



**PENERAPAN SHARING SESSION DAN ACTIVE LISTENING  
SEBAGAI UPAYA MANAJEMEN BURNOUT PADA DRIVER DI  
PERUSAHAAN ANUGERAH TANGKAS TRANSPORTINDO (ATT)  
GROUP**

Yulfikasari Linggi Bandaso<sup>1\*</sup> | Ahmad Ridfah<sup>1</sup> | Widyastuti<sup>1</sup> | Kartika Cahyaningrum<sup>1</sup>  
Fakultas Psikologi, Universitas Negeri Makassar, Makassar, Indonesia

---

**Abstract:** *Logistics companies are companies that provide services that cover every activity in the physical distribution chain. In the field of logistics, especially drivers generally experience work overload. The method of implementation in this program is to analyze the workload using the full time equivalent (FTE) method first. The purpose of this program is to manage burnout in drivers with sharing sessions and active listening in PT Anugerah Tangkas Transportindo (ATT) Group. This sharing session and active listening program consists of five sessions, namely, 1) Reminder sessions related to absence, work, and company rules; 2) New employee introduction session; 3) Psychoeducation session about gratitude in the workplace; 4) Discussion session; 5) Cultum session about being grateful to Allah SWT. This program was attended by 21 drivers at Soekarno-Hatta airport. Based on the results of the distribution of driver satisfaction questionnaires, drivers are satisfied with the program. As a result, the whole program is effective to reduce burnout in drivers of PT Anugerah Tangkas Transportindo (ATT) Group.*

**Keywords:** *Sharing, Active Listening, Burnout, Driver*

**Abstrak:** Perusahaan logistik merupakan perusahaan yang menyediakan layanan jasa yang mencakup setiap aktivitas pada rantai distribusi fisik. Dalam bidang logistik, khususnya driver pada umumnya mengalami kelebihan beban kerja. Metode pelaksanaan dalam kegiatan ini adalah melakukan analisis beban kerja menggunakan metode *full time equivalent* (FTE) terlebih dahulu. Tujuan pengabdian ini adalah sebagai manajemen *burnout* pada *driver* dengan adanya kegiatan *sharing session* dan *active listening* di PT Anugerah Tangkas Transportindo (ATT) Group. Kegiatan *sharing session* dan *active listening* ini terdiri dari lima sesi yaitu, 1) Sesi reminder terkait absen, pekerjaan, dan aturan perusahaan; 2) Sesi pengenalan karyawan baru; 3) Sesi psikoedukasi mengenai kebersyukuran di tempat kerja; 4) Sesi diskusi; 5) Sesi kultum mengenai bersyukur kepada Allah SWT. Kegiatan ini diikuti oleh 21 *driver* di bandara Soekarno-Hatta. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepuasan *driver*, *driver* merasa puas dengan kegiatan yang dilakukan. Dengan demikian, keseluruhan kegiatan yang dilakukan efektif untuk menurunkan *burnout* pada *driver* PT Anugerah Tangkas Transportindo (ATT) Group.

**Kata kunci:** *Sharing, Mendengar Aktif, Burnout, Driver*

---

## A. PENDAHULUAN

Proses pengiriman barang baik itu lintas daerah maupun lintas negara bukan hal yang mudah. Perusahaan logistik merupakan perusahaan yang menyediakan layanan jasa yang mencakup setiap aktivitas pada rantai distribusi fisik. Anugerah Tangkas Transportindo (ATT) Group merupakan grup perusahaan yang menyediakan *one-stop total logistics solution* yang mana ahli dalam bidang transportasi dengan menyediakan logistik yang dirancang untuk memenuhi beragam kebutuhan lingkungan bisnis yang menuntut saat ini. Perusahaan yang tergabung dalam ATT Group memiliki fokus pada berbagai bisnis sehingga memiliki fleksibilitas untuk memenuhi layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Kegiatan utama ATT Group adalah untuk menyediakan transportasi yang efektif dan efisien untuk kepentingan dari pelanggan. ATT Group menawarkan pelayanan dengan cara terbaik *International Freight Forwarding, Customs Brokerage Services, Sistem Manajemen Pergudangan, Distribusi Pusat dan Jasa Pengiriman, Project Cargo, Mover dan Jasa Pindahan, tahanan lama Cargo Spesialis, Internasional dan Domestik Courier Service*. Dengan tim yang berdedikasi dan profesional, ATT Group dapat meyakinkan untuk memenuhi pelanggan inginkan cara terbaik dalam transportasi.

