

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Berkembangnya bisnis rumah makan merupakan suatu reaksi atas permintaan konsumen. Lebih lanjut, fenomena ini menunjukkan persaingan yang semakin ketat antar rumah makan, yang dapat berupa persaingan dalam menarik perhatian konsumen, mempertahankan, dan merebut target pasar (Winarta & Kunto, 2013). Konsekuensinya adalah masing-masing rumah makan harus memberikan perhatian khusus terhadap kepuasan konsumen dengan memberikan prioritas pada atribut produk maupun memperhatikan karyawan selaku Sumber Daya Manusia (SDM) pemberi pelayanan untuk konsumen (Andrey, Adolfina, & Uhing, 2019). Salah satunya, karyawan pada rumah makan X Surakarta.

Peluang pasar di bidang industri makanan semacam rumah makan ternyata sangat terbuka luas. Kondisi ini terlihat dengan kehadiran sejumlah gerai baru di berbagai daerah (Winarta & Kunto, 2013). Salah satunya rumah makan X di daerah X Surakarta. Rumah makan tersebut memiliki 8 cabang di Surakarta serta menyajikan berbagai jenis menu tradisional khas Indonesia mulai dari ikan, ayam, tumis kangkung, beraneka macam sambal, dan masih banyak pilihan menu lainnya. Menurut Saeroji dan Wijaya (2017) bisnis kuliner termasuk rumah makan di Surakarta semakin berkembang. Menurut pihak rumah makan X yaitu berdasarkan hasil wawancara dengan staff *Human Resource Departement* (HRD) pada tanggal 12 Oktober sampai 14 Oktober 2020 yang peneliti temui di Surakarta mengatakan bahwa perbedaan rumah makan X

dengan yang lain yaitu rumah makan X memiliki menu tradisional khas Indonesia dengan berbagai macam pilihan sambal dan lauk. Terlebih lagi harganya juga terjangkau untuk seluruh masyarakat, inilah yang menjadi keunggulan rumah makan X. Akan tetapi, saat ini banyak juga rumah makan yang bermunculan dan mengikuti konsep yang sama walaupun ada berbagai macam menu yang tidak sama dengan rumah makan X tersebut. Caldon (2017) menjelaskan bahwa *a balanced approach to restaurant management* sangat penting untuk diterapkan karena ketika sebuah restoran memiliki keseimbangan antara komponen sistem manajemen kantor, pelayanan, dan salah satu yang patut diperhitungkan dalam menentukan keberhasilan merupakan bagian dapur karena bagian tersebutlah yang menghasilkan kualitas *food and beverage* agar konsumen merasa puas dan melakukan pembelian berulang.

Menurut pihak rumah makan X yaitu berdasarkan hasil wawancara dengan staff *Human Resource Departement* (HRD) pada tanggal 12 Oktober sampai 14 Oktober 2020 yang peneliti temui di Surakarta mengatakan bahwa karyawan memiliki peranan penting untuk meningkatkan kredibilitas dan pendapatan rumah makan di tengah persaingan yang semakin ketat, sehingga karyawan dituntut untuk melaksanakan deskripsi pekerjaannya secara optimal. Pihak dari rumah makan tersebut menjelaskan bahwa terdapat 2 bagian inti dalam rumah makan yaitu pelayanan dan dapur. Bagian pelayanan bertugas mencarikan meja untuk konsumen, memberikan serta mencatat menu pesanan, berkordinasi dengan bagian dapur terhadap pesanan konsumen, mencuci peralatan dapur, dan menjaga area agar tetap bersih. Selanjutnya, bagian dapur bertugas untuk berbelanja bahan, menyiapkan bahan, memotong bahan, memasak, menyajikan makanan, mengecek bahan, dan karyawan bertugas melaporkan keuangan

berbelanja bahkan. Atmaja dan Suana (2019) menjelaskan bahwa tugas-tugas menjadi karyawan rumah makan tidaklah mudah karena harus sigap melayani konsumen, menjaga kualitas, menjaga kebersihan, bahkan harus mampu bekerjasama dengan rekan kerja, sehingga tugas-tugas yang berhubungan dengan pelayanan rentan terjadinya kelelahan (*burnout*) dalam bekerja.

