

Komunikasi Bahasa Tubuh Pegawai Café B'aru Sebagai Tanda Jenuh Saat Berkerja : Gestur tubuh (Gerakan Kepala, Tatapan, Posisi Tubuh)

Ramses Bima Ramadhan¹, Auliya Yanuar Rizka ², Tri Prasetijowati³

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bhayangkara Surabaya

ARTICLE INFO

Article history:

Received Januari 2026

Revised Januari 2026

Accepted Januari 2026

Available Januari 2026

Ramsesbima77@gmail.com

auliyanuarizka@gmail.com

prasetijowati@gmail.com

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Cahaya Ilmu
Bangsa Institute

ABSTRAK

Kejenuhan kerja merupakan fenomena psikologis yang kerap dialami pegawai di sektor pelayanan, termasuk pada lingkungan cafe yang menuntut interaksi intensif dengan pelanggan. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi dan menganalisis bentuk-bentuk komunikasi nonverbal sebagai indikator kejenuhan kerja yang dialami pegawai Cafe B'aru Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi partisipatif dan wawancara mendalam terhadap tiga orang pegawai yang dipilih secara purposive sampling. Fokus pengamatan diarahkan pada manifestasi bahasa tubuh yang meliputi ekspresi wajah, tatapan mata, gerakan kepala, gestur

tangan, dan postur tubuh selama aktivitas kerja berlangsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kejenuhan kerja termanifestasi secara eksplisit melalui beberapa indikator nonverbal, antara lain postur tubuh yang pasif dan kurang energik, tatapan mata yang kosong dan sering beralih ke objek lain di luar konteks pekerjaan, serta gestur tubuh berupa gerakan repetitif yang tidak berkaitan dengan tugas utama. Faktor-faktor pemicu kejenuhan meliputi rutinitas kerja yang monoton, beban kerja berlebihan, dan minimnya apresiasi dari manajemen. Temuan ini mengindikasikan bahwa komunikasi nonverbal dapat menjadi alat diagnostik yang efektif untuk mendeteksi kondisi psikologis pegawai, sehingga manajemen perlu mengembangkan kepekaan dalam membaca isyarat-isyarat tersebut guna menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif dan produktif.

Kata Kunci: komunikasi nonverbal, bahasa tubuh, kejenuhan kerja, *burnout*, gestur tubuh

ABSTRACT

Job burnout is a psychological phenomenon frequently experienced by employees in the service sector, including in cafe environments that demand intensive interaction with customers. This research aims to identify and analyze forms of nonverbal communication as indicators of job burnout experienced by employees at Cafe B'aru Surabaya. The research method employed is descriptive qualitative with data collection

*Corresponding author

E-mail addresses: ramsesbima77@gmail.com

techniques through participatory observation and in-depth interviews with three employees selected through purposive sampling. The observation focus was directed toward body language manifestations including facial expressions, eye contact, head movements, hand gestures, and body posture during work activities. Research findings indicate that job burnout manifests explicitly through several nonverbal indicators, including passive and less energetic body posture, vacant gazes that frequently shift to objects outside the work context, and repetitive body gestures unrelated to primary tasks. Triggering factors for burnout include monotonous work routines, excessive workload, and minimal appreciation from management. These findings suggest that nonverbal communication can serve as an effective diagnostic tool for detecting employees' psychological conditions, thus management needs to develop sensitivity in reading these signals to create a more conducive and productive work environment.

Keywords: *nonverbal communication, body language, job burnout, burnout, body gestures*

1. PENDAHULUAN

Fenomena kejenuhan dalam rutinitas kerja sering kali muncul tanpa disadari, terutama di lingkungan pelayanan yang menuntut fokus dan kesabaran tinggi. Pegawai cafe di Surabaya menjadi bagian dari dinamika tersebut, di mana interaksi dalam melayani pelanggan tidak hanya tercermin dari komunikasi verbal, tetapi juga dari bahasa tubuh. Bentuk ekspresi nonverbal seperti tatapan mata yang menerawang, posisi berdiri yang terus berganti, hingga gerakan kepala yang lamban sering kali menjadi penanda kejenuhan. Bahasa tubuh memiliki peran penting dalam mengungkapkan perasaan yang tidak terucap, termasuk rasa jenuh terhadap rutinitas pekerjaan atau tekanan dari kesibukan operasional cafe. Studi mengenai komunikasi nonverbal ini menjadi menarik karena mampu memperlihatkan bagaimana respons emosional pegawai cafe tampak melalui perilaku fisik sederhana.

