

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Bisnis di bidang kontraktor saat ini kian meningkat keberadaannya karena tidak bisa dipungkiri bahwa infrastruktur bangunan sangatlah dibutuhkan di kehidupan manusia (Preece, Moodley, & Smith, 2007). Semakin banyak pembangunan infrastruktur baik untuk keperluan pribadi seperti rumah, perbaikan rumah, dan aset lainnya, maupun kepentingan institusi pemerintahan seperti pembangunan gedung dan sebagainya (Forsyth, 2019). Peran kualitas pengembang kontraktor sangat diperhitungkan oleh konsumen karena jika kontraktor tidak dapat dipercaya maka konsumen akan kecewa dan akan memilih perusahaan lain yang dapat memenuhi keinginannya (Preece, dkk., 2007). Bisnis dibidang kontraktor dapat ditemui di berbagai wilayah, salah satunya kontraktor X.

Kontraktor X bergerak di bidang infrastruktur pembangunan dan perbaikan rumah maupun gedung. Terdapat divisi dan juga deskripsi pekerjaan dalam Kontraktor X yaitu pertama konsultan perencana dan pengawas yang memiliki tugas untuk merencanakan berbagai desain sesuai keinginan konsumen dan mengawasi setiap kegiatan pelaksanaan dilapangan. Kedua, divisi *site engineer* bertugas sebagai penanggungjawab dan pengordinir terhadap seluruh divisi yang berhubungan dengan pelaksanaan kontruksi di lapangan, serta melakukan

penyusunan rencana kerja dan kerangka laporan. Ketiga, divisi *project engineer* bertugas untuk mengatur biaya konstruksi, menganalisis permintaan konsumen, melakukan komunikasi dengan setiap divisi, dan melakukan perencanaan proyek. Keempat, divisi *project manager* memiliki tugas untuk merencanakan, eksekusi, mengawasi, mengendalikan, dan juga sebagai perantara untuk penutupan proyek. Kelima, divisi supervisor dengan deskripsi pekerjaan mengawasi karyawan saat melakukan pekerjaan agar dapat sesuai dengan target yang telah ditetapkan perusahaan. Keenam, *Health Safety Environment (HSE)* memiliki tugas untuk menjalankan peraturan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) sesuai poin-poin keselamatan kerja yang sesuai standar nasional yang berlaku. Ketujuh, divisi pelaksana lapangan merupakan divisi yang bergerak untuk memastikan tugas-tugas yang dijalin antar karyawan sudah sesuai dengan program kerja, metode, gambar, dan spesifikasi pekerjaan. Kedelapan, divisi *quality control* bertugas memberikan penilaian mutu dari hasil kerja, apakah sudah memenuhi standar mutu secara benar dengan melihatnya melalui sarana pemeriksaan dan pengujian. Kesembilan, divisi *drafter* memiliki deskripsi kerja sebagai pembuat laporan peningkatan berbagai tugas, gambar *shop drawing*, dan gambar *as built drawing* (atau secara umum diartikan sebagai pembuat laporan tentang *progress* penyelesaian desain gambar-gambar konstruksi sudah sampai dimana terselesaikannya). Kesepuluh, divisi admin yang bertugas sebagai pengurus setiap administrasi yang berhubungan di lingkup perkantoran, penagihan, keuangan, dan mengurus seputar perpajakan.

Teori yang dikemukakan Forsyth (2019) juga menjelaskan tentang tentang karakteristik tugas-tugas karyawan kontraktor secara umum yaitu; 1) melaksanakan pembangunan yang sesuai peraturan maupun spesifikasi yang telah direncanakan, 2) memberikan laporan kemajuan proyek, 3) menyediakan tenaga kerja, bahan, peralatan, tempat kerja, dan alat-alat pendukung proyek, 4) memperhatikan waktu, biaya, kualitas dan keamanan, 5) bertanggung jawab terhadap kegiatan pembangunan dan metode pelaksanaan pekerjaan di lapangan. Preece, dkk, (2007) menyatakan bahwa tugas karyawan yang bekerja dibidang kontraktor bukanlah hal yang mudah karena adanya tekanan untuk menarik minat konsumen dan memberikan kualitas terbaik. Terlebih lagi, jika suatu konstruksi harus ditargetkan dalam waktu tertentu atau bagaimana cara pengaplikasian dana yang ada secara optimal.

