

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Generasi milenial saat ini lebih dominan dibandingkan dengan generasi X dan Z pada dunia kerja. Menurut sensus BPS menjelaskan bahwa data generasi Z (10,88%), milenial (27,94%), generasi X (21,88%), pada periode yang sama usia kerja 15-64 tahun meningkat dari 53,39% menjadi 70,72% pada tahun 2020, (CNN Indonesia, 2021). Menurut Ozcelik (2015) generasi milenial disebut dengan generasi Y, yang lahir pada tahun 1981-2000. Menurut Dicky Kartikoyono karyawan milenial adalah generasi yang peka terhadap teknologi, dimana lebih suka bekerja secara fleksibel dan berkaitan dengan digital marketing sehingga cara bekerja, mengatasi masalah dan tuntutan pekerjaan akan berbeda dengan generasi X (Deloitte, 2019). Selain itu menurut Novi Triputra generasi milenial adalah generasi yang selalu ingin cepat bekerja dan ingin cepat mendapatkan *feedback*, tentunya pekerjaan tersebut juga *challenging*, namun generasi milenial juga rentan mengalami stres kerja (Deloitte, 2019).

Meskipun cara bekerja yang lebih fleksibel karyawan milenial tetap merasa tertekan dan cemas, sesuai dalam survei (Deloitte, 2020) 44% milenial mengalami kecemasan dan stres sepanjang waktu dan 26% milenial yang merasa bahagia. Dengan kondisi ini karyawan milenial mengungkapkan bahwa kesehatan mental adalah hal penting untuk kesejahteraan psikologis karyawan selain kesehatan fisik dan terpenuhinya finansial (Deloitte, 2020). Dengan teknologi, tekanan sosial dan

kebutuhan ekonomi membuat karyawan milenial bekerja secara terus menerus sampai dan tidak menikmati waktu istirahatnya ataupun hasil pekerjaannya, akibatnya karyawan mengalami kelelahan akut yang menyebabkan kecemasan dan depresif maka dapat dikatakan karyawan mengalami *burnout* (J. Cohen, 2019).

Menurut (Maslach & Goldberg, 1998) *burnout* adalah karyawan yang mengalami kelelahan bekerja yang luarbiasa sehingga menimbulkan emosi marah yang berlebihan, mudah tersinggung, frustrasi, merasa cemas, depresi, adanya reaksi psikomatis (gangguan emosional), dan sinis terhadap rekan kerja. Sehingga saat karyawan melakukan pekerjaan akan tidak efektif hal ini dikarenakan adanya penurunan kualitas kerja karena kesehatan psikologis yang terganggu. Selain penurunan psikologis karyawan akan merasa kelelahan secara fisik seperti: mudah sakit.

Adapun karakteristik karyawan milenial yaitu kebutuhan untuk perkembangkn karir, atasan yang fleksibel, dukungan sosial yang baik (Tolbize, 2014). Karyawan milenial diharapkan oleh perusahaan memiliki sifat yang *agility*, *creative thinking*, dan melek teknologi (Talenta, 2019). Menurut Maslach (1998) karyawan yang terus bekerja tanpa memikirkan keseimbangan hidup lainnya dapat berakibat pada kelelahan emosional, depersonalisasi dan berkurangnya rasa simpati. Dengan kelelahan kerja karyawan berdampak pada komitmen yang rendah dan terjadi *turnover* yang tinggi. Kelelahan emosi pada karyawan akan ditandai dengan perasaan bosan, sedih dan tertekan. Dengan karyawan milenial yang mengalami *Burnout* akan berdampak pada hasil kinerja yang menurun,

malas untuk berangkat kerja, rendahnya komitmen karyawan terhadap perusahaan dan adanya peningkatan *turnover* sehingga akan berpengaruh pada perusahaan (Harnida, 2015).