Kejenuhan kerja (*burnout*) adalah keadaan yang diidentifikasi dengan kelelahan emosional, fisik, dan mental akibat penderitaan yang akut dan terus-menerus (Dewi & Riana, 2019). Istilah kejenuhan kerja mengacu pada kelelahan emosional, fisik, dan mental di tempat kerja yang diakibatkan oleh keterlibatan dalam aktivitas yang menguras emosi (Hasanah et al., 2022). Faktor-faktor kejenuhan kerja adalah kurangnya dukungan sosial, kurangnya kontrol, kelebihan beban kerja, dan sebagainya (Al-Marwaziyyah & Chori, 2022). Hal ini dapat menimbulkan hasil negatif pada tingkat organisasi seperti ketidakhadiran, performa kerja, dan turnover intention. Ketidakseimbangan yang dialami seseorang dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, baik dalam ranah kehidupan pribadi maupun profesional, mengindikasikan terganggunya keseimbangan kehidupan kerja (*work life balance*) yang berpotensi memicu kejenuhan kerja. *Work life balance* merupakan sebuah konsep yang berupaya menyeimbangkan antara aspirasi karier dengan kebahagiaan personal, waktu luang, kehidupan keluarga, dan pengembangan diri. Dalam konteks era globalisasi dan kompetisi yang semakin ketat, *work life balance* telah menjadi perhatian krusial bagi organisasi maupun pekerja, mengingat sulitnya sebagian besar pekerja dalam mengatur proporsi yang tepat antara kehidupan pribadi dan profesional mereka.



Tatapan mata menjadi salah satu aspek paling kuat dalam menafsirkan kondisi emosional pegawai. Tatapan yang kosong, tidak fokus, atau sering berpindah arah menandakan penurunan konsentrasi dan minat terhadap pekerjaan. Pegawai yang lebih sering menatap jam, layar ponsel, atau melihat ke luar jendela biasanya sedang mengalami kejenuhan yang cukup tinggi. Selain itu, salah satu penyebab meningkatnya kejenuhan kerja yang mengkhawatirkan adalah beban kerja (Diehl et al., 2021). Banyaknya jumlah pekerjaan dan desakan waktu dengan segala rutinitas yang padat menjadi beban kerja bagi karyawan. Beban kerja merupakan salah satu sumber kejenuhan kerja yang paling banyak dibahas. Beban kerja dapat didefinisikan sebagai persepsi pekerja terhadap sejumlah tugas yang harus diselesaikan dalam periode waktu tertentu, yang mencakup dimensi tuntutan fisik maupun psikologis. Secara konseptual, beban kerja terbagi menjadi dua kategori, yaitu beban kerja fisik yang bersumber dari aktivitas gerakan otot, serta beban kerja psikologis yang diakibatkan oleh proses mental dan kognitif.

Ekspresi wajah memiliki peranan signifikan dalam mengindikasikan kondisi burnout selama proses pekerjaan berlangsung, yang dapat diidentifikasi melalui sejumlah manifestasi seperti wajah tanpa ekspresi (flat affect), frekuensi menguap yang meningkat, serta mimik kelelahan yang tampak secara visual. Ekspresi wajah pegawai dapat mengalami perubahan secara cepat seiring dengan tingkat ketertarikan terhadap tugas atau aktivitas kerja yang sedang dilaksanakan. Ketika ekspresi kejenuhan muncul secara serentak pada sebagian besar pegawai, hal tersebut mengindikasikan bahwa kondisi lingkungan kerja kurang kondusif. Analisis terhadap ekspresi wajah dapat memberikan pemahaman mengenai sejauh mana tingkat keterlibatan dan engagement pegawai dalam menjalankan aktivitas pekerjaan mereka. Jika seorang karyawan mengalami stres yang berhubungan dengan pekerjaan, mereka akan merasa sulit untuk memenuhi peran mereka seperti yang diharapkan oleh perusahaan. Gestur-gestur tersebut dapat menjadi bahan analisis yang penting untuk menilai tingkat keterlibatan pegawai dalam pekerjaannya. Perilaku nonverbal seperti ini menunjukkan bahwa kebosanan atau kejenuhan kerja dapat terlihat dengan jelas meskipun tanpa diungkapkan secara lisan oleh pegawai. Observasi terhadap tatapan mata, gerakan kepala, dan posisi tubuh membuka ruang refleksi tentang bagaimana lingkungan kerja dapat dibuat lebih dinamis dan kondusif. Penelitian ini tidak hanya menyoroti perilaku fisik pegawai, tetapi juga mengungkap kondisi psikologis yang melatarbelakanginya. Analisis mendalam terhadap isyarat nonverbal ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas interaksi dan produktivitas kerja di lingkungan Cafe B'aru.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Komunikasi Nonverbal dalam Konteks Pegawai Cafe

