sekitarnya, berhubungan seperlunya saja, berpendapat negatif dan bersikap sinis terhadap sekitarnya (Maslach, 2001). Beranjak dari data yang diperoleh menunjukkan bahwa tingkat depersonalisasi yang rendah berarti bahwa guru-guru secara keseluruhan tidak menunjukkan sikap negatif seperti tidak peduli dengan siswa dan pekerjaannya. Guru-guru yang memiliki tingkat depersonalisasi yang rendah juga menunjukkan bahwa guru-guru tersebut memiliki ketekunan dalam menjalankan layanan pendidikan pada siswa-siswa yang menuntut pelayanan khusus. Terlihat ketika guru-guru menghadapi permasalahan memiliki kemampuan untuk menyelesaikannya secara terencana dan terarah. Sehingga guru-guru tersebut menunjukkan usaha yang sungguh-sungguh untuk mendidik anak ABK. Tidak hanya rendah, ada beberapa guru yang juga mengalami depersonalisasi yang tinggi. Faktor



### Dimensi *Low Personal Accomplishment*



Data diatas terlihat bahwa sebagian besar guru SLB Sukapura Bandung memiliki tingkat *low personal accomplishment* yang tinggi. **Maslach** menyatakan bahwa penurunan pencapaian prestasi pribadi disebabkan oleh perasaan bersalah telah berperilaku negative terhadap orang lain. Seseorang merasa bahwa dirinya telah berubah menjadi orang yang berkualitas buruk terhadap orang lain di sekitarnya, misalnya tidak memperhatikan kebutuhan mereka. Padahal seorang pemberi layanan dituntut untuk selalu memiliki perilaku yang positif, misalnya penyabar, penuh perhatian, hangat, humoris, dan yang paling penting adalah mempunyai rasa empati.

Sebagian besar guru SLB Sukapura Bandung memiliki tingkat *low personal accomplishment* yang tinggi, guru-guru mengalami penurunan terhadap kinerjanya sebagai pengajar ABK yang diakibatkan oleh sikap dan perasaan negatif yang timbul dari dalam dirinya. Hal ini dipicu dari perasaannya yang merasa kurang berhasil mengoptimalkan kemampuan-kemampuan anak didiknya. Umpan balik atau kritik dari pihak orang tua siswa kurang dapat disikapi dengan positif. Pemaknaan ini menggugah akan perasaan bersalah pada dirinya dalam menjalankan fungsi dan perannya sebagai pengajar. Hal ini pula dapat di picu oleh tugas-tugas yang bukan pengajaran yang diembankan pada dirinya yang membuat mereka menjadi sibuk, sehingga fungsi pengawasan akan kemajuan keterampilan anak didiknya. Kehilangan empati yang dirasakannya pun bersumber dari berbagai macam tuntutan yang dihadapinya.

## SIMPULAN

1. Tingkat burnout Guru SLB Sukapura Bandung tersebar pada kategori sangat rendah, rendah, dan tinggi. Hal ini berdasarkan hasil persentase bahwa sebesar 14,3 % termasuk ke dalam kategori sangat rendah, 64,3 % termasuk ke dalam kategori rendah, dan 21,4 % masuk ke dalam kategori tinggi. Paling terbanyak pada kategori rendah.
2. Dikaitkan dengan teori, guru yang mengalami gangguan yang mempengaruhi psikologis seseorang dimana gangguan ini memberikan pengaruh terhadap tiga kondisi yang berbeda yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi, dan low depersonal accomplishment, guru-guru di SLB Sukapura Bandung rendah burnoutnya. Karena dari persentase lebih banyak guru-yang memiliki tingkat burnout yang rendah sebesar 64,3 %.