Kualitas layanan logistik yang mampu bersaing, dan layanan yang ditawarkan dapat berpengaruh pada loyalitas pelanggan. Sistem logistik yang baik adalah sistem yang dapat memenuhi kepuasan pelanggan dengan kualitas layanan yang perlu untuk diunggulkan juga (Wardhani dkk., 2020). Pelanggan akan merasa puas dengan kinerja yang diberikan perusahaan ketika memenuhi harapan dari pelanggan. Oleh karena itu perlu untuk meningkatkan kesehatan dan keselamatan kerja bagi *driver* logistik.

Pada lingkungan kerja khususnya dalam bidang logistik yang kompetitif dan cepat mengalami perubahan, manajemen dari sumber daya manusia perlu untuk diperhatikan dan dipahami secara mendalam beban kerja yang ditemui pada karyawan khususnya *driver* yang menjadi tolak ukur utama dari perusahaan logistik. Analisis beban kerja atau bisa disebut sebagai *work load analysis* merupakan metode yang penting dalam manajemen sumber daya manusia untuk mengukur, mengevaluasi, dan mengoptimalkan distribusi tugas dan tanggung jawab di dalam organisasi. Analisis beban kerja ini dapat membantu perusahaan dalam merencanakan suatu kegiatan yang dapat mengembangkan karyawan (Anwar dkk., 2023). Dengan analisis beban kerja, manajer sumber daya manusia dapat mengetahui pola kerja yang tidak sehat, salah satunya adalah kelebihan beban kerja yang berkelanjutan. Pengukuran beban kerja ini digunakan untuk mendapatkan informasi mengenai tingkat efisiensi dan efektivitas kerja organisasi menurut banyaknya pekerjaan yang perlu diselesaikan pada jangka waktu satu tahun.

Analisis beban kerja perlu untuk menggunakan metode *full time equivalent* (FTE). *Full time equivalent* merupakan cara untuk mengukur individu yang bekerja secara *full time* menurut standar yang ditetapkan sehingga menunjukkan jam kerja sebenarnya karyawan menurut aturan yang berlaku. Menurut UU No.13 Tahun 2003 ketentuan total jam kerja dalam seminggu adalah maksimal 54 jam. Berdasarkan hasil analisis beban kerja menggunakan metode *full time equivalent* pada PT Anugerah Tangkas Transportindo, *driver* setiap hari kerja bekerja 12 jam per hari sehingga dalam seminggu *driver* bekerja lebih dari 54 jam. Dalam bidang logistik, khususnya *driver* pada umumnya mengalami kelebihan beban kerja. Soewondo (1993) meneliti sumber stres pada 300 pegawai yang bekerja pada perusahaan swasta dengan tujuan untuk mencari tahu sumber-sumber stres pada perusahaan tersebut. Hasil yang di dapatnya salah satunya adalah beban kerja dan tekanan kerja (Soewondo, 1993).