Adapun menurut (Greenberg, 2002) karyawan memiliki gejala-gejala *Burnout* yang timbul seperti: berkurangnya selera humor (*diminished sense of humor*), kerja terus menerus (*increased overtime and no vacation*), mengalami sakit secara fisik (*increased physical complaints*), mengabaikan waktu istirahat (*skipping rest and food breaks*), merubah kepribadian (*internal changed*), menarik diri dari lingkungan (*social withdrawal*), menggunakan obat-obatan (*selfmedication*), dan menurunnya kinerja (*changed job performance*).

Menurut Maslach dan Goldberg (1998) karyawan milenial dapat terkena sindrom *burnout* dari tiga dimensi yaitu: kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) dimana karyawan menghadapi beban pekerjaan yang menguras energi, dalam situasi bekerja individu mengalami suasana hati kosong dan tidak memiliki semangat, depersonalisasi (*depersonalization*) munculnya perasaan negatif dari individu, dan rendahnya penghargaan diri (*reduced personal accomplishment*) karyawan cenderung memberi evaluasi negatif pada diri sendiri terutama pada pekerjaan yang dilakukan. Dengan karyawan yang mengalami *burnout* dapat menyebabkan demotivasi kerja, hilangnya tujuan dan tidak dapat melakukan pekerjaannya.

Manfaat dari memahami pentingnya *burnout* pada karyawan milenial ditempat kerja tentunya dapat mengelola gejala-gejala *burnout* yang timbul pada karyawan, menurut Mutiasari (2010) karyawan yang memahami bahaya *burnout*

di tempat kerja, akan lebih sensitif terhadap stres, dari gejala tersebut karyawan akan mengelola emosi negatif dengan mencoba untuk berpikir positif supaya emosi marah tidak menjadi agresif (meledak-ledak), memahami emosi yang sebenarnya dengan mengidentifikasi pemicu terjadinya emosi negatif. Selain itu karyawan akan berusaha untuk mencintai pekerjaan tersebut supaya tidak menjadi suatu beban yang dapat menimbulkan stres dan mencoba berinteraksi dengan rekan kerja lainnya supaya tidak merasa sendiri dalam bekerja. Tentunya manfaat tersebut dapat meningkatkan komitmen kerja, lingkungan kerja yang mendukung, kinerja yang baik dan menurunkan *turnover* pada karyawan milenial (Harnida, 2015).

Masalah *burnout* masih menjadi masalah yang utama pada perusahaan bagi karyawan, hal ini dibuktikan pada survei tahun 2020 menunjukkan karyawan milenial mengalami *burnout* karena kelelahan bekerja yang tidak ada batasan waktu dalam bekerja seperti survei yang dilakukan oleh Blind (aplikasi komunitas *workplace*) terdapat 68% responden merasakan kelelahan mental yang lebih tinggi, didukung oleh studi Microsoft yang semakin banyak karyawan melakukan lembur dan adanya jam tambahan dalam bekerja (Alfons, 2020). Pada survei Gallup (2021) mencatat para karyawan milenial yang mengalami *burnout* berjumlah 35% dimana terdapat peningkatan dari tahun sebelumnya yaitu 27%, sedangkan pada generasi *baby boomers* yang mengalami *burnout* hanya 21%, dari survei tersebut menunjukkan karyawan milenial lebih tinggi mengalami *burnout* dibandingkan generasi lain dan sebelumnya (Mawarni, 2022). Dari hasil survei

Dari data tersebut polling twitter CNN Indonesia (2021) terdapat 77,3% karyawan milenial yang mengalami *Burnout*. Dimana penyebabnya adalah adanya limpahan pekerjaan yang bertambah (38,7%), adanya meeting yang dilakukan terus menerus (14,6), dan karyawan yang diharuskan selalu *stand by* 24jam (46,7%).