Potter (2015) menjelaskan tugas-tugas yang dilaksanakan karyawan dengan penuh tekanan terus-menerus maka dapat menimbulkan terjadinya *burnout*. Permasalahan *burnout* dapat membuat karyawan mudah letih saat bekerja, tidak bersedia menunjukkan performa terbaik, dan walaupun intensitas bekerja tinggi namun hasilnya tidak semaksimal karyawan yang bekerja tanpa adanya permasalahan *burnout* maka hasilnya lebih optimal. Kubicek dan Korunka (2018) menjelaskan bahwa permasalahan *burnout* harus diperhatikan agar perusahaan mampu mencapai target maupun tujuan yang ditetapkan karena karyawan yang tidak mudah mengalami *burnout* saat bekerja akan bersedia memberikan dedikasi dan kemampuan terbaiknya untuk keberhasilan perusahaan.

Burnout didefinisikan sebagai sindrom psikologis yang ditunjukkan seseorang dengan adanya kelelahan secara emosional, depersonalisasi, dan rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri sehingga membuat seseorang merasakan ketegangan dan tekanan yang berlebihan dalam menjalani setiap aktivitasnya (Maslach & Leiter, 2016). Galletta, dkk. (2016) berpendapat bahwa *burnout* adalah keadaan kelelahan secara emosional dapat memutuskan untuk menjauhkan dirinya dari pekerjaan, sehingga mengembangkan rasa sinisme dan dapat mengurangi rasa prestasi untuk mengoptimalkan pekerjaan. Maslach dan Leiter (2016) berpendapat bahwa terdapat tiga aspek *burnout* yaitu aspek *emotional exhaustion* adalah keterlibatan emosi yang menyebabkan sumber-sumber dari diri terkuras oleh suatu pekerjaan, mudah letih, mudah tersinggung, sedih, bahkan tertekan. Aspek *depersonalization* adalah upaya melindungi diri dari tuntutan emosional yang berlebihan dengan memperlakukan orang lain di sekitarnya sebagai objek dan merasa kurang dipedulikan oleh lingkungan. Aspek *reduced personal accomplishment* adalah penilaian terhadap diri sendiri yang negatif dan tidak mampu untuk mencapai suatu prestasi atau tujuan dalam pekerjaannya.

Survey yang dilakukan Sembiring (2020) tentang *burnout* pada karyawan menunjukkan bahwa dari 75 karyawan yang masuk dalam kategori *burnout* tinggi sebesar 48% (36 partisipan), kategori sedang sebesar 28% (21 partisipan), dan rendah sebesar 24% (18 partisipan). Penelitian Suling (2020) memperlihatkan bahwa karyawan yang mengalami *burnout* dalam kategori tinggi sebesar 57% (24 subjek), sedang 29% (12 subjek), dan rendah sebesar 14% (6 subjek). Berdasarkan

data yang telah dikemukakan Sembiring (2020) dan Suling (2020), dapat disimpulkan bahwa masih terdapat karyawan yang memiliki permasalahan *burnout* dalam dirinya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 13 karyawan kontraktor di kantor X yang dilakukan pada tanggal 02 November 2021 sampai 05 November 2021 menggunakan aspek-aspek *burnout* yang dikemukakan Maslach dan Leiter (2016). Hasilnya diperoleh 13 subjek yang mengatakan pada aspek *emotional exhaustion* (kelelahan emosi), subjek mudah lelah saat bekerja karena merasa gajinya tidak sebanding dengan beban tugas, tertekan ketika diberikan tuntutan tugas yang rumit, dan mudah marah ketika tugas-tugas yang berat belum terselesaikan namun ketika lebur subjek tidak diberikan bonus yang sesuai tugasnya. Pada aspek *depersonalization* (depersonalisasi), 10 subjek menganggap bahwa pihak kantor tidak mempedulikannya karena hanya mementingkan keuntungannya sendiri dengan tidak memberikan kesempatan subjek untuk mengungkapkan pendapat tentang sistem kerja bahkan kompensasi yang tidak sesuai harapan subjek, begitu pula teman-temannya terlalu individual dalam bekerja sehingga ketika subjek bertanya tentang seputar pekerjaan maka rekan kerjanya tidak menjelaskan begitu mendetail atau lebih mendalam, selain itu atasan subjek juga tidak bisa di andalkan maka subjek hanya bisa mengandalkan dirinya sendiri. Pada aspek *reduced personal accomplishment* (rendahnya penghargaan atas diri sendiri), 12 subjek mengatakan jika terus ditekan untuk menyelesaikan tugas maka subjek akan terburu-buru menyelesaikan target namun kualitas hasil kerja tidak maksimal karena prosedur perusahaan terus menekan