*Corresponding author

E-mail addresses: ramsesbima77@gmail.com

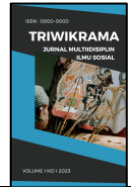


Komunikasi nonverbal didefinisikan sebagai proses transmisi pesan yang tidak bergantung pada medium verbal, melainkan melalui ekspresi wajah, kinetik tubuh, postur, serta orientasi pandangan mata. Dalam konteks interaksi kerja, komunikasi nonverbal memiliki signifikansi tinggi karena mampu mengungkapkan dimensi emosional karyawan dalam merespons dinamika lingkungan pekerjaan. Konsumen atau pihak yang berinteraksi dapat mengidentifikasi kejenuhan karyawan melalui interpretasi terhadap bahasa tubuh yang ditampilkan. Manifestasi perilaku seperti postur menunduk, aktivitas menguap, atau penghindaran kontak mata kerap mengindikasikan menurunnya konsentrasi karyawan.

Efektivitas komunikasi dalam ranah pekerjaan sangat ditentukan oleh kapasitas konsumen dalam membaca dan memaknai isyarat-isyarat nonverbal yang muncul. Karyawan sebagai subjek dalam lingkungan kerja tidak senantiasa memiliki kemampuan atau keleluasaan untuk mengekspresikan pandangan serta kondisi psikologis mereka secara verbal, khususnya dalam situasi formal atau ketika berhadapan langsung dengan konsumen. Dalam keadaan demikian, bahasa tubuh menjadi mekanisme alternatif yang natural bagi karyawan untuk mengkomunikasikan perasaan atau kondisi internal yang tidak terverbalisasi secara eksplisit. Melaksanakan pekerjaan yang telah diberikan oleh atasan pegawai dituntut untuk mengerjakan secara serius dan jika perlu dijadikan prioritas hal tersebut bisa menimbulkan kejenuhan (*Burnout*) terhadap pekerjaannya (Rohmah, 2019). Komunikasi nonverbal dalam konteks organisasi memiliki fungsi yang melampaui sekadar fungsi komplementer terhadap komunikasi verbal. Kehadirannya memberikan gambaran mengenai dinamika emosional yang tengah terjadi di lingkungan kerja. Ekspresi tubuh yang ditampilkan karyawan mencerminkan sejauh mana mereka merasa nyaman atau mengalami kesulitan dalam menjalankan tugas-tugas pekerjaannya. Dengan mengamati bahasa tubuh tersebut, atasan atau rekan kerja dapat memperoleh pemahaman tentang keadaan psikologis individu tanpa perlu melakukan konfirmasi verbal secara langsung. Pentingnya komunikasi nonverbal semakin terlihat ketika organisasi berupaya membangun atmosfer kerja yang mendukung pembelajaran berkelanjutan serta mendorong partisipasi aktif seluruh anggota. Kepekaan terhadap isyarat-isyarat nonverbal ini memungkinkan terciptanya interaksi yang lebih responsif dan humanis dalam dunia kerja modern.

2. (*Burn out*) Kejenuhan kerja pada karyawan cafe B'aru

kejenuhan kerja (*burnout*) adalah kondisi seseorang yang terkuras habis dan kehilangan energi psikis maupun fisik. Biasanya kejenuhan kerja dialami dalam bentuk kelelahan fisik, mental, dan emosional yang terus-menerus. Burnout dianggap sebagai masalah individual dan karenanya, pemecahannya berada di dalam tanggungjawab pribadi, bukan organisasi. burnout dianggap sebagai "penyakit" dan karena sepenuhnya merupakan masalah individual (Meilina et al., 2022).



Ketegangan tersebut bisa merupakan cermin ketidakmampuan seseorang menghadapi permasalahan, rasa cemas, rasa bersalah dan hal ini dapat menimbulkan stress dan kelelahan dalam bekerja, kejenuhan kerja merupakan proses psikologis yang dihasilkan oleh stres pekerjaan yang tidak terlepas dan menghasilkan kelelahan emosi, perubahan kepribadian, dan perasaan pencapaian yang menurun (Angreani, 2020). *Burnout* merupakan suatu kondisi stress kronis dimana pekerja merasa jenuh dan lelah secara fisik, mental dan emosional yang diakibatkan oleh kondisi yang dialami pada saat bekerja. Burnout disebabkan oleh ketidaksesuaian antara pekerjaan yang dibebankan kepada pekerja, jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, status perkawinan dan *locus of control*.

Menurut Roslina (2022) dalam (Khairudin, 2024) terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi terjadinya kejenuhan kerja, diantaranya yaitu:

1. *Work Overloaded*

Beban kerja yang melebihi kapasitas individu dapat menyebabkan kelelahan yang signifikan. Jika hal ini dibiarkan, dapat mengakibatkan kejenuhan kerja serta berbagai masalah kesehatan kronis seperti kesulitan tidur, sakit kepala, tekanan darah tinggi, serta rentan terhadap flu, batuk, dan penyakit lainnya. Penurunan kondisi kesehatan tersebut bisa berdampak pada berkurangnya motivasi dalam bekerja.