Survei dari Randstad Workomonitor (2022) sebanyak 79% pekerja yang berusia 18-34 tahun pada generasi milenial lebih memilih untuk *resign* dibandingkan bertahan jika lingkungan kerja tidak mendukung dan tidak mendapatkan kebahagiaan. menunjukkan bahwa generasi milenial mulai sadar pentingnya kesehatan mental di tempat kerja. Hal ini dibuktikan dari komentar di media sosial Instagram, yang mengatakan ingin *resign* dari perusahaan karena lingkungan kerja yang *toxic*, dan merasa tertekan batinnya saat bekerja sehingga memilih untuk *resign* karena mementingkan kenyamanan dan kebahagiaan untuk dirinya sendiri (Annur, 2022)

Peneliti sudah melakukan wawancara terhadap 13 subjek pada karyawan milenial di 4 perusahaan, yang dilakukan pada tanggal 15-18 April 2022. Berdasarkan hasil wawancara, 9 responden dari 13 yang sudah di wawancara mengalami *burnout* pada pekerjaan yang dilakukan. Berdasarkan hasil wawancara, peneliti telah menyusun pertanyaan sesuai dengan aspek-aspek *burnout* yang menunjukkan pada aspek kelelahan emosional dimana responden mengatakan ada perasaan jenuh saat mengerjakan tugas kantor, merasa *overload* dan beban kerja yang berat saat menghadapi *deadline* sehingga membuat emosi negatif seperti kesal dan marah akan muncul. Pada aspek depersonalisasi

responden merasa bahwa dirinya kesepian saat bekerja, merasa lelah dan timbul gejala sakit fisik seperti sakit pinggang atau punggung, sakit kepala secara tiba-tiba (disebabkan karena banyak pikiran), dan maagh. Pada aspek rendahnya penghargaan diri, responden mengatakan bahwa dirinya puas dalam mengerjakan pekerjaannya namun jika sedang mengalami stres maka akan istirahat sebentar untuk menetralkan stres tersebut, terkadang ada perasaan kurang puas dari hasil kerja yang dilakukan sehingga mencoba untuk memperbaiki pekerjaan di lain waktu atau mengkomunikasikan kepada atasan terkait pekerjaan yang tidak dapat dilakukan.

Harapan menurut (Maslach & Goldberg, 1998) karyawan memiliki cara untuk mempertahankan kualitas atau energi dalam bekerja, memahami bahwa *burnout* akan berdampak negatif sehingga karyawan memiliki strategi atau pengendalian yang baik untuk menjaga performa kerjanya. Selain itu, dengan memahami *burnout* diharapkan dapat menjaga kesejahteraan psikologis. Tentunya karyawan dapat menerima keadaan dirinya saat memiliki masalah dalam pekerjaan dan mencoba mengendalikan emosi, mampu membuat keputusan, berinteraksi dengan karyawan lain tanpa berpikiran negatif terhadap rekan kerja, melakukan pekerjaan dengan senang sehingga dapat produktif (Ryff & Singer, 1996).

Dengan mengenali gejala-gejala atau faktor yang mempengaruhi *burnout*, karyawan milenial tidak mengalami *burnout* atau dapat mengatasi *burnout* dengan mengembangkan intervensi dan meningkatkan kondisi psikologis sehingga karyawan tetap merasakan dampak positif dalam bekerja, tetap produktif, dan

terpenuhinya *psychological wellbeing* dalam lingkungan kerjanya (Rohmah, 2021).

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingginya tingkat *burnout* pada karyawan milenial yaitu beban kerja, kontrol, penghargaan, masyarakat, keadilan dan nilai (Maslach & Goldberg, 1998). Dari faktor diatas peneliti memilih penghargaan tidak langsung yaitu dukungan sosial sebagai variabel bebas, dimana kurangnya dukungan sosial baik dalam perusahaan atau diluar perusahaan dapat menyebabkan karyawan menjadi *burnout*. Maka dari itu penting sekali adanya dukungan sosial untuk lingkungan kerja yang baik dan nyaman. Dalam hal ini *burnout* menjadi fenomena yang sangat penting untuk dibahas karena masih sedikit yang meneliti tentang hubungan dukungan sosial terhadap *burnout* pada karyawan milenial.

