

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Permasalahan**

Indonesia merupakan negara yang memiliki potensi wisata yang sangat banyak (Fatmawati, 2018). Hal tersebut dapat dibuktikan dengan begitu banyaknya tempat-tempat yang sangat menarik dan indah sebagai objek wisata di Indonesia, sehingga banyak orang yang berdatangan baik dari dalam negeri maupun dari negara lainnya.. Lalu lintas orang untuk masuk dan keluar wilayah Indonesia disebut dengan istilah keimigrasian (Setiowati, 2016). Salah satu bagian yang bertugas untuk memberikan pelayanan publik dalam pembuatan identitas seseorang untuk melakukan perjalanan ke luar negeri dengan menggunakan surat perjalanan Indonesia atau paspor (dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah Republik Indonesia kepada warga negara Indonesia untuk melakukan perjalanan antar negara yang berlaku selama jangka waktu tertentu) adalah kantor keimigrasian (Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011).

Sebagai bagian dari alat pemerintahan, kualitas pelayanan publik yang diberikan kantor keimigrasian kepada masyarakat sering dijadikan indikator keberhasilan suatu rezim pemerintahan (Setiowati, 2016). Selain itu, pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sebagaimana disebutkan dalam pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menyatakan bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka

pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu pelaksanaan dan pelayanan keimigrasian yang optimal merupakan unsur sangat penting mengingat pelaksanaan dan pelayanan keimigrasian yang dilakukan menyangkut Warga Negara Indonesia (WNI) maupun Warga Negara Asing (WNA) dari berbagai negara-negara di dunia.

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta memiliki satu Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) yaitu TPI udara Adi Sudjipto. Kegiatan keimigrasian pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta lebih terfokus kepada pelayanan keimigrasian seperti dalam hal pemberian DPRI, pemberian izin tinggal dan perpanjangan izin tinggal. Visi dari Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta yaitu masyarakat memperoleh kepastian hukum sedangkan misinya yaitu melindungi hak asasi manusia (Ditjen Imigrasi Republik Indonesia, 2019). Pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya (Tupoksi), pegawai imigrasi bertugas untuk memberikan pelayanan baik langsung maupun tidak langsung terhadap para pemohon keimigrasian seperti dokumen perjalanan yaitu Dokumen Perjalanan Republik Indonesia dan Surat Perjalanan Laksana Paspor, fasilitas keimigrasian pada warga negara asing yaitu pemberian visa, izin tinggal dan status keimigrasian, penyidikan dan penindakan keimigrasian, dan sistem teknologi keimigrasian (Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta, 2020).

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta dalam melaksanakan tugasnya memiliki beberapa bidang, diantaranya adalah: Pertama, bidang tata usaha yang

mempunyai tugas melaksanakan penyusunan rencana program dan anggaran, pengelolaan keuangan, barang milik negara, sumber daya manusia, administrasi umum, pengawasan dan pengendalian internal serta evaluasi dan pelaporan di bidang administrasi kepegawaian, keuangan, persuratan, barang milik negara, dan rumah tangga. Kedua, bidang dokumen perjalanan dan izin tinggal keimigrasian mempunyai tugas melaksanakan pelayanan dokumen perjalanan, izin tinggal dan status keimigrasian. Ketiga, bidang teknologi dan komunikasi keimigrasian mempunyai tugas melaksanakan pemanfaatan, pemeliharaan, dan pengamanan sistem teknologi informasi dan komunikasi keimigrasian. Keempat, bidang intelijen dan penindakan keimigrasian mempunyai tugas melaksanakan penyiapan pelaksanaan, pengawasan, intelijen dan penindakan keimigrasian. Kelima, bidang tempat pemeriksaan imigrasi mempunyai tugas melaksanakan pengoordinasian, pengawasan, evaluasi dan pelaporan perlintasan keimigrasian (Kemenkumham, 2018).