2. *Lack of Work Control*

Kurangnya kemampuan untuk mengatur prioritas pekerjaan sehari-hari, menentukan tugas yang harus diselesaikan, dan mengambil keputusan dalam menggunakan sumber daya secara efektif dapat mengakibatkan *burnout*.

3. *Rewarder of Work*

Upah kerja menjadi masalah krisis di lingkungan kerja ketika perusahaan atau institusi tidak mampu memberikan penghargaan yang layak kepada karyawannya. Setiap individu tentu berharap bahwa pekerjaan yang mereka lakukan akan menghasilkan imbalan berupa uang, penghargaan, dan keamanan dalam bekerja.

4. *Breakdown in Community*

Perselisihan antar komunitas menyebabkan penurunan jumlah komunitas yang bekerja, karena hilangnya kenyamanan kerja dan fokus yang berlebihan pada keuntungan jangka pendek tanpa



mempertimbangkan pihak lain. Dampak dari perselisihan di tempat kerja ini adalah penurunan energi yang akhirnya menghambat efektivitas kerja.

5. *Treated Fairly*

Perlakuan adil berarti menghargai dan menerima perbedaan antara individu. Tempat kerja dianggap adil jika memiliki tiga elemen seperti: kepercayaan, keterbukaan, dan rasa hormat. Dalam sebuah organisasi, seorang individu harus mempercayai rekan kerja untuk menyelesaikan proyek, mengomunikasikan tujuan secara terbuka, dan menunjukkan sikap hormat satu sama lain. Jika ketiga elemen ini tidak terpenuhi, hubungan di tempat kerja tidak akan terjalin dengan baik.

3. Bahasa Tubuh sebagai Indikator Kejenuhan

Bahasa tubuh seperti halnya bahasa verbal, sebagian besar diperoleh melalui hasil belajar sehingga terikat lingkungan kultur tempat pembelajaran itu dilakukan. Memang ada bahasa tubuh yang sifatnya naluriah seperti tersenyum dan menangis. Sejak manusia lahir kemampuan itu sudah dimiliki manusia. Namun, bahasa tubuh yang lain, seperti menggunakan isyarat tangan merupakan hasil kerja. Kita meniru apa yang dilakukan orang lain pada lingkungan sosial kita, sama halnya dengan saat kita pertama kali belajar bahasa verbal (Prabowo, 2019).

Dalam konteks lingkungan kerja, bahasa tubuh menjadi bentuk komunikasi nonverbal yang relatif mudah diidentifikasi. Pesan emosional dari seorang pegawai dapat terlihat melalui berbagai ekspresi fisik seperti gestur tangan, mimik wajah, maupun pergerakan kepala, tanpa memerlukan percakapan. Ketika kondisi kejenuhan mulai dialami, tubuh cenderung memberikan respons alamiah berupa modifikasi postur atau menampilkan ekspresi yang mencerminkan menurunnya semangat dalam bekerja.

Sebagai ilustrasi, seorang pegawai yang kelelahan saat bekerja biasanya memosisikan tubuhnya bersandar pada sandaran kursi dengan tatapan mata yang tidak fokus, atau yang Wajah yang tampak datar tanpa antusiasme, mengindikasikan terjadinya penurunan vitalitas dan konsentrasi kerja. Manifestasi bahasa tubuh semacam ini dapat dijadikan sebagai indikator signifikan untuk mengidentifikasi kondisi psikologis pegawai selama menjalankan aktivitas kerjanya.

Dinamika gerakan kepala seringkali menjadi indikator primer dalam mengidentifikasi tanda-tanda kejenuhan di lingkungan kerja. Ketika kepala seseorang menunjukkan pergerakan berulang ke berbagai arah, posisi menunduk yang berkepanjangan, atau gerakan menggeleng di luar konteks interaksi verbal, hal ini mencerminkan menurunnya tingkat fokus terhadap aktivitas yang tengah dijalani. Respons tubuh semacam ini dapat dipahami sebagai usaha adaptif untuk memperoleh kenyamanan fisik atau sebagai



strategi psikologis untuk menjauhkan diri dari kondisi yang terasa membosankan. Observasi terhadap pola gerakan ini memungkinkan rekan sejawat atau supervisor untuk lebih siap dalam mendeteksi kapan seorang pegawai mulai kehilangan ketertarikan terhadap pekerjaannya. Sebagai medium komunikasi nonverbal, gerakan kepala memiliki validitas yang tinggi mengingat karakternya yang spontan dan relatif minim dipengaruhi oleh kontrol kesadaran individu.

