

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Sumber daya manusia adalah harta atau aset yang paling berharga dan penting dimiliki oleh organisasi atau perusahaan. Oleh karena itu, sumber daya manusia adalah salah satu daya organisasi yang memiliki peranan penting dalam mencapai tujuan organisasi. Organisasi adalah sekelompok orang yang bekerjasama dalam struktur dan koordinasi tertentu dalam mencapai serangkaian tujuan tertentu (Griffin, 2002). Dengan demikian, setiap organisasi tentu memiliki berbagai anggota yang terus menerus berusaha, bekerja, beraktifitas demi mencapai tujuan bersama perkumpulan tersebut.

Kepala BPS Suhariyanto mengemukakan melalui situs online [bps.go.id](http://bps.go.id), Senin (5 Mei 2019) secara keseluruhan jumlah seluruh angkatan kerja di Indonesia terus bertambah setiap tahunnya. Badan Pusat Statistik (BPS) merilis jumlah angkatan kerja pada bulan Februari 2019 sebanyak 136,18 juta orang atau mengalami kenaikan sebanyak 2,24 juta orang, jika dibandingkan dengan bulan Februari 2018 yang sebanyak 129,36 juta orang. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah pekerja di Indonesia terus mengalami peningkatan sejalan dengan kemajuan perkembangan di bidang industri.

Semakin pesatnya perkembangan organisasi, memberikan konsekuensi meningkatnya tuntutan dalam pekerjaan. Individu dalam organisasi dituntut untuk menyesuaikan dirinya dengan perubahan-perubahan yang terkadang amat cepat

terjadi. Persaingan berlangsung dengan sengit dan individu tidak dapat melepaskan diri dari tekanan yang harus dihadapi. Apabila hal ini dibiarkan berlarut-larut, maka gangguan yang bersifat fisik ataupun psikologis akan menghadang kehidupan mereka. *Burnout* cenderung menjadi masalah tertentu diantara orang yang pekerjaannya memerlukan kontak yang mendalam dengan memiliki tanggung jawab atas orang lain. Suatu tingkat keterlibatan pekerjaan yang tinggi, identifikasi atau komitmen terhadap pekerjaan atau profesi seseorang merupakan penyebab *burnout* (Ivancevich, Konopaske, & Matteson, 2006). Pines dan Arosen mendefinisikan burnout sebagai suatu keadaan kelelahan secara fisik, emosi dan mental yang disebabkan keterlibatan dalam jangka waktu yang panjang pada situasi yang secara emosional penuh dengan tuntutan. (Pines & Arosen, dalam Cooper et al, 1996:314). Maksud dari keterlibatan pekerjaan yang tinggi yaitu, semakin banyaknya tuntutan pekerjaan yang diberikan seseorang maka semakin besar pula tanggung jawab yang dimiliki seseorang. Karyawan dituntut oleh suatu organisasi untuk lebih memberikan banyak waktu, tenaga, serta keterampilan untuk melaksanakan pekerjaannya, sehingga kesejahteraan mereka akan terkikis dan menghasilkan *burnout* (Maslach, dkk, 2001).

PT. Kawan Sejati Akurasi di Yogyakarta (PT. KSA) adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pembuatan plastik, tepatnya di pembuat cetakan dan produsen berbagai jenis injeksi tutup botol plastik. Berlokasi di Jalan Kaliurang Km. 19,2 Purwodadi, Pakembinangun, Sleman, Yogyakarta. PT. KSA berdiri pada tahun 2005. Di tahun 2005-2011 PT. KSA hanya bergerak di bidang mesin cetakan inject (bengkel), lalu pada tahun 2011 PT. KSA mulai membuat dan