Tugas keimigrasian saat ini semakin berat seiring dengan maraknya masalah terorisme dan pelarian para pelaku tindak pidana ke luar negeri. Selanjutnya dampak arus globalisasi juga membawa dampak pada peningkatan lalu lintas orang dan barang antar negara, sehingga batas-batas negara semakin mudah ditempuh demi berbagai kepentingan manusia seperti perdagangan, industri, dan pariwisata. Oleh sebab itu, untuk mengatasi dinamika lingkungan strategis yang bergerak semakin cepat, bidang keimigrasian dituntut mengantisipasi dengan berbagai peraturan perundang-perundangan dan sarana prasarana yang semakin canggih yang mengakibatkan banyaknya tuntutan kerja yang dirasakan oleh pegawai kantor

imigrasi (Alivia, 2014). Banyaknya tuntutan tersebut dapat menimbulkan dampak pada anggota, salah satunya adalah kecenderungan *burnout* pada individu (Putra & Prihatsanti, 2017). Selain itu dalam konteks pelayanan pelanggan (*human service*) seperti pegawai kantor imigrasi yang melibatkan interaksi antar personal dengan pelanggan atau rekan sejawat rentan terhadap munculnya gejala *burnout*, hal ini dikarenakan kelelahan emosional yang disebabkan oleh tingginya tuntutan pekerjaan yang sering dialami individu dalam bekerja pada situasi dimana ia harus melayani kebutuhan orang banyak (Andarini, 2018).

*Burnout* tampaknya menjadi respon terhadap stress antarpribadi pada pekerjaan, dimana kelebihan *interpersonal stressors* berakibat pada perubahan sikap dan perilaku terhadap pegawai. Selain itu, baik dulu maupun sekarang *burnout* telah menjadi konsep yang tampaknya nyata terjadi pada pengalaman banyak orang. Sehingga *burnout* sebagai masalah sosial penting untuk diperhatikan dan bagaimana melakukan perbaikannya.

*Burnout* merupakan gejala kelelahan emosional yang disebabkan oleh tingginya tuntutan pekerjaan, yang sering dialami individu yang bekerja pada situasi dimana ia harus melayani kebutuhan orang banyak (Mahendra & Mujiati, 2015). *Burnout* biasanya terjadi pada individu yang memiliki komitmen serta dedikasi yang tinggi terhadap pekerjaannya (Kurniafandi, 2018). Tanda awal munculnya *burnout* yaitu ketika pekerja menghabiskan waktu lebih banyak untuk bekerja namun merasa kurang karena adanya kelelahan yang dirasakan. Kelelahan yang dirasakan tidak hanya fisik, tetapi juga mental dan emosional (Swasti, Ekowati, & Rahmawati, 2018).

*Burnout* dapat diukur dengan menggunakan aspek-aspek menurut Maslach dan Jackson (dalam Sureskiati *et al.*, 2017) terdiri dari tiga aspek diantaranya adalah : Pertama, kelelahan emosional (*Emotional Exhaustion*), mengacu pada beban kerja yang berlebihan secara fisik dan emosional yang dihasilkan dari interaksi dengan rekan kerja dan pengguna pelayanan. Kedua, depersonalisasi (*Depersonalization*), merupakan sikap dan perasaan negative yang dikembangkan oleh pegawai terhadap penerima layanannya sehingga pegawai menjadi kecewa dengan pekerjaannya. Dan ketiga, pengurangan prestasi pribadi (*Reduced Personal Accomplishment*), ditandai dengan adanya perasaan tidak puas terhadap diri sendiri, pekerjaan dan bahkan kehidupan serta merasa bahwa ia belum pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat. Ketiganya aspek tersebut dapat digunakan sebagai indikator dalam mengukur *burnout* pada pegawai kantor imigrasi.

Kurniafandi (2018) mengatakan pegawai yang mengalami *burnout* ditandai dengan kelelahan dalam bekerja, memiliki energi dan motivasi yang rendah, pengalaman negative, perasaan sinis terhadap dirinya dan pekerjaannya serta akan menutup diri dalam komunikasi interpersonal. Hal ini akan memberikan efek negative pada kesehatan fisik dan psikologis, prestasi kerja dan produktivitas, intensitas kunjungan ke rumah sakit, serta peningkatan absensi dan perpindahan kerja pegawai.

Individu yang mengalami *burnout* biasanya memiliki gejala psikosomatik (kelemahan dan insomnia), masalah emosional (cemas dan depresi), masalah sikap (permusuhan, apatis dan tidak percaya) dan masalah perilaku (agresivitas, lekas marah dan isolasi). *Burnout* ditempat kerja dicirikan dengan kelelahan kronis dan

frustasi yang hebat serta perasaan tidak berdaya dan jenuh dengan pekerjaannya, tak bersemangat, dan kurang produktif dalam bekerja (Hikmatullah, 2016). Selain itu, *burnout* juga ditandai dengan peningkatan angka cuti dan efektivitas kerja berkurang sehingga para pengguna pelayanan mengeluhkan penurunan kualitas pelayanan yang diberikan (Ramdan & Fadly, 2016).