2. METODE

Dalam penelitian kualitatif, batasan penelitian yang dilakukan disebut juga dengan fokus. Fokus berisi pokok masalah namun sifatnya masih umum. Hal-hal yang harus diperhatikan dalam penentuan fokus penelitian kualitatif adalah tingkat kebaruan informasi yang didapatkan dari situasi sosial di lapangan. Pembaruan informasi ini biasanya berupa usaha untuk memahami situasi sosial dengan lebih mendalam dan luas (Wening, 2022) dalam (Yufrinalis & Syamil, 2023).

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif kualitatif untuk mendalami berbagai wujud komunikasi nonverbal sebagai indikator kejenuhan kerja (*burnout*) yang dialami oleh karyawan Cafe B'aru Surabaya dalam menjalankan tugas-tugas pekerjaan mereka. Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada kemampuannya dalam mendeskripsikan fenomena secara natural berdasarkan realitas empiris di lapangan tanpa adanya intervensi terhadap data. Titik berat kajian diarahkan pada pengamatan terhadap perilaku karyawan, khususnya melalui manifestasi ekspresi wajah, kontak mata, gerak kepala, gestur tubuh, serta postur yang ditampilkan selama aktivitas kerja berlangsung.

Jenis dan sumber data

Pengumpulan data dilaksanakan melalui observasi partisipatif yang mencerminkan kondisi aktual dalam lingkungan kerja. Pendekatan ini memberikan peluang bagi peneliti untuk menginterpretasi makna substantif di balik setiap bentuk perilaku nonverbal yang muncul sebagai respons terhadap dinamika dan tekanan dalam lingkungan pekerjaan. Dengan demikian, penelitian ini berupaya mengungkap pola-pola komunikasi nonverbal yang secara implisit mengindikasikan adanya kelelahan psikologis dan fisik pada subjek penelitian.

Subjek dalam penelitian ini merupakan karyawan yang bekerja di Cafe B'aru Surabaya. Penentuan subjek penelitian menggunakan teknik purposive sampling, di mana pemilihan dilakukan berdasarkan kriteria spesifik yang selaras dengan kepentingan riset. Kriteria yang ditetapkan meliputi representasi karyawan yang aktif menjalankan tugas operasional di Cafe B'aru, memiliki frekuensi interaksi yang tinggi



dalam lingkungan kerja, serta memperlihatkan keberagaman dalam menampilkan ekspresi nonverbal selama menjalankan aktivitas pekerjaan.

Penelitian ini menetapkan jumlah partisipan sebanyak tiga orang dengan pertimbangan bahwa jumlah tersebut memungkinkan penggalan data secara menyeluruh sekaligus mempertahankan kemampuan peneliti dalam mengelola dan menganalisis informasi secara optimal. Penetapan jumlah partisipan yang terbatas ini sejalan dengan karakteristik penelitian kualitatif yang mengutamakan kedalaman analisis dibandingkan kuantitas subjek.

Pengumpulan data

Pengumpulan data dalam penelitian ini mengandalkan dua metode primer, yakni observasi partisipatif dan wawancara mendalam. Melalui observasi partisipatif, peneliti terlibat langsung dalam lingkungan kerja untuk mencermati dan mendokumentasikan perilaku karyawan secara lebih objektif dan natural. Sementara itu, wawancara diselenggarakan pasca-observasi dengan maksud mendalami interpretasi karyawan atas ekspresi nonverbal yang mereka tunjukkan. Penerapan kedua teknik ini memberikan kesempatan bagi peneliti untuk mengumpulkan data yang berdimensi ganda: tidak hanya menangkap fenomena secara deskriptif, namun juga menjangkau aspek reflektif dari pengalaman personal karyawan.

Analisis Data

Untuk menganalisis data, penelitian ini menggunakan kerangka analisis Miles dan Huberman yang mencakup tiga fase pokok: reduksi data, display data, dan verifikasi kesimpulan. Fase reduksi melibatkan proses pemilahan dan penyaringan data untuk memfokuskan pada informasi yang berkaitan erat dengan indikator kejenuhan kerja. Data hasil reduksi kemudian ditata dalam bentuk matriks tabel dan paparan naratif guna memudahkan kajian lebih mendalam.