## DISKUSI

Menghadapi anak-anak yang berkebutuhan khusus membutuhkan kualitas para guru yang handal. Perilaku mereka yang berbeda memerlukan penanganan yang khusus. Sekalipun para guru sudah mempersiapkan diri sebelumnya, dengan menekuni pendidikan untuk berprofesi sebagai guru untuk anak-anak berkebutuhan khusus, tidak serta merta akan tetap mampu untuk menjaga stabilitas dan kualitas secara terus menerus. Ketika berhadapan dengan stimulus yang kerap berulang akan memberikan dampak tertentu bagi setiap individu. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa sebagian besar guru SLB Sukapura mengalami *burnout* yang rendah. Dari tiga aspek menunjukkan bahwa dua aspek yaitu kelelahan emosi dan depersonalisasinya rendah, artinya guru-guru yang ada masih memiliki ketekunan, kesiapan untuk menghadapi rasa frustrasi, masih memiliki idealisme bahwa mereka memiliki profesi untuk melayani siswa-siswa yang berkebutuhan khusus. Dari sisi fungsi dan perannya mereka masih menunjukkan kesediaan untuk mengabdikan diri pada tugas dan tanggungjawabnya tersebut. Disisi lain yang memicu burnout para guru SLB adalah kurangnya apresiasi positif dari para orang tua siswa, hal ini membuat mereka merasa bersalah kurang dapat memikul tanggungjawabnya. Dari umpan balik yang negative dari lingkungan pengguna jasa nya membuat para guru menjadi kurang terpacu untuk meningkatkan kinerjanya. Padahal tugas yang harus diembannya bukan tugas yang mudah. Oleh karena itu perlu

kirannya untuk membahas setiap program sebagai langkah perencanaan dalam program pengajaran pada siswa berkebutuhan khusus di sosialisasikan dengan orang tua, setelah program berjalan pada saat evaluasi hasil perkembangan yang dicapai oleh setiap siswa berdiskusi bersama-sama dengan orang tuannya. Hal ini dilakukan agar orang tua memahami proses yang dijalankan, sehingga mereka akan lebih puas dan dapat memberikan umpan balik yang lebih positif.

Hasil Penelitian ini memberikan gambaran mengenai burnout yang dialami oleh para guru SLB Sukapura, dengan demikian dapat ditemukan akar permasalahan penurunan kinerja para guru SLB tersebut, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai langkah awal untuk menyusun program-program perbaikan untuk meningkatkan kinerja para guru. Penelitian ini pun mungkin saja dapat dijadikan model untuk kasus-kasus yang serupa.

## DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. (2007). *Manajemen Penelitian cetakan kesembilan..* Jakarta ; Rineka Cipta. Hal 135 & 137.

[Ifdlali](http://smanj.sch.id/pendidikan-inklusi-pendidikan-terhadap-anak-berkebutuhan-khusus). (2010, 27 januari). Pendidikan Sekolah Inklusi. Diunduh melalui <http://smanj.sch.id/pendidikan-inklusi-pendidikan-terhadap-anak-berkebutuhan-khusus>.

Najati, M. Utsman, 1985, *Al-Quran dan Ilmu Jiwa*. Penerjemah: Ahmad Rofi'U Usmani. Bandung: Lembaga Kebudayaan Universitas Pasundan.

Noor, Hasnudin. 2009. *Psikometri Aplikasi Dalam Penyusunan Instrument Pengukuran Perilaku*. Bandung ; Fakultas Psikologi Unisba.

Savitri I, 1998. Burnout pada guru sekolah luar biasa tuna ganda (Studi kualitatif mengenai gambaran, sumber, dan proses burnout pada guru Sekolah Luar Biasa tuna ganda di sebuah Sekolah Luar Biasa tuna ganda di Jakarta). Fakultas Psikologi. Universitas Indonesia.

Diaz R, 2007. Hubungan Antara Burnout dengan motivasi Berprestasi Akademis Pada Mahasiswa yang Bekerja.. Universitas Gunadarma. Depok.

Hirose UK, 2013. [Burnout](http://adipsi.blogspot.com/2010/06/burnout.html). Diunduh melalui <http://adipsi.blogspot.com/2010/06/burnout.html>

Schaufeli WB, dkk, 2008. Burnout: 35 Years of Research and Practice. Career Development International. Vol. 14 No. 3, 2009. pp. 204-22

# **PENGARUH *FINANCIAL INCENTIVE* TERHADAP *SELLING VOLUME* KREDIT MOTOR**

**Yonathan Natanael**

UIN Syarif Hidayatullah

Email: [yonathannatanael@yahoo.com](mailto:yonathannatanael@yahoo.com)