Maslach, Schaufeli, dan Leiter (2001) mendefinisikan *burnout* sebagai sindrom psikologis seseorang yang ditandai adanya kelelahan emosional, depersonalisasi, dan rendahnya penghargaan diri sendiri sehingga membuat seseorang merasakan ketegangan dan tekanan dalam menjalani aktifitasnya. Menurut Freudenberger dan Richelson (2000) karyawan yang mengalami *burnout* membuatnya bekerja semakin keras tetapi prestasi semakin menurun, cepat marah maupun sering kesal, perasaan lelah setiap hari, bahkan bersikap curiga pada orang lain. Akibatnya, kinerja memburuk, dan produktivitas menurun, sehingga kualitas produk yang dihasilkan jauh dari harapan dan tujuan perusahaan sulit tercapai. Atmaja dan Suana (2019) berpendapat bahwa *burnout* yang dialami karyawan di rumah makan menjadikan karyawan mudah letih ketika bekerja, sulit berkonsentrasi yang membuat penurunan performa, dan sulit memberikan kesediaan untuk bekerja maksimal dalam melayani konsumen. Kondisi kelelahan (*burnout*) yang terus terjadi dapat menurunkan minat konsumen bahkan yang paling mengkhawatirkan dapat menurunkan citra rumah makan (Ramadhan, 2018).

Maslach, dkk. (2001) menjelaskan bahwa terdapat tiga aspek *burnout*, yaitu pertama *emotional exhaustion* merupakan keterlibatan emosi yang menyebabkan sumber-sumber dari diri seseorang terkuras oleh suatu pekerjaan, mudah letih, jenuh,

mudah tersinggung, sedih, dan merasakan tekanan dalam dirinya. Kedua, aspek *depersonalization* merupakan suatu upaya untuk melindungi diri dari tuntutan emosional yang berlebihan dengan menunjukkan sikap negatif terhadap orang-orang disekitarnya. Ketiga, *reduced personal* merupakan penilaian terhadap diri sendiri yang negatif, perasaan tidak puas dengan performa pekerjaan, dan merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat.

*Burnout* di Indonesia masih cukup banyak di perusahaan, hal ini dibuktikan dengan survei yang dilakukan Regus (2012) yaitu perusahaan penyedia produk dan layanan tempat kerja terbesar di dunia menunjukkan bahwa pekerja di Indonesia semakin tertekan dan lebih dari 16.000 pekerja profesional di seluruh dunia juga merasakan hal yang sama. Lebih lanjut, ditemukan bahwa lebih dari setengah pekerja di Indonesia (64%) memperlihatkan tingkatan stres pekerja yang semakin bertambah dibandingkan tahun lalu. Selain itu, survei yang dilakukan JobStreet (2014) kepada 17,623 partisipan di Indonesia menunjukkan bahwa 73% partisipan merasa kurang puas terhadap pekerjaannya. Robbins dan Coulter (2010) menyatakan bahwa stress kerja yang berkepanjangan, ketidakpuasan kerja, dan kebosanan kerja merupakan bagian dari *burnout*. Artinya, data tersebut menunjukkan bahwa masih banyak karyawan di Indonesia yang mengalami *burnout*.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 12 Oktober sampai 14 Oktober 2020 pada karyawan rumah makan X Surakarta dengan menggunakan aspek-aspek *burnout* yang dikemukakan Maslach, dkk. (2001). Diperoleh hasil 8 dari 11 subjek yang mengatakan pada aspek *emotional exhaustion* (kelelahan emosi) yaitu mudah letih saat mengerjakan tugas, merasa terkekan ketika dituntut bekerja cepat

ketika banyak pesanan, dan mudah marah kepada rekan kerja jika terjadi kesalahan pesanan maupun konsumen yang komplain. Pada aspek *depersonalization* (depersonalisasi), subjek mengatakan tidak peduli terhadap atasan walaupun dirinya ditegur karena lambat bekerja, menjauhi rekan kerja yang sulit diajak bekerjasama, dan ketika dirinya membuat kesalahan maka subjek akan diam saja ketika tidak ketahuan. Pada aspek *reduced personal accomplishment* (rendahnya penghargaan atas diri sendiri), subjek mengatakan bahwa merasa tidak puas terhadap performa kerjanya, tidak mampu memberikan kinerja terbesarnya untuk rumah makan, dan merasa bekerja karena tuntutan ekonomi sehingga yang terpenting menyelesaikan tugas walaupun hasilnya kurang memuaskan. Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa karyawan rumah makan X Surakarta memiliki permasalahan pada *burnout* yang didasarkan pada aspek-aspek Maslach, dkk. (2001) yaitu *emotional exhaustion*, *depersonalization*, dan *reduced personal accomplishment*