Stres yang berlangsung lama serta adanya tekanan yang menyebabkan kelelahan fisik mengakibatkan respon negatif yang disebut dengan *burnout* (Maslach dkk., 2001). Stres kerja yang dialami pekerja ketika tidak dikelola dengan baik akan menimbulkan *burnout* (Marisa & Utami, 2021). Sumber *burnout* dapat berasal dari situasional maupun individu yang termasuk dalamnya dukungan kerja, beban kerja, tuntutan pekerjaan, usia, jenis kelamin, status pernikahan, dan sikap dalam bekerja (Maslach dkk., 2001). *Burnout* merupakan sindrom dengan karakteristik kelelahan kronis, sinisme, dan prestasi diri yang kurang (Bakker & Costa, 2014). Individu yang mengalami *burnout* akan menunjukkan gejala lelah fisik serta emosional yang kronis, seperti demam, sakit kepala, otot, pinggang, dan leher tegang, juga mengalami gangguan tidur, konflik sosial (Puspitasari & Handayani, 2014). Munculnya *burnout* ditandai dengan kelelahan emosional, depersonalisasi, dan rendahnya pencapaian diri (Maslach dkk., 2001). Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu *driver head* inisial DS, *driver* mengalami kelelahan kerja karena jam kerja yang kurang lebih 12 jam. Berikut kutipan wawancara dengan DS, “*Iya mba, kita ini kerjanya per-shift gitu dari jam 9 pagi sampe 9 malam, dari jam 9 malam sampe 9 pagi.... gitu mba.*”

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2008 (Kementerian RISTEK-DIKTI RI, 2018), analisis beban kerja merupakan teknik manajemen yang dilakukan secara sistematis untuk mendapatkan informasi tentang tingkat efisiensi dan efektivitas kerja organisasi menurut volume kerja. Metode *full time equivalent* (FTE) adalah salah satu metode untuk melakukan pengukuran beban kerja yang didasari dari waktu kerja dengan menggunakan pengukuran lama waktu dalam menyelesaikan tugas yang diberikan, kemudian waktu tersebut akan dikonversikan ke dalam bentuk nilai indeks FTE (Bakhtiar dkk., 2021).

Untuk mendapatkan hasil analisis beban kerja ini diperlukan teknik wawancara, observasi, serta penyebaran kuesioner analisis beban kerja. Wawancara digunakan untuk mengetahui pekerjaan apa saja yang dikerjakan oleh karyawan setiap hari kerja serta waktu kerja dari karyawan setiap hari kerja dan juga kendala yang dilakukan selama karyawan bekerja. Observasi digunakan untuk mengobservasi pekerjaan apa saja yang dilakukan oleh karyawan. Kuesioner analisis beban kerja bertujuan untuk menuliskan recap dari hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan.

Berdasarkan proses analisis beban kerja yang telah diperoleh bahwa *driver* logistik pada SUB Unit Anugerah Tangkas Transportindo (ATT) Group mengalami kelebihan beban kerja yang menyebabkan *burnout*. Jackson dkk (1986) mengemukakan bahwa terdapat tiga komponen *burnout*, yaitu: kelelahan emosional (*emotional exhaustion*), depersonalisasi (*depersonalization*), dan perasaan rendahnya harga diri (*feeling of low personal accomplishment*). Dari proses analisis tersebut kegiatan yang perlu dilakukan untuk manajemen stres kerja atau *burnout* pada *driver* adalah kegiatan *sharing session* dan *active listening*. Program *sharing session* dan *active listening* memungkinkan karyawan untuk memulihkan diri dari *burnout* yang dirasakan dengan berbagi dan mendengarkan pekerjaan apa saja yang dilakukan, kendala-kendala apa saja yang dirasakan dari pekerjaan, dan keluhan karyawan terhadap pekerjaannya.

## **B. METODE YANG DIGUNAKAN**

Kegiatan ini dilaksanakan di Bandara Soekarno-Hatta dengan partisipan *driver* logistik dari SUB Unit Anugerah Tangkas Transportindo (ATT) Group. Metode pelaksanaan dalam kegiatan ini adalah melakukan analisis beban kerja menggunakan metode *full time equivalent* (FTE) terlebih dahulu. Setelah melakukan analisis beban kerja kemudian melakukan kegiatan *sharing session* dan *active listening*. Untuk pelaksanaan analisis beban kerja dilakukan selama

2 minggu, yaitu dari tanggal 21 September 2023 hingga 5 Oktober 2023. Proses wawancara, observasi, serta pemberian kuesioner analisis beban kerja dilakukan di bandara Soekarno-Hatta karena *driver* logistik ini pekerjaannya mengambil dan mengantar barang ke bandara. Hasil analisis wawancara dan kuesioner menggunakan metode *Full time equivalent* (FTE) dilakukan di PT Segara Artha Investama dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel.