Pada dasarnya *burnout* disebabkan oleh berbagai macam faktor yaitu individu dan sosio demografis yang diantaranya meliputi usia, kepribadian, *locus of control*, status pernikahan, gender, dan *workhouse interference* (Hikmatullah, 2016). Selain itu penyebab *burnout* terpenting yang dikemukakan oleh Baron dan Greenberg (dalam Harnida, 2015) adalah gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh para atasan.

Keberadaan atasan yang dalam hal ini adalah pimpinan tentu tidak terlepas dari bagaimana gaya kepemimpinan yang ditunjukkan oleh pimpinan tersebut. Menurut Burns (dalam Chairina, 2018) gaya kepemimpinan terdiri dari gaya kepemimpinan transaksional dan gaya kepemimpinan transformasional. Pemimpin dengan gaya kepemimpinan transaksional menggunakan kekuatan kompensasi, dalam hal ini dapat berupa *reward* bagi produktifitas tinggi atau tidak memberi *reward* atas kurangnya produktifitas. Sedangkan pemimpin dengan gaya transformasional mampu memberikan rancangan dan inspirasi kepada pengikutnya, untuk mencapai tujuan melebihi batas-batas kemampuan bawahan itu sendiri. Kepemimpinan transformasional lebih efektif dan baik jika diterapkan dibidang seperti bisnis, militer, pemerintahan, industry, rumah sakit, lingkungan pendidikan

dan pelayanan sosial dibandingkan dengan kepemimpinan transaksional (Chairina, 2018).

Menurut Ismail (dalam Mahendra & Mujiati, 2015) kepemimpinan transformasional merupakan model gaya kepemimpinan dengan cara mengevaluasi kemampuan potensi masing-masing bawahan untuk menjalankan suatu tugas/pekerjaan, sekaligus melihat kemungkinan untuk memperluas tanggungjawab dan kewenangan bawahan dimasa mendatang. Kepemimpinan transformasional menciptakan lingkungan kerja dimana pengikut merasa diberdayakan untuk mencari pendekatan-pendekatan inovatif dalam melakukan pekerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan pada tanggal 28 Februari 2020 terhadap tiga orang pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta mengatakan bahwa kepemimpinan transformasional belum dilaksanakan konsisten oleh pemimpinnya. Salah satu pegawai mengatakan pemimpin belum mampu membangkitkan semangat kerja pegawai dan kurang memberikan dorongan atau motivasi kepada pegawai, sehingga pegawai belum mampu menjalankan tugasnya secara optimal dan efisien. Hal ini ditandai dengan menurunnya motivasi pegawai, kurangnya semangat kerja pegawai, pegawai terkesan tidak ramah dan kurang sopan ketika memberikan pelayanan, dan kurang produktif dalam bekerja. Selain itu pegawai lainnya juga mengatakan bahwa beban kerja yang harus diselesaikan terkesan berlebihan dan kurangnya jam istirahat yang diberikan sehingga pegawai merasakan lelah karena pekerjaan yang dijalannya dan menimbulkan gejala *burnout* pada pegawai.

Beberapa penelitian mengatakan kepemimpinan transformasional berhubungan dengan *burnout* (Kurniafandi, 2018; Sureskiati et al., 2017). Pemimpin yang memiliki gaya kepemimpinan transformasional akan menurunkan kecenderungan *burnout* pada pegawai. Hal ini dikarenakan seseorang yang menampilkan kepemimpinan transformasional dapat lebih menunjukkan sebagai seorang pemimpin yang efektif, mampu memberikan motivasi kepada pegawai, dan dapat memenuhi kebutuhan kerja pegawai sehingga pegawai lebih bersemangat dalam bekerja, tidak merasa kelelahan. dan mampu mengatasi rasa stress yang dihadapi ketika bekerja. Sebaliknya, pemimpin yang tidak memiliki gaya kepemimpinan transformasional maka akan meningkatkan kecenderungan *burnout* pada pegawai. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor dari pegawai tersebut tidak mampu mengelola stress dalam bekerja dan keadaan fisik yang tidak sesuai dengan bidang pekerjaan.