Fase berikutnya adalah pengambilan data, yaitu pengorganisasian temuan observasi dan wawancara secara terstruktur untuk mengidentifikasi kecenderungan atau pola dalam perilaku nonverbal karyawan. Fase terakhir merupakan verifikasi, di mana peneliti menafsirkan makna substantif dari setiap bentuk perilaku nonverbal dengan menempatkannya dalam kerangka konteks situasional pekerjaan. Seluruh rangkaian analisis dilaksanakan secara siklikal untuk memastikan ketepatan hasil dan pertanggungjawaban akademis dari kesimpulan yang dirumuskan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Graham et al. (1991) dalam (Lina Anatan, 2009) melakukan survei untuk mengetahui dampak komunikasi non verbal dalam organisasi. Studi yang ia lakukan bertujuan untuk mendapatkan informasi tentang persepsi responden akan pentingnya umpan balik non verbal dan kemampuan mereka untuk



menyampaikan isyarat non verbal dari bawahan maupun manajer mereka. Tujuan yang lain adalah untuk membandingkan penemuan-penemuan tersebut dengan pengetahuan tentang komunikasi non-verbal dan menggunakan penemuan mereka sebagai basis untuk merekomendasikan bagaimana memperbaiki komunikasi non-verbal dalam organisasi bisnis. Studi menunjukkan bahwa komunikasi non verbal seperti ekspresi wajah, gerak tubuh, dan voicetone memberikan kontribusi sebesar 93% *attitudinal massage* pada penerima sangat penting. Pentingnya komunikasi non verbal ini difokuskan pada isyarat-isyarat verbal atau non verbal. Studi juga menemukan bahwa voice tone (negative voice tone) akan membawa dampak yang kuat terhadap penerima pesan.

Kajian ini bertujuan mengidentifikasi serta menganalisis ragam komunikasi nonverbal yang menggambarkan kondisi *burn out* di kalangan pegawai Cafe B'aru dalam menjalankan tugas kerja mereka. Melalui observasi langsung dan wawancara mendalam kepada tiga orang pegawai, penelitian ini menemukan bahwa ekspresi wajah, gerakan kepala, arah pandangan mata, gestur tangan, dan postur tubuh merupakan indikator-indikator utama yang menunjukkan adanya kejenuhan dalam bekerja. Masing-masing unsur komunikasi nonverbal tersebut memperlihatkan ciri khas tertentu yang merepresentasikan keadaan emosional pegawai, khususnya saat mereka menghadapi kejenuhan akibat pekerjaan yang tidak sejalan dengan deskripsi tugas sebenarnya. Pembahasan selanjutnya menguraikan secara menyeluruh bagaimana bahasa tubuh pegawai merefleksikan perasaan jenuh tersebut, serta sejauh mana perilaku-perilaku ini memberikan dampak terhadap kualitas pelaksanaan pekerjaan mereka.

Temuan observasi memperlihatkan bahwa postur tubuh pegawai menjadi salah satu aspek yang paling tampak dalam mengindikasikan adanya kejenuhan dan kelelahan saat bekerja. Pegawai yang mengalami kejenuhan cenderung mempertontonkan postur tubuh yang pasif dan kurang energik, di antaranya dengan berdiri tidak tegak, menundukkan kepala, atau Sering menguap atau menghela napas panjang Sejumlah pegawai teramati Gerakan tubuh yang minimal dan terkesan enggan atau memiringkan badan ke arah yang tidak relevan dengan aktivitas kerja yang tengah dilakukan. Postur-postur semacam ini mengisyaratkan bahwa mereka telah kehilangan minat terhadap tugas-tugas kerja yang sedang dijalankan. Burnout bisa menjadi salah satu yang sering dialami oleh pekerja. Rasa jenuh muncul karena banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan, permintaan produksi yang harus dipenuhi sehingga beban kerja menjadi berat dan menimbulkan kelelahan bagi para pekerja itu sendiri (Meilina et al., 2022)

Tatapan mata merupakan elemen komunikasi nonverbal yang paling kuat dan autentik dalam merefleksikan kondisi emosional pegawai. Pegawai yang memiliki antusiasme tinggi umumnya mampu mempertahankan kontak mata serta menampilkan perhatian melalui pandangan yang fokus dan stabil.

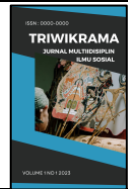


Sebaliknya, pegawai yang mengalami kelelahan dan kejenuhan memperlihatkan pandangan yang kosong, kerap melihat ke arah jam dinding, menatap layar telepon genggam, atau mengalihkan pandangan ke arah luar jendela. Sebagian dari mereka bahkan menatap meja kerja atau pelanggan tanpa sungguh-sungguh memberikan perhatian. Tatapan mata yang tidak lagi tertuju kepada lawan bicara mengindikasikan bahwa fokus pikiran mereka telah berpindah ke hal-hal lain. Berdasarkan hasil wawancara, beberapa pegawai mengungkapkan bahwa mereka sengaja mengalihkan pandangan ke arah lain guna menghindari perasaan canggung saat berinteraksi dengan pelanggan. Pergeseran arah pandangan ini menjadi penanda visual yang signifikan bahwa kejenuhan mulai mendominasi suasana kerja.