memiliki mesin sendiri, lalu mengembangkan usaha dan memproduksi inject plastik tersebut, data ini di dapatkan melalui wawancara dengan HRD PT. KSA. Di Yogyakarta sendiri, industri inject plastik masih minim, ada sekitar 3-4 dan yang memiliki bengkel cetakan inject tersebut hanya ada dua, salah satunya PT. KSA, oleh karena itu, PT. KSA ingin menjadikan perusahaan yang unggul dan disegani masyarakat Yogyakarta. Saat ini sumber daya manusia PT. KSA menghadapi tantangan yang cukup berat ketika bekerja di lapangan terutama pada bagian produksi. Pada karyawan bagian produksi, terdapat kurang lebih 60 karyawan. PT. KSA memiliki proses produksi yang otomatis menggunakan mesin, karyawan bagian produksi disini sangat berperan aktif dalam input dan output produk mereka. Di mesin itu sendiri, terdapat bermacam-macam karakter pada mesin, ada yang ringan dan ada juga yang berat. Mesin disini tidak boleh mati selama 24 jam, sehingga perusahaan memberikan sistem 3 shift yaitu pagi, sore, dan malam. Melihat tugas-tugas karyawan bagian produksi sangatlah penting dan menjadi ujung tombak bagi perusahaan tersebut, dengan bekerja secara aktif, cepat dan responsif. Kinerja karyawan diharapkan penuh dengan tanggung jawab dan membutuhkan keterampilan serta ketelitian yang tinggi terhadap pekerjaannya demi menjaga citra perusahaan. Namun pada kenyataannya, apabila karyawan tidak mampu beradaptasi dengan memiliki keterampilan serta ketelitian yang tinggi, akan sulit melepaskan diri dari tekanan di tempat kerja yang dihadapi dalam jangka waktu yang panjang akan berimbas pada *burnout* (Spector, 2008). *Burnout* itu sendiri dapat dilihat dalam bentuk berkurangnya dan memburuknya kinerja, serta produktivitas yang rendah. Gejala-gejala umum yang akan muncul seperti

*somnambulisme* (tidak dapat tidur), perasaan cemas, sulit berkonsentrasi dalam pengambilan keputusan, mudah tersinggung, mudah frustrasi serta adanya keluhan psikosomatis (Manulang, 2002). Perilaku *burnout* berakibat kerugian di pihak pekerja maupun perusahaan, beban kerja dan kejenuhan kerja pada diri karyawan akan menurunkan kualitas kerja sehingga menimbulkan kinerja yang rendah, hal tersebut didukung dengan penemuan yang disebut literatur psikologi (Dierendonk, Buunk, & Schaufeli, 1998).

Istilah *burnout* pertama kali diperkenalkan oleh Freudenberger pada tahun 1974 untuk menggambarkan perasaan kegagalan dan kelesuan akibat tuntutan yang terlalu membebani tenaga dan kemampuan seseorang. Stanm (2005) dalam ProQUOL Manual menjelaskan *burnout* dalam perspektif penelitian, adalah perasaan tanpa harapan dan kesulitan untuk melakukan pekerjaan secara efektif. Selanjutnya Stanm (2005) menjelaskan bahwa biasanya perasaan negatif itu muncul secara perlahan ketika pekerja merasa bahwa usaha yang dilakukan tidak membawa perubahan apapun.

Maslach, Schaufeli, dan Leiter (2001) mendefinisikan *burnout* sebagai suatu keadaan atau kondisi seseorang mengalami penipisan atau penurunan emosional, kehilangan motivasi, dan komitmen yang disebabkan dari stress secara emosional, sehingga cepat merasa lelah secara fisik maupun mental dan juga selalu sinis terhadap orang lain. Suatu organisasi atau perusahaan perlu memahami aspek-aspek *burnout* untuk mencegah ataupun meminimalkan terjadinya *burnout*. Maslach, dkk. (2001) mengungkapkan bahwa *burnout* terbagi menjadi tiga aspek, yaitu (1) kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) yang merupakan keterlibatan emosi