Maslach, dkk, (2001) berpendapat bahwa harapannya seseorang memiliki tingkat *burnout* yang rendah agar lebih *engaged* dalam menjalani pekerjaan sehingga bersedia memberikan performa kerja terbaiknya, bekerja secara optimal, dan mampu untuk memberikan hasil kerja yang melebihi harapan perusahaan. Lebih lanjut, Maslach, dkk., (2001) menjelaskan bahwa *burnout* adalah lawan dari *engaged*. Setjoadi, Christianti, dan Widjaja (2016) menyatakan adanya *engaged* di dalam diri karyawan yang bekerja di rumah makan membuatnya antusias menyelesaikan pekerjaan dengan baik, sigap melayani konsumen, tidak mudah lelah, bahkan bersedia memberikan berbagai upaya untuk memuaskan konsumen agar kembali lagi ke rumah makan tersebut.

Rosenthal, Teague, Retish, West, dan Vessell (2018) berpendapat bahwa kondisi *burnout* penting untuk dikaji karena seseorang akan mengalami kelelahan secara kronis yang membuatnya sulit menunjukkan kesediaan memberikan dedikasi dalam bekerja dan cenderung melepaskan diri dari peran kerja bahkan menginginkan pengunduran diri dari tempatkerjanya. Hal ini juga, salah satunya dialami karyawan rumah makan. Sari, Hermawan, dan Affandi (2018) memberikan penjelasan bahwa *burnout* merupakan permasalahan yang penting untuk dikaji pada karyawan rumah makan karena karyawan yang mengalami *burnout* yang merupakan lawan dari *engaged* akan mengalami penurunan rasa antusias karena kelelahan yang dialaminya, cenderung tidak menyukai pekerjaannya, dan menjadi aktif untuk melihat kesempatan kerja di perusahaan lain (peningkatan *turnover intention*). Fenomena tersebut akan menjadi masalah karena dapat menurunkan tingkat loyalitas karyawan kepada konsumennya yang dapat merugikan

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *burnout* yaitu kegigihan (*grit*) yang rendah, kurangnya dukungan sosial dari atasan, tuntutan pekerjaan, dan imbalan yang diberikan tidak mencukupi (LeBoeuf, 2011). Dari faktor tersebut maka peneliti memilih untuk menggunakan faktor kegigihan yang rendah, kegigihan ini biasa disebut juga sebagai *grit*. Menurut Cavanaugh (2008) *grit* yang rendah membuat seseorang mudah berpaling pada minat di awal dan sulit bertahan ketika dihadapkan situasi buruk, sehingga seseorang yang tidak mampu menghadapi peristiwa buruk mudahnya mengalami *burnout* karena terus tertekan terhadap keadaan. Robert (2009) memberikan pendapat yang sama bahwa jika *grit* rendah maka seseorang mudah menyerah terhadap hambatan di lingkungannya, sehingga terus memilikirkan

hambatan yang terjadi yang membuatnya stress berkepanjangan kemudian menimbulkan *burnout*.

Hal ini didukung hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 12 Oktober sampai 14 Oktober 2020 pada karyawan rumah makan X Surakarta dengan menggunakan aspek-aspek grit yang dikemukakan Duckworth, dkk. (2007). Diperoleh hasil 8 dari 11, pada aspek konsistensi minat mengatakan pada awalnya berminat bekerja disana karena sesuai dengan bidangnya yaitu tentang pelayanan untuk konsumen di rumah makan namun seiring berjalannya waktu subjek merasa pekerjaan yang dilakukan tidak sesuai dengan harapannya di lapangan yang terlalu sibuk namun kayawannya tidak sebanding sehingga ingin mencari pekerjaan ditempat lain. Pada aspek kesungguhan dalam berusaha, subjek mengatakan mudah menyerah saat banyak konsumen berdatangan sehingga ketika memasak tidak mempedulikan cita rasa yang terpenting adalah menyelesaikan pesanan, ketika membereskan atau meneglap meja masih terlihat kotor atau masih ada sisa noda, dan ketika mencuci piring tidak begitu bersih yang terpenting sudah dicuci sehingga keadaan ini membuat subjek tidak bersungguh-sungguh untuk mencapai keberhasilan tempat kerjanya. Hal ini juga didukung hasil penelitian Zaman (2019) yang mengungkapkan bahwa *grit* dapat berkorelasi dengan *burnout*. Hasil penelitian Gaeta, dkk. (2017) juga memberikan hasil yang sama bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara *grit* dengan *burnout* pada pekerja. Oleh karena itu, *grit* dijadikan variabel bebas dalam penelitian ini.