Gestur tubuh turut memainkan peran signifikan sebagai indikator nonverbal dari kejenuhan yang dialami pegawai. Gerakan tangan yang tidak berkaitan dengan aktivitas kerja, misalnya mengetuk-ngetuk meja, sikap tubuh yang tidak tegak, atau membersihkan peralatan yang terdapat di meja kasir, menjadi bentuk perilaku yang kerap muncul ketika konsentrasi mulai melemah. Beberapa pegawai bahkan melakukan gerakan-gerakan kecil secara berulang, seperti merapikan peralatan untuk membuat kopi, sebagai upaya mengalihkan rasa jenuh yang mereka alami. Berdasarkan hasil observasi, intensitas gestur semacam ini cenderung meningkat pada saat tidak terdapat pelanggan yang datang. Aktivitas-aktivitas kecil tersebut memberikan semacam "pelarian" sementara bagi pegawai agar tidak sepenuhnya terjebak dalam situasi yang monoton. Meskipun terkesan remeh, gestur-gestur ini sesungguhnya merupakan respons spontan terhadap kejenuhan kognitif yang mereka rasakan selama menjalankan pekerjaan.

Berdasarkan data yang diperoleh melalui metode wawancara, penelitian ini menemukan fenomena menarik yang sebelumnya tidak diantisipasi, yakni komunikasi nonverbal ternyata memainkan peranan penting dalam merepresentasikan keadaan psikologis tenaga kerja selama menjalankan tugasnya. Berbagai reaksi tubuh termasuk postur tubuh yang cenderung pasif, mobilitas kepala yang terbatas, arah pandangan yang kurang terfokus, beserta mimik wajah yang terkesan datar muncul sebagai indikator primer dari kondisi kejenuhan yang dialami pegawai dalam konteks pekerjaan.

Kejenuhan yang dialami pegawai kafe dapat bersumber dari berbagai faktor operasional dan interpersonal yang kemudian termanifestasi melalui komunikasi nonverbal yang khas. Rutinitas kerja yang bersifat repetitif seperti mengulang proses pembuatan minuman yang sama, melayani pesanan serupa secara berkesinambungan, serta menghadapi pola interaksi dengan pelanggan yang monoton cenderung memicu kondisi psikologis jenuh yang tercermin dalam postur tubuh yang lesu, gerakan mekanis tanpa antusiasme, dan ekspresi wajah yang kehilangan vitalitas. Minimnya variasi tugas, ditambah dengan tekanan untuk mempertahankan standar pelayanan yang konsisten dalam tempo kerja yang padat, membuat pegawai mengalami kelelahan mental yang secara tidak langsung terungkap melalui bahasa tubuh, kontak mata yang



menghindari, serta gestur yang minim. Lebih jauh lagi, ketiadaan apresiasi dari manajemen dan komunikasi satu arah yang tidak memberi ruang bagi partisipasi aktif pegawai turut memperburuk kondisi ini, sehingga sinyal-sinyal nonverbal kejenuhan seperti menghela napas berkepanjangan, posisi berdiri yang tidak tegap, dan respons gestural yang terbatas menjadi semakin dominan dalam perilaku keseharian mereka di tempat kerja.

Temuan riset ini mengindikasikan bahwa gejala kejenuhan dalam lingkungan kerja tidak semata-mata merupakan permasalahan personal, melainkan memiliki keterkaitan signifikan dengan pola interaksi komunikasi di antara karyawan, pimpinan, dan pelanggan. Saat karyawan merasakan apresiasi serta keterlibatan aktif dalam aktivitas operasional, kecenderungan mereka untuk memperlihatkan gestur tubuh yang konstruktif dan responsif menjadi lebih tinggi. Sebaliknya, manakala proses kerja berlangsung secara monoton, indikator kejenuhan akan mewujudkan secara *eksplisit* melalui ekspresi nonverbal yang ditampilkan.

Berdasarkan hal tersebut, manajer perlu mengembangkan kepekaan yang lebih menyeluruh tidak sekadar mengalokasikan tanggung jawab berdasarkan kompetensi individual, namun juga memiliki kemampuan mengidentifikasi fisik yang terungkap sepanjang proses kerja berlangsung. Penguasaan yang mendalam terhadap komunikasi nonverbal ini berpotensi memberikan kontribusi dalam pembentukan suasana kerja yang lebih dinamis, efektif, sekaligus menghargai nilai-nilai kemanusiaan dalam organisasi

4. SIMPULAN

Penelitian ini mengungkapkan bahwa komunikasi nonverbal memiliki peranan signifikan sebagai indikator kejenuhan kerja (*burnout*) pada pegawai Cafe B'aru Surabaya. Temuan utama menunjukkan bahwa manifestasi kejenuhan dapat diidentifikasi melalui beberapa aspek bahasa tubuh, meliputi postur tubuh yang pasif dan kurang energik, tatapan mata yang kosong dan tidak fokus, serta gestur tubuh berupa gerakan repetitif yang tidak berkaitan dengan aktivitas kerja utama.