yang menyebabkan energi dirinya terkuras oleh pekerjaan, sehingga mudah letih, jenuh, mudah tersinggung, sedih, tertekan, dan merasa terjebak dalam pekerjaan, (2) depersonalisasi (*depersonalization*) yang merupakan suatu upaya untuk melindungi diri dari tuntutan emosional yang berlebihan dengan memperlakukan orang lain disekitarnya sebagai objek, sehingga seseorang cenderung menjauhi lingkungan pekerjaannya, apatis, merasa kurang diperdulikan oleh lingkungan pekerjaan, (3) penurunan prestasi diri (*reduced personal accomplishment*) yang merupakan penilaian diri yang negatif dan perasaan tidak puas dengan performa pekerjaan, dimana individu tersebut menilai rendah kemampuan diri sendiri, kecenderungan mengalami ketidakpuasan terhadap hasil kerjanya, merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi diri sendiri dan orang lain dalam pekerjaannya. Tiga aspek tersebut dapat dijadikan sebagai acuan untuk meninjau seberapa besar *burnout* yang dialami pada karyawan di suatu perusahaan.

Kebanyakan dari penelitian mengenai *burnout* difokuskan pada profesi yang secara umum mengarah pada profesi layanan, seperti dokter, guru, polisi, dan pekerja pemberi layanan umum lainnya. Namun, *burnout* tidak hanya terjadi pada seseorang yang berprofesi sebagai pekerja pemberi layanan saja. *Burnout* juga banyak ditemukan pada pekerjaan lain, yaitu dalam bidang organisasi maupun industri (Maslach, Jackson, & Letter, 1996).

Menurut survei Xero, 77% pemilik usaha kecil merasakan efek dari *burnout* di tempat kerja, dan 87% pengusaha mengalami stress yang berhubungan dengan pekerjaan bahkan saat berlibur (Prokofyeva, 2017). Artinya, data tersebut menunjukkan bahwa masih banyak karyawan di Indonesia yang mengalami

*burnout*. Penelitian Reza, Kalali, dan Gholipour (2011) juga menemukan bahwa *burnout* merupakan variabel penting, bukan hanya itu *burnout* merupakan indeks untuk menunjukkan kinerja individu yang lemah dalam pekerjaan yang akan mempengaruhi sikap, kesehatan fisik dan mental dan pada akhirnya akan berdampak pada perilaku.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti di PT. KSA Yogyakarta pada hari Kamis, 12 Maret 2020 kepada 10 karyawan mengacu pada aspek yang dikemukakan oleh Maslach, Schaufeli, dan Leiter (2001). Hasil yang pertama, pada saat wawancara, 7 dari 10 karyawan merasa lelah, letih dan lesu saat bekerja karena adanya 3 shift yang diberikan dari perusahaan sehingga subjek mudah marah, mudah mengantuk dan merasa jenuh saat menjalani pekerjaannya, hal tersebut selaras dengan aspek kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) dimana ketika individu merasa sumber daya emosional telah terkuras dan habis. Hasil selanjutnya, pada saat wawancara, 4 dari 10 karyawan mengatakan ada rasa tidak percaya antar karyawan, kurangnya rasa saling mendukung antar karyawan, sehingga membuat karyawan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya, hal tersebut selaras dengan aspek depersonalisasi (*depersonalization*) dimana individu akan menghindari kontak dengan rekan kerja, karena lingkungan kerja ikut serta berpengaruh pada hasil kerja yang dilakukan oleh karyawan. Hasil selanjutnya, pada saat wawancara, 6 dari 10 karyawan merasa tidak mampu menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu, kurang ada rasa kepuasan dalam diri, hal tersebut selaras dengan aspek penurunan prestasi pribadi (*reduced personal accomplishment*) dimana karyawan merasa kurang percaya diri

dalam menyelesaikan tugasnya dan menjadi orang yang pesimis ketika berhadapan dengan tugas. Selain hasil wawancara, peneliti juga mengamati atau mengobservasi perilaku-perilaku pada subjek PT.KSA, yang menunjukkan secara fisik bahwa subjek terlihat letih, lesu, menghindar dari rekan kerja yang lain, mengantuk secara terus menerus, dan tidak semangat saat hendak masuk ke ruang kerjanya. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, diperoleh beberapa karyawan PT. KSA mengalami *burnout*. Hal tersebut terlihat dari ciri-ciri yang mereka keluhkan dengan mengacu pada aspek-aspek *burnout* yang dikemukakan oleh Maslach, dkk (2001).