Setelah melakukan analisis beban kerja, penulis kemudian melakukan kegiatan *sharing session* dan *active listening* yang berlangsung sehari pada tanggal 12 Desember 2023. Dalam pelaksanaan kegiatan *sharing session* dan *active listening* terdapat beberapa sesi, yaitu:

1. Sesi pertama melakukan *reminder* terkait absen, pekerjaan, dan aturan perusahaan lainnya;
2. Sesi kedua yaitu sesi perkenalan kepada karyawan baru dan menceritakan bagaimana pekerjaan dari karyawan tersebut selama di PT Anugerah Tangkas Transportindo (ATT) Group;
3. Sesi ketiga melakukan psikoedukasi mengenai kebersyukuran di tempat kerja dan bagaimana perasaan dari *driver* dalam melaksanakan pekerjaannya. Psikoedukasi ini dilakukan dengan teknik *sharing session* dimana karyawan divisi Human Capital melakukan *sharing* mengenai makna dari kebersyukuran di tempat kerja. Makna kebersyukuran ini meliputi: a) mengajak *driver* untuk menceritakan mengapa saya ingin bergabung dengan perusahaan yang dimulai dengan *sharing* oleh karyawan divisi Human Capital terlebih dahulu kemudian *driver*, b) mengajak *driver* untuk bersyukur dengan hati dan perbuatan dengan penerapannya dalam situasi kerja khususnya ketika mengalami kelelahan akibat bekerja;
4. Sesi keempat melakukan diskusi dimana *driver* menceritakan keluhan kesah, apa saja yang ingin disampaikan *driver* selama melakukan pekerjaannya, serta pertanyaan yang ingin disampaikan *driver* mengenai pekerjaan atau apa pun itu;
5. Sesi terakhir yaitu kultum. Sesi terakhir ditutup dengan kultum tentang bersyukur kepada Allah SWT yang dipimpin oleh karyawan divisi Human Capital.

### C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan *sharing session* dan *active listening* berjalan sesuai dengan rencana. Pada kegiatan *sharing session* dan *active listening* ini para *driver* diberikan psikoedukasi mengenai kebersyukuran di tempat kerja dan *driver* diberikan kesempatan untuk menceritakan dan menanyakan apa saja kesulitan dan beban dari *driver* saat bekerja serta saran ketika bekerja yang mana itu akan ditampung oleh perusahaan ke depannya. Kegiatan *sharing session* dan *active listening* ini diikuti oleh 21 *driver* dari PT Anugerah Tangkas Transportindo (ATT) Group.



**Gambar 1.** Pelaksanaan Kegiatan *Sharing Session* dan *Active Listening*

Kegiatan *sharing session* dan *active listening* diakhiri dengan penyebaran kuesioner kepuasan kegiatan. Kuesioner kepuasan kegiatan ini diisi oleh 11 *driver* yang mengikuti kegiatan. Berdasarkan dari hasil kuesioner, dapat dikatakan kegiatan *sharing session* dan *active listening* ini sesuai dengan kebutuhan dari *driver* PT Anugerah Tangkas Transportindo (ATT) Group. Berdasarkan hasil kuesioner, 81,8% *driver* merasa sangat puas dengan kegiatan yang dilakukan hari ini. Berdasarkan hasil kuesioner, 72,7% *driver* dapat memahami *sharing* yang disampaikan dengan sangat baik. Berdasarkan hasil kuesioner, 72,7% *driver* merasa metode yang digunakan efektif untuk *burnout*. Berdasarkan hasil kuesioner, 72,7% *driver* merasa kegiatan *sharing session* ini sangat interaktif.