*The phenomenon descreasing selling volume in credit motorcycle that happen on Januari 2014. That phenomenon cause a decreasing benefit for leasing. To cope descreasing, the leasing giving incentive to dealer, incentive to branch manager, insentive to supervisor, and insentive to sales. Research by using quantitative methods involving matrix data 20 dealer in Karawang. Using Multiple Regression, that known  $F(20) = 10,962$  and  $p = 0,000 < 0,05$ , it was found that incentive to dealer, incentic to branch manager, incentive to supervisor, and incentive to sales influence selling volume in credit motorcycle with R square 74,5%. This research found that the best incentive to increasing selling volume in credit motor cycle is incentive to sales, that contribution 67,7%.*

***Keywords:*** *Incentive, Selling Volume, Leasing, Credit*

## **PENDAHULUAN**

Kemajuan teknologi khususnya dalam dunia usaha ditandai dengan adanya berbagai perusahaan yang memproduksi barang dan menawarkan jasa. Salah satu perusahaan produksi yang berkembang di negara-negara maju maupun negara yang sedang berkembang adalah industri kendaraan bermotor (Rafii, 2013). Salah satu jenis kendaraan bermotor yang diproduksi yaitu sepeda motor. Sepeda motor merupakan alat transportasi yang banyak diminati oleh masyarakat. Oleh sebab itu permintaan sepeda motor semakin tahun semakin meningkat.

Keberadaan industri sepeda motor tidak dapat berdiri sendiri. Masyarakat memerlukan keberadaan lembaga keuangan yang berfungsi sebagai penanggulang kebutuhan masyarakat dalam melakukan proses pengkreditan kendaraan bermotor. Lembaga keuangan tersebut dikenal dengan

nama *leasing*. Pengertian *leasing* menurut Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia no 1169/KMK01/1991 (dikutip dalam Yulianingrum, Kusumastuti, & Chandra, 2013) adalah suatu kegiatan pembiayaan dalam penyediaan barang modal baik secara sewa guna usaha dengan hak opsi (*finance lease*) maupun sewa guna usaha tanpa hak opsi (*operating lease*) secara berkala. Adapun jenis pembiayaan yang digunakan oleh *leasing* menurut Wuisan (2013) adalah (a) *finance lease*, pembiayaan dengan cara kontrak antara *lessor* dengan *lessee* pada suatu periode dan (b) *operating lease leasing*, *lessor* membeli barang, yang kemudian disewakan kepada *lessee*, yang dibayarkan secara berkala berikut dengan bunganya.

*Leasing* merupakan lembaga penyanggah dana yang lebih fleksibel apabila dibandingkan dengan Bank. Hartono (2007) mengungkapkan bahwa di Indonesia umumnya perusahaan pembiayaan/*leasing* terdaftar dalam bentuk Perseroan Terbatas (PT), dimana pemegang sahamnya adalah perusahaan swasta nasional maupun perusahaan asing. Bank sebagai lembaga keuangan menurut Fuady (dikutip dalam Yulianingrum, Kusumastuti, & Chandra, 2013) tidak mampu untuk menanggulangi kebutuhan dana yang diperlukan oleh masyarakat. Hal tersebut merupakan keterbatasan yang dimiliki oleh bank. Menurut Wuisan (2013), *leasing* merupakan lembaga keuangan non bank yang keberadaannya sangat penting sebagai alternatif pemberi jasa finansial kepada masyarakat yang membutuhkan dengan cara memberikan kredit.

Salah satu *leasing* yang terkenal di Indonesia adalah PT. Adira Dinamika Multi Finance, Tbk. yang dikenal dengan ADMF. Fenomena yang terjadi yakni pada bulan Januari tahun 2014, terjadi penurunan penjualan sepeda motor secara kredit sebesar 12%. Pada bulan Januari tahun 2013 penjualan sepeda motor secara kredit berada pada angka 649.983 dan pada Januari 2014 sebanyak 580.288 unit (Dinisari, 2014). Hal ini menurut salah satu artikel berjudul “*Penjualan otomotif turun kredit adira seret*” (2014) disebabkan oleh persaingan dalam industri pembiayaan yang semakin ketat. Penurunan penjualan sepeda motor secara kredit menyebabkan laba bersih *leasing* pada awal tahun 2014 mengalami penurunan.