Pada setiap karyawan seharusnya mampu menghadapi *burnout* dengan baik dalam suatu pekerjaannya (Maslach, 2001). Organisasi mengharapkan anggota organisasi harus proaktif, menunjukkan inisiatif, *self-directed*, dan bertanggung jawab atas perkembangan dan perfoma individu itu sendiri (Bakker, *et al.*, 2008). Dengan kata lain, organisasi membutuhkan anggota organisasi yang berenergi, berdedikasi, dan berkonsentrasi penuh terhadap pekerjaannya, atau memiliki ikatan terhadap pekerjaannya. Hal tersebut ditambahkan oleh pendapat Muhammad *et al.* (2013) yang mengatakan bahwa sangat diharapkan jika *burnout* bisa terhindar dari karyawan sehingga mampu meningkatkan sikap professional dalam melaksanakan pekerjaan.

*Burnout* menjadi unsur penting terhadap berjalannya keberlangsungan hidup organisasi, karena keadaan ini membuat suasana di dalam pekerjaan menjadi dingin, tidak menyenangkan, dedikasi berkurang, perfomansi, dan prestasi pekerja menjadi tidak maksimal. Lebih lanjut, pekerja menjaga jarak, tidak mau terlibat

dengan lingkungannya (Pines & Maslach, dalam Harnida, 2015). *Burnout* juga dipengaruhi oleh ketidaksesuaian antara usaha dengan apa yang didapat dari pekerjaan (Harnida, 2015). Oleh karena itu, *burnout* merupakan kondisi yang harus ditangani sedemikian rupa, jika hal tersebut tidak diatasi maka ketika seseorang mengalami *burnout* akan menunjukkan kelelahan yang merupakan proses kehilangan energi disertai keletihan, lari dari kenyataan karena merasa kecewa dengan kenyataan yang tidak sesuai harapannya dan mudah tersinggung, sehingga sulit berkomitmen untuk tinggal lebih lama di tempat kerjanya (Freudenberger dan Richelson, 1990).

*Burnout* tidak terlepas dari faktor-faktor yang mempengaruhinya, yaitu faktor individu dan faktor situasional. Jenis kelamin merupakan salah satu faktor individu dari penyebab adanya *burnout*, Maslach dan Jackson (dalam Cherniss, 1987) menemukan bahwa pria yang *burnout* cenderung mengalami depersonalisasi sedangkan wanita yang *burnout* cenderung mengalami kelelahan emosional. *Burnout* juga dipengaruhi oleh usia. Maslach dan Jackson (Cherniss, 1987) maupun Schaufeli dan Buunk (Cooper, dkk, 2001) menemukan pekerja yang berusia muda lebih tinggi mengalami *burnout* daripada pekerja yang berusia tua. Menurut Dewe & O'Driscoll (2001), faktor situasional meliputi karakteristik pekerjaan dan karakteristik organisasi. Karakteristik pekerjaan meliputi tuntutan kerja dan beban kerja yang berlebih. Sedangkan pada karakteristik organisasi adanya proses komunikasi yang kurang dalam proses organisasi maupun tingkat organisasi mempengaruhi munculnya *burnout* (O'Driscoll and Schubert, dalam Dewe & O'Driscoll 2001). Dari beberapa faktor di atas, peneliti berfokus pada faktor

komunikasi yang kurang, karena komunikasi yang efektif penting bagi semua organisasi supaya dapat berjalan dengan lancar dan berhasil berinteraksi dengan para anggota atau karyawan lainnya yang ada di dalam organisasi tersebut. Oleh karena itu, peneliti memilih komunikasi interpersonal untuk di jadikan variabel independent penelitian ini.