Duckworth, dkk., (2007) menjelaskan bahwa *grit* merupakan pertahanan seseorang untuk mencapai tujuan jangka panjangnya dengan menggunakan ketekunan dan

kesungguhan, sehingga menunjukkan kemampuan dalam menghadapi berbagai rintangan yang menyulitkan kehidupannya. Duckworth, dkk (2007) menjelaskan bahwa *grit* terbagi menjadi dua aspek, yaitu pertama konsistensi minat merupakan kemampuan seseorang dalam mempertahankan minat pada satu tujuan dengan memilih hal-hal yang penting di dalam hidupnya. Kedua, aspek ketahanan dalam berusaha merupakan kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan upaya kesungguhan dalam berusaha mencapai tujuan.

Jimmy dan Gaol (2014) menjelaskan bahwa *grit* merupakan ketekunan seseorang dalam mencapai harapannya. Robbert (2009) menyatakan ketika seseorang memiliki *grit* dalam dirinya maka akan konsisten menjalani pekerjaan, fokus kerja meningkat, dan mampu melewati berbagai kesulitan, sehingga ketekunan dalam mengatasi kesulitan dapat menurunkan tingkat *burnout* saat bekerja dengan menunjukkan dedikasi terbesarnya dan lebih produktif menghasilkan produk maupun jasa yang berkualitas. Menurut Cavanaugh (2008) apabila seseorang memiliki *grit* yang rendah maka mudah menyerah, tidak bersungguh-sungguh menajalani pekerjaan, dan sulit bertahan ketika dihadapkan peristiwa buruk, sehingga terus memikirkan peristiwa yang menghambat pekerjaannya. Tanner (2011) menjelaskan seseorang yang terus-menerus memikirkan peristiwa buruk tanpa berusaha menyelesaikannya maka dapat menimbulkan terjadi *burnout* yang membuat seseorang mudah menyalahkan diri sendiri, mudah terbawa emosi, dan sulit menunjukkan hasil kerja yang optimal.

Hasil penelitian Zaman (2019) mengungkapkan bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara *grit* dengan *burnout*. Hasil penelitian Gaeta, dkk. (2017) juga menunjukkan hasil penelitian yang sama bahwa terdapat korelasi negatif yang



signifikan antara *grit* dengan *burnout* pada pekerja. Lebih lanjut, semakin tinggi *grit* maka seseorang akan lebih tekun mencapai tujuan walaupun dihadapkan peristiwa yang mengecewakan sekalipun, sehingga ketekunan membuat seseorang terhindar dari *burnout*. Sebaliknya, semakin rendah *grit* maka seseorang mudah putus asa jika kehidupan tidak sesuai harapannya, sehingga rasa putus asa tersebut menjadikan seseorang hanya fokus ke hal negatif yang dapat menimbulkan *burnout*.

Berdasarkan uraian latar belakang yang sudah dijelaskan di atas, maka dapat dirumuskan masalah “apakah terdapat hubungan antara *grit* dengan *burnout* pada karyawan rumah makan X Surakarta?”

## **B. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *grit* dengan *burnout* pada karyawan rumah makan X Surakarta

### **2. Manfaat Penelitian**

#### a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dalam bidang psikologi industri dan organisasi mengenai *grit* dan *burnout*, khususnya karyawan yang bekerja di rumah makan

#### b. Manfaat Praktis

##### 1) Bagi Karyawan Rumah Makan X Surakarta

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang hubungan *grit* dengan *burnout*, sehingga karyawan dapat mengetahui

seberapa besar *grit* yang dimiliki untuk tetap tekun menjalani pekerjaan walaupun tugas-tugasnya terasa sulit sehingga *grit* yang ada dapat menurunkan tingkat *burnout* seseorang yang membuatnya tidak mudah letih walaupun dihadapkan tugas yang berat dan mampu memberikan dedikasi terbesar untuk memberikan hasil yang maksimal.

2) Bagi Pihak Rumah Makan X Surakarta

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan masukan agar lebih memperhatikan lagi tingkat *burnout* yang dimiliki dengan menumbuhkan *grit* dalam diri karyawan yaitu dapat melalui pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan *grit* agar *burnout* menjadi rendah.