Berdasarkan hasil kuesioner, 72,7% *driver* merasa pertanyaan dan diskusi yang dilakukan selama sesi sangat baik. Berdasarkan hasil kuesioner, 72,7% *driver* merasa kesimpulan dan pembelajaran yang diperoleh sangat jelas. Seluruh *driver* merasa memiliki kesempatan yang cukup untuk berbicara dan didengarkan. *Driver* merasa sangat puas dengan keseluruhan kegiatan yang dilakukan dan sesuai dengan kebutuhan dari *driver*. *Driver* merasa mendapatkan pengetahuan baru dengan adanya kegiatan ini dan dapat menjalin silaturahmi dengan sesama karyawan. Dengan kata lain, keseluruhan kegiatan yang dilakukan efektif untuk *burnout* pada *driver* PT Anugerah Tangkas Transportindo (ATT) Group.

#### **D. KESIMPULAN**

Berdasarkan kegiatan pengabdian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa kegiatan *sharing session* dan *active listening* dinilai efektif sebagai manajemen *burnout* pada *driver* di PT Anugerah Tangkas Transportindo (ATT) Group. *Driver* merasa puas dengan keseluruhan kegiatan yang dilakukan dan merasa sesuai dengan kebutuhan dari *driver*. *Driver* mendapatkan pengetahuan baru dengan adanya kegiatan ini dan dapat menjalin silaturahmi dengan sesama karyawan. Saran bagi peneliti selanjutnya adalah kegiatan *sharing session* dan *active listening* ini dapat dilakukan untuk karyawan pada bidang lain atau perusahaan selain perusahaan logistik. Selain itu, diperlukan adanya intervensi lain selain analisis beban kerja metode *full time equivalent* (FTE).

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anwar, H., Adnyana, I. G. D., Azizah, N., & Salsabila, M. A. (2023). Analisis jabatan untuk memahami peran dan tanggung jawab karyawan di pt baruga asrinusa development. *Jurnal Kebajikan: Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(1), 72–77. <https://doi.org/https://doi.org/10.26858/jk.v2i1.48424>
- Bakhtiar, Syarifuddin, & Putri, M. P. (2021). Pengukuran beban kerja dengan metode full time equivalent dan penentuan jumlah tenaga kerja efektif menggunakan workload analysis. *Journal of Industrial Engineering and Operation Management*, 4(1), 5–9. <https://doi.org/10.31602/jieom.v4i1.5332>
- Bakker, A. B., & Costa, P. L. (2014). Chronic job burnout and daily functioning: A theoretical analysis. *Burnout Research*, 1(3), 112–119. <https://doi.org/10.1016/j.burn.2014.04.003>
- Jackson, S. E., Schwab, R. L., & Schuler, R. J. (1986). Toward an understanding of the burnout phenomenon. *Journal of Applied Psychology*, 71(40).
- Kementrian RISTEK-DIKTI RI. (2018). Permen RISTEK-DIKTI Nomor 2 Tahun 2018 tentang Pedoman Analisis Beban Kerja Jabatan Pelaksana di Lingkungan Kementerian RISTEK-DIKTI. *Kementrian RISTEK-DIKTI RI*.

- Marisa, P. A. A., & Utami, L. H. (2021). Kontribusi stress kerja dan hardiness pada burnout pekerja. *Jurnal Psikologi Integratif*, 9(1), 29. <https://doi.org/10.14421/jpsi.v9i1.2077>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). *Job Burnout* (Vol. 52). Annual Review of Psychology.
- Puspitasari, D. A., & Handayani, M. M. (2014). Hubungan tingkat self-efficacy guru dengan tingkat burnout pada guru sekolah inklusif di Surabaya. *Jurnal Psikologi Pendidikan Dan Perkembangan*, 3(1), 59–68.
- Soewondo, S. (1993). *Stress Kerja dalam Era Pembangunan*. Fakultas Psikologi UI.
- Wardhani, C. A., Sugianto, A., & Hermana, B. (2020). Pengaruh kualitas layanan logistik, kepuasan pelanggan, dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan jasa logistik menggunakan structural equation model. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 8(1). <https://doi.org/10.24912/jitiuntar.v8i1.5761>