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang hanya dua orang, seperti suami istri, dua sejawat, dua sahabat dekat, -guru-murid dan sebagainya (Mulyana dalam Junaidi, 2013). Supratiknya (1995) mengemukakan bahwa komunikasi interpersonal sangat penting bagi kebahagiaan hidup manusia. Hal tersebut didukung oleh Junaidi (2013) yang menyebutkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan salah satu penentu keharmonisan antar manusia, yang pada umumnya komunikasi interpersonal terjadi karena pada hakikatnya setiap manusia suka berkomunikasi dengan manusia lain, karena itu tiap-tiap orang selalu berusaha agar dapat lebih dekat satu dengan lainnya. Maka dari itu komunikasi interpersonal sangat penting bagi kebahagiaan hidup manusia.

Menurut De Vito (2011) bahwa terdapat lima aspek komunikasi interpersonal, yaitu; (1) keterbukaan (*openness*) yaitu meliputi kemampuan individu dalam berinteraksi secara terbuka, berinteraksi dengan jujur, dan bertanggung jawab dengan stimulus yang ada, (2) empati (*empaty*) yaitu meliputi kemampuan individu dalam merasakan apa yang dirasakan orang lain, (3) Sikap mendukung (*suppottiveness*) yaitu meliputi kemampuan individu dalam menciptakan situasi yang lebih deskriptif dan tidak mengevaluatif dalam komunikasi, (4) Sikap positif (*positivness*) yaitu meliputi kemampuan individu

untuk bersikap positif terhadap diri sendiri maupun orang lain dalam situasi komunikasi, (5) Kesamaan (*equality*) yaitu meliputi kemampuan individu dalam menggambarkan keinginan seseorang untuk bekerja sama dalam menyelesaikan masalah.

Menurut Ivancevich, dkk (dalam Risma & Nailul, 2017), berbagai faktor (moderator) dapat menyeimbangkan hubungan antara *burnout* dan konsekuensinya, yang efeknya mungkin akan memperkuat atau memperlemah hubungan tersebut. Banyak kondisi, perilaku, dan karakteristik yang mungkin bertindak sebagai moderator *burnout*, seperti kepribadian, hubungan sosial. Levy (dalam Risma & Nailul, 2017), menjelaskan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi timbulnya *burnout* adalah hubungan sosial di tempat kerja. Hubungan sosial ini meliputi hubungan dengan atasan, hubungan sesama rekan kerja, maupun hubungan atasan dengan bawahan. Hubungan sosial karyawan dengan atasan dan rekan kerja dapat menjadi penghalang timbulnya *burnout*, apabila hubungan sosial tersebut bersifat konstruktif dan berisi dukungan. Namun, apabila hubungan sosial tersebut bersifat destruktif, maka hal tersebut justru makin menambah beban dan tekanan bagi karyawan dalam lingkungan pekerjaannya.

Menurut Keksi, dkk (2017), karyawan yang memiliki *burnout* menunjukkan kondisi perasaan bersalah dalam pekerjaan, lelah saat bangun tidur di pagi hari, dan penurunan performa kerja. Menurut Rahmawati (2013) kondisi *burnout* akan memicu timbulnya perilaku negatif berupa fatalisme, kebosanan, ketidaksenangan, sinisme, ketidakcukupan, kegagalan, kerja berlebihan, kekasaran, ketidakpuasan dan melarikan diri sebagai akibat dari bertumpuknya permasalahan