Kepemimpinan transformasional dapat diukur dengan menggunakan aspek-aspek yang dikemukakan oleh (Belias & Koustelios, 2014) terdiri dari : Pertama, idealis pengaruh (*charisma*), adalah perilaku yang menghasilkan standar perilaku yang tinggi, memberikan wawasan dan kesadaran akan visi, menunjukkan keyakinan, menimbulkan rasa hormat, bangga dan percaya, menumbuhkan komitmen dan unjuk kerja melebihi ekspektasi, dan menegakkan perilaku moral yang etis. Kedua, pertimbangan individual (*individual consideration*), pemimpin berfokus pada kebutuhan individu dan berurusan dengan masing-masing pegawai. Ketiga, stimulasi intelektual (*intellectual stimulation*), adalah proses meningkatkan pemahaman dan merangsang timbulnya cara pandang baru dalam melihat



permasalahan, berpikir, dan berimajinasi, serta dalam menetapkan nilai-nilai kepercayaan. Keempat, motivasi inspirasi (*inspirational motivation*), adalah sikap yang senantiasa menumbuhkan tantangan, mampu mencapai ekspektasi yang tinggi, mampu membangkitkan antusiasme dan motivasi orang lain, serta mendorong intuisi dan kebaikan pada diri orang lain.

Kepemimpinan transformasional terjadi ketika para pemimpin berinteraksi dengan karyawan dengan cara yang meningkatkan tingkat kreativitas dan motivasi timbal balik dalam organisasi Menon (2014). Selain itu seorang yang memiliki gaya kepemimpinan transformasional dapat dilihat dari kemampuan untuk memenuhi kebutuhan kerja pegawai, tahu apa kabutuhan pegawai, memfasilitasi kontribusi pegawai dalam kinerja organisasi, dan mempertimbangkan kinerja pemimpin sebagai anggota tim kerja (Olvera, Llorens, Acosta, & Salanova, 2017)

Putra dan Prihatsanti (2017) menerangkan bahwa kepemimpinan transformasional berhubungan dengan *burnout* pegawai. Pemimpin yang efektif adalah pemimpin yang memiliki keterkaitan dengan integritas, etos kerja, komunikasi dan kepedulian bagi personilnya, begitupun sebaliknya. Apabila pegawai merasa pimpinan menunjukkan sikap yang tidak peduli terhadap para pegawainya dan tidak memiliki integritas serta etos kerja yang tinggi dapat dipastikan terdapat suatu masalah yang bersangkutan dengan kecenderungan *burnout* pada pegawai. Seharusnya sebagai pimpinan harus menunjukkan sikap yang peduli kepada pegawai, sedia mendengar pendapat pegawai ketika terjadi permasalahan, mampu menyelesaikan masalah dengan adil, dan terlibat dalam

pengembangan organisasi sehingga pegawai memiliki motivasi yang tinggi dalam bekerja dan menurunkan kecenderungan *burnout* pada pegawai.

Berdasarkan uraian tersebut menunjukkan bahwa pentingnya dilakukan penelitian lebih mendalam mengenai hubungan antara kepemimpinan transformasional dengan perilaku *burnout* pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta. Hal ini sangat penting dilakukan untuk melihat keterkaitan antara teori (hubungan antara variabel) dengan realitas/fakta yang terjadi.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan gambaran permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Apakah ada hubungan antara kepemimpinan transformasional dengan *burnout* pegawai kantor imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta?”

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kepemimpinan transformasional dengan *burnout* pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta.

### **2. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian dapat dilihat secara teoritis maupun praktis.

Berikut manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini diantaranya:

- a. Manfaat teoritis

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam peningkatan pemahaman secara teoritis tentang hubungan antara kepemimpinan transformasional dengan *burnout* pegawai.
- 2) Memperkaya kajian penelitian psikologi, terutama pada bidang psikologi industri.
- 3) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bagian dari referensi untuk peneliti selanjutnya.

b. Manfaat praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman tentang kepemimpinan transformasional yang dapat menyebabkan meningkat/menurunnya *burnout* pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Yogyakarta.