Cara dealer untuk meningkatkan volume penjualan secara kredit sangat bervariasi. Mulai dari pemberian hadiah, mensubsidi uang muka secara besar-besaran, serta memberikan potongan angsuran/bonus angsuran (Runtuwene, 2013). Strategi penjualan tersebut dilakukan dealer untuk memancing masyarakat agar dapat membeli motor secara kredit. Selain strategi dealer, dari artikel berjudul “*Kinclongnya Pasar Motor di Indonesia*”, *leasing* pun bersaing untuk memberikan

insentif untuk meningkatkan penjualan secara kredit yaitu dengan memberikan insentif kepada dealer (Abadi, 2014). Tidak hanya insentif untuk dealer, menurut Apriliananda (2015) *leasing* pun memberikan insentif kepada sales.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Jenkins, Gupta, Mitra, dan Shaw (1998) dan Taman (2012) insentif merupakan hal yang sangat erat berhubungan dengan kuantitas kinerja. Kuantitas kinerja yang dimaksudkan dalam hal ini adalah dalam bentuk volume penjualan. Hal ini sejalan dengan penelitian Banker, Lee, Potter, dan Srinivasan (1996) yang menemukan insentif memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap hasil penjualan. Namun penelitian yang dilakukan oleh Blouin, Raedy, dan Shackelford (2003) menjelaskan insentif tidak memiliki pengaruh terhadap volume penjualan barang. Atas dasar pertentangan hasil penelitian yang dilakukan oleh Banker et al. (1998) dengan Blouind et al. (2003). Maka peneliti ingin mengkaji kembali penelitian mengenai pengaruh insentif terhadap volume penjualan. Guna mengetahui dampak insentif terhadap penjualan, terutama dalam penjualan kredit sepeda motor.

### ***Selling Volume***

Kotler (2000) mendefinisikan *selling volume* atau volume penjualan sebagai banyaknya barang yang terjual dalam waktu tertentu. Volume penjualan dapat pula diartikan hasil akhir yang dicapai oleh perusahaan atas banyaknya penjualan produk yang terjual. Hanfan (2005) dalam thesisnya mengartikan pula volume penjualan sebagai berapa unit produk terjual pada satuan waktu tertentu. Menurut Kotler (2000) ada beberapa usaha untuk meningkatkan volume penjualan, yaitu mengadakan analisa pasar, menentukan konsumen yang potensial, mengadakan pameran, memasang diskon, dan menjajakan produk agar konsumen dapat melihat produk yang ditawarkan.

### ***Incentive***

Mathis dan Jackson (2006) mendefinisikan insentif sebagai suatu kompensasi pada kinerja individu, tim, maupun organisasi. Insentif individual diberikan dengan cara memberikan penghargaan atas kinerja individual. Insentif tim diberikan apabila tim memenuhi tujuan tertentu. Insentif organisasi diberikan berdasarkan hasil kinerja seluruh organisasi. Menurut Dessler (2013) insentif terbagi menjadi dua, yaitu *financial incentive* dan *non financial incentive*. *Financial incentive* adalah hadiah dalam bentuk uang kepada pekerja yang tekun dan memproduksi hasil

yang melebihi standar ketetapan. *Non financial incentive* bukan dalam bentuk yang, dapat berupa sertifikat, mobil, rumah, barang, training program, travel, dan sebagainya. Adapun beberapa strategi *financial incentive* menurut Dessler (2013) adalah (a) *piece work plan*, sistem pembayaran insentif berdasarkan angka/item yang dikerjakan pada suatu waktu; (b) *straight piece work*, sistem pembayaran insentif berdasarkan jumlah item yang terjual; (c) *standard hour plan*, sistem pembayaran insentif berupa banyaknya produksi yang melebihi standar; dan (d) *merit pay*, sistem pembayaran insentif berdasarkan prestasi kerja.