– permasalahan yang terjadi ditempat kerja yang diakibatkan oleh stres kerja dalam jangka panjang. Menurut Khusniyah & Nur (2014) Karyawan yang mengalami *burnout* akan mengeluhkan sakit, yang mana dengan kondisi sakit tersebut tentunya karyawan tersebut sudah tidak bisa produktif lagi bagi perusahaan, dan apabila *burnout* implikasinya pada kondisi psikologis maka karyawan tersebut akan susah berkonsentrasi dan banyak pekerjaan yang ditangani akan salah dan menimbulkan gangguan bagi pekerjaan lainnya. Golembiewsky (dalam Khusniyah & Nur 2014) mengatakan bahwa akibat dari *burnout* dapat muncul dalam bentuk berkurangnya kepuasan kerja, memburuknya kinerja, dan produktivitas rendah. Apapun penyebabnya, munculnya *burnout* berakibat kerugian di pihak karyawan maupun organisasi. *Burnout* yang dibiarkan berlarut-larut di lingkungan perusahaan pada akhirnya akan berpengaruh negatif pula pada kesehatan lingkungan sosial kerja itu sendiri, karena menurut Maslach (dalam Khusniyah & Nur 2014) apabila *burnout* sudah menggejala di kalangan karyawan maka akan terjadi fenomena karyawan gampang meledak dan mudah emosi, yang mana hal tersebut akan sangat merugikan perusahaan. Menurut Pines (dalam Amani 2010) salah satu sumber stress emosional yang berpotensi menimbulkan *burnout* adalah komunikasi interpersonal yang buruk.

Pada penelitian ini, kajian diarahkan kepada faktor lingkungan kerja yang memungkinkan karyawan mengalami burnout di tempat kerja. La Fallette (dalam Sumaryani, 1997) mengatakan bahwa lingkungan kerja psikologis tidak nampak tetapi nyata ada dan akan dirasakan oleh seseorang bila memasuki lingkungan kerja suatu organisasi. Karyawan yang mempunyai penilaian yang positif terhadap

lingkungan kerja psikologisnya berarti karyawan merasa bahwa lingkungan kerja psikologisnya baik, sehingga menimbulkan semangat kerja yang tinggi dan akan menghambat lajunya tingkat *burnout* pada karyawan. Sebaliknya, karyawan yang merasakan lingkungan psikologisnya mengancam, menekan dan tidak nyaman akan lebih mudah menderita stress dan berpotensi mengalami *burnout* (Berliner, 2005).

Bentuk lingkaran psikologis yang dapat menyebabkan karyawan mengalami *burnout* di antaranya dukungan sosial dari rekan kerja yang tidak memadai (Maslach & Leiter, 1997). Hal tersebut mendapat dukungan pernyataan bahwa dukungan sosial dari rekan kerja turut berpotensi dalam menyebabkan *burnout* (Caputo, 1991; Cherniss, 1980; Pines dan Arosen, 1989; Maslach, 1982). Dalam membentuk hubungan sosial yang baik dan mendapatkan dukungan sosial yang baik, dibutuhkan adanya komunikasi interpersonal yang efektif dalam proses pembentukan dan peneguhan hubungan dan dukungan sosial tersebut (Rakhmat, 2013). Rakhmat (dalam Gunawati, Hartati, Listiara, 2006) menyebutkan bahwa komunikasi interpersonal yang berjalan tidak efektif dapat menyebabkan pelaku komunikasi mengembangkan sikap ketidaksenangan dan menutup diri. Sikap menutup diri tersebut dapat memicu individu untuk menarik diri dari lingkungan pergaulan, dan sikap ketidaksenangan dapat menyebabkan ketegangan pada individu yang mengakibatkan *burnout* (Sarjiyanti, 2017). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rista Apriana, Menik Kustriyani, dan Rakhma Dwi Augustin (2018) dengan subjek perawat menemukan bahwa komunikasi interpersonal memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap *burnout*. Semakin tinggi komunikasi interpersonal maka *burnout* akan semakin rendah. Penelitian lain yang dilakukan

Risma Widyakusumastuti & Nailul Fauziah dengan subjek penelitian pada perawat juga menemukan hal yang sama, bahwa komunikasi interpersonal memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap *burnout*. Semakin tinggi efektifitas komunikasi interpersonal maka semakin rendah *burnout*. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Amani (2010) tentang hubungan antara kecerdasan emosi dan komunikasi interpersonal dengan kecenderungan *burnout* pada Guru SMP menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan *burnout* pada Guru SMP. Semakin tinggi komunikasi interpersonal maka semakin rendah tingkat kecenderungan *burnout*, dan sebaliknya semakin rendah komunikasi interpersonal maka semakin tinggi pula tingkat kecenderungan *burnout*.