subjek tanpa menimbang tugas-tugas tersebut butuh waktu berapa lama untuk di selesaikan, subjek terkadang merasa bersalah pada diri sendiri saat hasil kerja tidak optimal akan tetapi tidak memiliki pilihan lainnya karena dikejar waktu, dan menganggap bahwa kemampuan rekan kerjanya lebih handal dibandingkan dirinya sehingga subjek kurang semangat menyelesaikan tugas dengan baik terlebih lagi subjek merasasebagus apapun bekerja perusahaan tidak akan bersedia memberikannya hadiah atau semacamnya. Dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar subjek mengalami permasalahan *burnout* karena memenuhi aspek-aspek *burnout* yang dikemukakan Maslach, dkk. (2001) yaitu *emotional exhaustion*, *depersonalization*, dan *reduced personal accomplishment*. Dampak yang terjadi ketika subjek mengalami burnout yaitu mudah letih saat melaksanakan tugas-tugas yang berat, mudah tertekan, subjek menganggap pihak kantor tidak memberikan perlakuan yang adil saat pembagian tugas, subjek merasa diabaikan ketika memberikan pendapat kepada rekan kerjanya, dan merasa orang lain lebih hebat dibanding dirinya saat mengerjakan tugas-tugas yang rumit yang membuat subjek sulit menunjukkan dedikasi terbesar untuk memberikan hasil kerja yang maksimal.

Harapannya karyawan memiliki tingkat *burnout* yang rendah agar bahagia menjalani pekerjaan, tidak mudah tertekan, dan antusias menjalani pekerjaan (Costa, Hyeda, & Maluf, 2016). Kreitner dan Kinicki (2000) berpendapat bahwa harapannya karyawan mempunyai *burnout* yang rendah karena rendahnya *burnout* membuat karyawan menunjukkan perilaku *engaged* dengan memberikan pelayanan terbaik, berdedikasi, sigap dalam bekerja, dan tidak patah semangat

ketika dihadapi berbagai kesulitan di tempat kerja. Rosenthal, Teague, Retish, West, dan Vessell (2018) berpendapat bahwa kondisi *burnout* penting untuk dikaji karena seseorang akan mengalami kelelahan secara kronis membuatnya sulit menunjukkan kesediaan memberikan performa yang baik, mudah menyalahkan diri sendiri ketika terjadi kesalahan, dan walaupun seseorang terus bekerja namun tidak akan mendapatkan hasil yang maksimal dibandingkan seseorang yang bekerja tanpa adanya tekanan yang besar. Menurut Schleifer, Sullivan, & Murdough (2014) urgensi *burnout* pada perusahaan karena pengendalian *burnout* merupakan strategi manajemen yang sehat di lingkup bisnis yang bergerak di bidang kontraktor yaitu pekerjaan di bidang kontraktor membutuhkan tenaga, mental, dan pikiran yang besar, terlebih lagi pekerja harus mampu menyesuaikan keinginan konsumen dari desain, bahan atau komponen bangunan, harga, bahkan waktu penegerjaan yang harus diselesaikan sesuai kesepakatan. Kondisi tersebut menurut Schleifer, dkk. (2014) sangat rentan dengan *burnout*, sehingga pentingnya *burnout* pada perusahaan berbasis kontraktor jika tidak segera ditangani dapat merugikan konsumen maupun perusahaan itu sendiri yang bisa menurunkan citra baiknya karena seseorang yang mengalami *burnout* tidak akan menciptakan hasil yang berkualitas tinggi walaupun sudah berusaha untuk menyelesaikan pekerjaannya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi *burnout* menurut Potter (2015) *job satisfaction* (kepuasan kerja), *conflict values* (nilai-nilai konflik), *breakdown in community* (kerusakan dalam komunitas), *work involvement* (lingkungan kerja). Dari faktor-faktor tersebut, maka peneliti memilih menggunakan kepuasan kerja