Menurut Edward dan Sarafino (2011) dukungan sosial adalah tentang penghargaan, perhatian serta bantuan yang diterima dari lingkungan. Selain itu menurut Smeet (1994) dukungan sosial adalah adanya hubungan interpersonal dimana saling memberikan bantuan seperti, empati, motivasi, penyedia informasi dan penghargaan pada karyawan atas hasil pekerjaan yang dilakukan.

Dukungan sosial memiliki beberapa aspek yaitu dukungan emosional mencakup kepada perhatian antar rekan kerja serta memiliki simpati untuk menolong karyawan lain, dukungan penghargaan dengan memberikan karyawan milenial sebuah pujian dan bonus, dukungan instrumental diberikan saat karyawan membutuhkan bantuan secara langsung dalam pekerjaan yang dilakukan,

dukungan Informasi bantuan individu dalam memberikan saran, nasihat ataupun pertimbangan dalam melakukan sesuatu (Smeet., 1994).

Dukungan sosial yang tinggi dapat mengurangi pemicu *burnout*, karena karyawan yang memiliki dukungan sosial tinggi dianggap mampu mengerjakan tugas-tugas yang diberikan perusahaan karena memiliki rasa aman, nyaman dan didukung oleh lingkungan sosial sehingga terhindar oleh *burnout* (Lee & Ashforth, 1996). Dalam perusahaan dukungan sosial berperan positif karena dapat mencegah stres, selain itu dukungan sosial dapat mengurangi tekanan kerja sehingga karyawan tetap merasa aman dan menikmati pekerjaan (Robins, 2015).

Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Wulandari, 2013) menjelaskan dukungan sosial memiliki hubungan yang signifikan terhadap *burnout* pada karyawan yang bekerja dengan memanfaatkan rekan kerja yang dapat membantu karyawan lain dalam kesulitan sehingga mengurangi *burnout*.

Penelitian sebelumnya juga dilakukan oleh (Abdillah & Cahyono, 2022) dukungan sosial memiliki dampak positif bagi karyawan untuk menurunkan atau meminimalisir *burnout* yang terjadi dalam pekerjaan, dengan lingkungan kerja yang baik dan mendukung rekan kerja sehingga karyawan akan tetap efektif dan efisien dalam pekerjaannya, maka dari itu pimpinan perusahaan harus memperhatikan kondisi karyawan untuk mencegah *burnout* yang terjadi karena akan berdampak pada performa kerja. Sehingga *burnout* akan muncul ketika karyawan milenial merasa memiliki banyak pekerjaan dan kelelahan, namun dengan adanya dukungan sosial di lingkungan kerja yang positif maka karyawan

akan merasa aman, menikmati pekerjaan, dan terjauh dari stres ataupun depresi sehingga dapat menjauhkan atau meminimalisir *burnout* dalam bekerja.

Berdasarkan latar belakang di atas, tentunya membuat peneliti tertarik untuk lebih lanjut mengetahui apakah terdapat hubungan antara dukungan sosial dengan *burnout* pada karyawan milenial. Ketertarikan mengambil subjek karyawan milenial karena memiliki karakteristik yang berbeda dengan karyawan pada generasi sebelumnya. Oleh sebab itu, rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah hubungan dukungan sosial dengan *burnout* pada karyawan milenial.

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan dukungan sosial dengan *burnout* pada karyawan milenial.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat teoritis

Penelitian yang dilakukan memiliki manfaat dalam memberikan sumbangan teoritis serta menambah ilmu dan khasanah pengetahuan dalam bidang Psikologi Industri dan Organisasi mengenai hubungan dukungan sosial pada *burnout* pada karyawan milenial.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pertimbangan untuk diaplikasikan dalam perusahaan dengan adanya fasilitas yang membuat