## **METODE PENELITIAN**

### **Sumber Data Penelitian**

Data penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah “data matrix penjualan pada Januari tahun 2014” dari 20 dealer motor di kota Karawang yang menjual secara kredit kepada *leasing* PT. XYZ cabang Karawang. Data besarnya insentif kepada dealer, insentif kepada *branch manager*, insentif kepada supervisor, insentif kepada sales didapatkan peneliti atas izin dari Marketing Head PT. XYZ cabang Karawang. Data matrik penjualan 20 dealer disaat bulan januari 2014 di karawang ( $Mean = 9.8$  dan  $SD = 13.64$ ), besarnya insentif kepada dealer ( $Mean = 511250$  dan  $SD = 88285$ ), besarnya insentif kepada *branch manager* ( $Mean = 18750$  dan  $SD = 36160$ ), besarnya insentif *supervisor* ( $Mean = 13750$  dan  $SD = 27.247$ ), dan besarnya insentif sales ( $Mean = 22500$  dan  $SD = 32342$ ).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan uji regresi, didapatkan hasil  $F(20) = 10,962$  dan  $p = 0,000 < 0,05$ . Nilai tersebut menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari insentif kepada dealer, insentif kepada *branch manager*, insentif kepada supervisor, dan insentif kepada sales terhadap volume penjualan kredit motor. Tidak hanya itu, berdasarkan dari nilai *R square* sebesar 0,745 memiliki arti bahwa besarnya proporsi varians volume penjualan kredit motor (DV) dijelaskan oleh insentif kepada dealer, insentif kepada *branch manager*, insentif kepada supervisor, dan insentif kepada sales (IV) sebesar 74,5%, sedangkan sisanya sebesar 25,5% dipengaruhi variabel lain diluar penelitian.



Untuk mengetahui lebih detail mengenai hasil penelitian, peneliti menggunakan nilai Beta dan R Square Change. Adapun hasil yang dapat dijelaskan adalah sebagai berikut:

1. Dengan nilai  $\beta_1 = -0.126$  dan  $p = 0.5 > 0.05$ , dan R Square Change sebesar 0.34 diketahui dengan kontribusi sebesar 3,4% variabel insentif kepada dealer tidak signifikan memengaruhi volume penjualan kredit.
2. Dengan nilai  $\beta_2 = -0.227$  dan  $p = 0.235 > 0.05$  dan R Square Change sebesar 0.017 diketahui dengan kontribusi sebesar 1,7% insentif kepada branch manager tidak signifikan memengaruhi volume penjualan kredit.
3. Dengan nilai  $\beta_3 = -0.922$  dan  $p = 0.001 < 0.05$  dan R Square Change sebesar 0.018 diketahui dengan kontribusi sebesar 1,8% insentif kepada supervisor signifikan memengaruhi volume penjualan kredit.
4. Dengan nilai  $\beta_4 = 1.343$  dan  $p = 0.000 < 0.05$  dan R Square Change sebesar 0.677 diketahui dengan kontribusi sebesar 67,7% insentif kepada sales signifikan memengaruhi volume penjualan kredit.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan data yang didapatkan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa insentif memengaruhi banyaknya penjualan kredit motor, khususnya insentif terhadap supervisor dan sales. Jadi, saran bagi leasing adalah memberikan insentif kepada sales dan supervisor karena memiliki kontribusi yang baik kepada penjualan kredit.

## **DISKUSI**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa apabila dianalisis secara bersama-sama, insentif kepada dealer, insentif kepada branch manager, insentif kepada supervisor, dan insentif kepada sales berpengaruh terhadap volume penjualan kredit motor. Namun, bila dianalisis lebih detail, diketahui insentif kepada supervisor dan insentif kepada sales yang signifikan memengaruhi penjualan kredit motor. Hal tersebut sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Wangi, Nuridja, Bagia (2014), yaitu salah satu kunci yang meningkatkan volume penjualan adalah besarnya gaji dan insentif berdasarkan hasil penjualan per masing-masing individu.

Insentif kepada sales berkontribusi sangat besar kepada penjualan kredit motor disebabkan tugas seorang salesman pada suatu dealer adalah mencapai target yang ditetapkan oleh dealer. Disamping itu pimpinan sales, dalam hal ini adalah supervisor bertanggung jawab dalam merencanakan, mengatur, dan mengawasi pelaksanaan tugas yang ditargetkan oleh dealer.