karena didukung terori yang dikemukakan oleh Kubicek dan Korunka (2018) menjelaskan bahwa seseorang yang puas dengan pekerjaan maka akan bersedia memberikan dedikasi untuk melaksanakan tugas-tugas yang menjadikannya lepas dari keadaan *burnout*. Schermerhorn (2015) juga menjelaskan ketika seseorang puas terhadap gaji, fasilitas, maupun setiap komponen sistem kerja yang diberlakukan perusahaan, maka kondisi ini membuatnya terhindar dari keadaan *burnout* walaupun harus melaksanakan pekerjaan yang berat sekalipun karena seseorang yang terhindar dari *burnout* akan membuatnya lebih terikat dan semangat bekerja. Hal ini didukung hasil penelitian Hamidi dan Hersusanto (2004), Heryanto (2013), dan Syuarsyaf (2018) yang menggunakan subjek dan tempat penelitian yang berbeda namun memperlihatkan hasil bahwa kepuasan kerja merupakan faktor yang dapat berkorelasi dengan *burnout*. Oleh karena itu, kepuasan kerja dipilih menjadi variabel bebas dalam penelitian ini.

Kepuasan kerja merupakan cara karyawan merasakan pengalaman yang menyenangkan di lingkungan kerja dan harapan-harapan yang terpenuhi oleh perusahaan tempatnya bekerja seperti sistem kerja, kompensasi, maupun pengawas yang baik dipandangan karyawan (Wexley & Yukl, 2013). Handoko (2012) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan penilaian karyawan terhadap kesejahteraan dan memandang pekerjaan sebagai suatu hal yang menyenangkan sehingga karyawan bersedia merefleksikan kebahagiaannya melalui hasil kerja yang ditunjukkan. Wexley dan Yukl (2013) berpendapat bahwa ada tiga aspek kepuasan kerja yaitu aspek pekerjaan ialah perasaan dan sikap karyawan dalam memandang suatu pekerjaan dari berbagai aktivitas seperti

informasi langsung yang jelas tentang efektivitas tugas-tugasnya bahkan lingkungan pekerjaan yang sesuai harapan. Aspek kompensasi ialah sejumlah upah yang diterima karyawan dari organisasi yang sesuai dengan keinginan, harapan, dan beban kerja dapat berupa bonus, maupun berbagai fasilitas. Aspek pengawasan ialah penilaian karyawan bahwa pengawas mampu berperilaku bijaksana dalam setiap permasalahan yang terdapat ditempat kerja dengan memberikan dukungan.

Longo dan Leva (2019) menjelaskan bahwa seseorang yang puas menjalani pekerjaan maka berpandangan bahwa upah yang didapatkan sesuai dengan beban kerjanya bahkan merasa senang dengan lingkungan pekerjaan yang membuatnya nyaman berada di tempat kerja, sehingga karyawan akan lebih terikat dengan pekerjaan yang dapat menurunkan tingkat *burnout* dalam dirinya. Costa, dkk., (2016) berpendapat bahwa *burnout* yang rendah membuat karyawan antusias dalam bekerja, bersedia menunjukkan performa terbaik, dan mampu mewujudkan tujuan perusahaan. Warren (2018) menyatakan bahwa semakin rendah kepuasan kerja dapat menjadikan karyawan memberikan penilaian negatif terhadap komponen-komponen yang ada di dalam pekerjaan seperti sistem kerja yang terlalu memberatkannya bahkan atasan yang tidak mampu memberikan dukungan, sehingga ketidakpuasan membuat karyawan mudah mengalami *burnout* karena merasa tidak sejahtera berada diperusahaan tersebut yang membuat performa kerjanya semakin menurun dan sulit mencapai kesuksesan. Hal ini didukung hasil penelitian Syuarsyaf (2018) yang dilakukan menggunakan subjek yang berbeda

dengan penelitian ini yaitu perawat menunjukkan bahwa kepuasan kerja dapat memberikan sumbangan efektif sebesar 25,5% terhadap *burnout*.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: “Apakah terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan *burnout* pada karyawan dari penyedia jasa konstruksi X?”

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan kerja dengan *burnout* pada karyawan dari penyedia jasa konstruksi X.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dalam bidang Psikologi Industri dan Organisasi yang berhubungan dengan Sumber Daya Manusia (SDM) khususnya pada karyawan kontraktor, kepuasan kerja, dan *burnout*.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi subjek

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan informasi bagi subjek terhadap pentingnya kepuasan terhadap pekerjaan saat melaksanakannya dapat meminimalkan terjadinya *burnout*.

2) Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini dihadapkan menjadi informasi bahwa kepuasan kerja perlu diperhatikan agar karyawan terhindar dari *burnout* sehingga dapat memberikan hasil kualitas kerja yang maksimal.