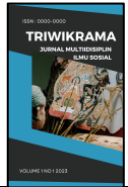
Kondisi kejenuhan yang dialami pegawai bersumber dari rutinitas kerja yang monoton, beban kerja yang berlebihan, serta minimnya apresiasi dari manajemen. Faktor-faktor tersebut kemudian termanifestasi secara eksplisit melalui berbagai bentuk komunikasi nonverbal yang dapat diamati selama proses kerja berlangsung. Ekspresi wajah datar, gerakan kepala yang lamban, pengalihan pandangan ke objek lain seperti jam dinding atau layar ponsel, hingga postur tubuh yang menunduk atau bersandar menjadi penanda visual yang konsisten dari menurunnya konsentrasi dan antusiasme pegawai.



Hasil penelitian ini menegaskan bahwa kejenuhan kerja bukan semata-mata permasalahan individual, melainkan fenomena yang berkaitan erat dengan dinamika komunikasi dan manajemen di lingkungan kerja. Oleh karena itu, diperlukan kepekaan manajerial yang menyeluruh dalam membaca isyarat-isyarat nonverbal pegawai guna menciptakan atmosfer kerja yang lebih dinamis dan humanis. Pemahaman mendalam terhadap komunikasi nonverbal dapat menjadi landasan strategis dalam meningkatkan kualitas interaksi kerja serta produktivitas organisasi secara keseluruhan.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Al-Marwaziyyah, K., & Chori, D. I. M. (2022). Burnout akademik selama pandemi Covid-19. *Psychological Journal: Science and Practice*, 1(2), 37–42. <https://doi.org/10.22219/pjsp.v1i2.19021>
- Angreani, S. (2020). Lingkungan Kerja dan Dukungan Sosial Terhadap Kejenuhan Kerja. *Jurnal Imiah Psikologi*, 8, 441–450. <https://doi.org/10.30872/psikoborneo>
- Dewi, R. S., & Riana, G. (2019). *The Effect of Workload on Role Stress and Burnout*.
- Diehl, E., Rieger, S., Letzel, S., Schablon, A., Nienhaus, A., Pinzon, L. C. E., & Dietz, P. (2021). The relationship between workload and burnout among nurses: The buffering role of personal, social and organisational resources. *PLoS ONE*, 16(1 January). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0245798>
- Hasanah, H. F., Widajati, N., Paskarini, I., Martiana, T., & Rahmania, A. (2022). The influence of Self-efficacy and job stress toward job burnout at a packaging company in surabaya. *Journal of Vocational Health Studies*, 6(2), 118-126.
- Khairudin, H. K. (2024). *Pengaruh Konflik Peran Dan Kejenuhan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di CV Top Selular Cirebon (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia)*.
- Lubbadeh, T. (2020). Job Burnout: a General Literature Review. *International Review of Management and Marketing*, 10(3), 7–15. <https://doi.org/10.32479/irmm.9398>
- Lina Anatan. (2009). EFEKTIVITAS KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI Hassa Nurrohim. In *Jurnal Manajemen* (Vol. 7, Issue 4).
- Meilina, S., Yenni, M., Studi Kesehatan Masyarakat, P., & Tinggi Ilmu Kesehatan Harapan Ibu Jambi, S. (2022). Faktor Yang Berhubungan Dengan Kejenuhan Kerja (Burnout) Pada Guru Honorer Sekolah Dasar Negeri Di Kecamatan Muara Sabak Timur Tahun 2022 Factors Related To Burnout On Honorer Teachers Of State Elementary School In Muara Sabak Timur District In 2022. *Jurnal Kesmas Jambi*, 6(2).
- Prabowo, T. T. (2019). Komunikasi Efektif pada Bahasa Tubuh Pustakawan. *Khizanah Al-Hikmah : Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan*, 7(1), 1. <https://doi.org/10.24252/kah.v7i1a1>



- Rohmah, S. L. A. (2019). *Pengaruh Keseimbangan Kehidupan-Kerja Dan Kejenuhan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Pusat Penelitian Dan Pengembangan Sumber Daya Air Bandung (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia)*.
- Subakti, H., Hurit, R. U., Eni, G. D., Yufrinalis, M., Maria, S. K., Adwiah, R., ... & Amane, A. P. O. (2023). Metodologi penelitian kualitatif. *Bandung: Media Sains Indonesia*, 4.