Komunikasi interpersonal dinyatakan efektif bila komunikasi yang dilakukan merupakan hal yang menyenangkan bagi kedua belah pihak. Untuk mencapai komunikasi yang efektif tersebut, kedua belah pihak, baik komunikator maupun komunikan harus mencapai pengertian yang sama (Andayani, 2009). Komunikasi interpersonal yang efektif juga menyebabkan dua individu yang tergabung dalam proses komunikasi merasa senang, sehingga dapat mendorong tumbuhnya sikap saling terbuka dan sebaliknya komunikasi interpersonal yang tidak efektif dapat menyebabkan pelaku komunikasi mengembangkan sikap tegang (Rakhmat, Dalam Anur 2017). Seperti hasil penelitian yang dilakukan oleh Yulia, Afrianti, Octaviani (2015), komunikasi interpersonal yang berhasil menyebabkan adanya perasaan senang yang dapat mendorong adanya sikap keterbukaan kedua belah pihak, sebaliknya bila komunikasi yang terjalin tidak berjalan dengan baik maka

menyebabkan ketidaknyamanan bagi kedua belah pihak tersebut. Individu yang mempunyai komunikasi interpersonal yang baik juga memiliki dukungan yang baik pula, yaitu mampu menciptakan situasi yang nyaman saat berkomunikasi dan bersedia untuk menerima pendapat individu lain yang berbeda dan bersedia merubah pandangan apabila diperlukan (De Vito, 2011)

Salah satu faktor yang dapat meminimalkan *burnout* adalah kemahiran komunikasi interpersonal seorang karyawan. Keberhasilan karyawan yang ditentukan oleh banyak hal, diantaranya kepercayaan diri, penguasaan diri, penggunaan bahasa yang baik dan keterbukaan sikap. Komunikasi interpersonal antara atasan dengan bawahan, rekan kerja dengan rekan kerja, atasan dengan atasan, dan atasan lebih ditekankan pada hubungan yang bersifat humanistik yang mengharuskan karyawannya untuk memahami individu lain yang mempunyai kebutuhan fisik, psikologis dan sosial. Melalui komunikasi interpersonal yang efektif membantu karyawan dalam membina kepercayaan dan interpersonal yang baik (Devito, 1976). Demikian pula, *burnout* merupakan variabel penting antara aspek interpersonal lingkungan kerja dan komitmen organisasi. Penelitian sebelumnya telah menemukan peran itu konflik dan kontak interpersonal (sebagaimana dioperasionalkan dalam jaringan komunikasi) prediktor komitmen (Eisenberg, Monge dan Miller, 1983; Morris dan Sherman, 1982), meskipun dinamika yang mendasarinya belum benar-benar ditentukan. Dapat dikatakan bahwa kelelahan adalah faktor kunci di sini, yaitu kemungkinan respons terhadap stresor interpersonal dan konflik, yang kemudian menghasut penarikan dari organisasi.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti mengajukan sebuah rumusan permasalahan dalam penelitian ini, “Apakah terdapat hubungan antara komunikasi interpersonal dengan *burnout* pada karyawan PT. Kawan Sejati Akurasi di Yogyakarta ?.”

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

### 1. Tujuan penelitian

Berdasarkan permasalahan yang penulis kemukakan di atas, maka peneliti ingin mengetahui hubungan antara komunikasi interpersonal dengan *burnout* pada karyawan PT. Kawan Sejati Akurasi di Yogyakarta.

### 2. Manfaat Penelitian

#### a) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan penelitian bagi ilmu psikologi umumnya dan khususnya untuk psikologi industri dan organisasi (PIO), terkait *burnout*. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi dan tambahan informasi baru mengenai hubungan antara komunikasi interpersonal dengan *burnout* pada karyawan PT. Kawan Sejati Akurasi di Yogyakarta.

#### b) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pimpinan untuk lebih memahami tingkat *burnout* pekerja ditinjau dari baik buruknya komunikasi interpersonal yang ada pada karyawan.