Insentif kepada branch manager tidak signifikan memengaruhi penjualan dapat disebabkan karena tugas seorang Branch manager adalah sebagai pemegang kekuasaan dan bertanggung jawab kepada dealer pusat. Insentif kepada dealer tidak signifikan memengaruhi dikarenakan insentif tersebut digunakan untuk membiayai manajemen, gaji, operasional dan pengembangan dealer.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, R. (2014). Kinclongnya pasar motor indonesia. Diunduh pada tanggal 7 Agustus 2015 dari <https://kreditgogo.com/artikel/Kredit-Motor/Kinclongnya-Pasar-Motor-di-Indonesia>. html
- Apriliananda, P. (2015). Mau beli sepeda motor tunai, konsumen dipaksa kredit. Diunduh pada tanggal 7 Agustus 2015 dari <http://otomotif.kompas.com/read/2015/04/13/173521615/Mau.Beli.Sepeda.Motor.Tunai.Konsumen.Dipaksa.Kredit>
- Banker, R. D., Lee, S. Y., Potter, G. & Srinivasan, D. (1996). Contextual analysis of performance impact of outcome-based incentive compensation. *Journal ACAD MANAGEJ*, 39(4), 920-948.
- Blouin, J. L., Reaedy, J. S., & Shackelford, D. A. (2003). *Capital gains taxes and equity trading: empirical evidence*. *Journal of Accounting Research*, 41(1), 611-651.
- Dessler, G. (2013). *Human resource management* (13<sup>rd</sup> ed.). US: Pearson.
- Dinisari, M. C. (2014). *Penjualan sepeda motor selama januari turun*. Diunduh pada tanggal 8 Mei 2015 dari <http://industri.bisnis.com/read/20140210/98/202289/penjualan-sepeda-motor-selama-Januari-turun>
- Hanfan, A. (2005). *Analisis faktor-faktor pengaruh selling in yang berdampak terhadap kinerja penjualan (studi kasus pada distributor PT. Lokaniaga Adi Permata Tegal)*. (Thesis, Universitas Diponogoro).
- Hartono, D. S. (2007). Perlindungan hukum bagi lessor pada perjanjian leasing (studi kasus pada PT. ACC cabang Semarang. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Semarang*, 3(2), 22-31.

- Jenkins, J. G. D., Gupta, N., Mitra, A., & Shaw, J.D (1998). Are financial incentives related to performance? A meta-analytic review of empirical research. *Journal of Applied Psychology*, 83(5), 777-787.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Mathis, R. L. & Jackson, J. H. (2006). *Human resource management* (Diana Angelica, Penerj.). Jakarta: Salemba Empat. (Karya asli diterbitkan pada tahun 2004).
- “Penjualan otomotif turun, kredit adira seret” (2014). Diunduh pada tanggal 8 Mei 2015 dari <http://www.tribunnews.com/bisnis/2014/07/21/penjualan-otomotif-turun-kredit-adira-seret>
- Rafii, A. M. (2013). *Analisis pengaruh bauran pemasaran terhadap peningkatan volume penjualan motor suzuki shogun axelo 125cc pada PT. Sinar Galesong Pratama di Makassar*. (Skripsi, Universitas Hassanudin Makassar).
- Runtuwene, I. H. (2013). Penerapan akuntansi piutang leasing untuk perencanaan dan pengendalian pada PT. Suzuki Finance Indonesia cabang Manado. *Jurnal EMBA*, 1(4), 998-1006.
- Taman, A. (2012). *Model pengukuran kinerja perusahaan dengan metode smart system studi kasus pada ukm CV. Batara Elektrindo*. Jakarta: Universitas Gunadarma.
- Wangi, N. K. S., Nuridja, I. M., & Bagia, W. (2014). Analisis belum tercapainya target penjualan elektronik dan furniture (sebuah kajian dari persepektif manajemen pemasaran). *Jurnal Jurusan Pendidikan Ekonomi*, 4(1), 1-10.
- Wuisan, J. S. (2013). Analisis efektifitas pengendalian intern piutang lease pada PT. Finansia Multi Finance Tomohon. *Jurnal EMBA*, 1(4), 1608-1616.
- Yulianingrum, V., Kusumastuti, H., Chandra, L. (2013). Kajian pemenuhan kewajiban lessee terhadap lessor dalam hal terjadi kredit macet akibat kepailitan. *Prive Law*, 1, 31-35.