

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar belakang permasalahan**

Sumber daya manusia adalah salah satu hal yang paling penting dan utama bagi setiap organisasi yang harus di kelola dan dimanfaatkan secara efektif dan seimbang. Menurut Robbins & Coulter (2012) SDM merupakan aset terbesar bagi organisasi. Untuk mencapai tujuannya, perusahaan memerlukan sumber daya manusia yang kompeten dan sesuai dengan kebutuhan organisasi (Bandar&Manar,2012). Keberhasilan setiap organisasi atau perusahaan tergantung pada kinerja karyawannya. Individu menjadi nilai kunci utama dalam struktur organisasi, dengan hal itu sumber daya manusia(SDM) perlu dikelola dengan baik dan dimanfaatkan secara seimbang,baik dari fisik maupun psikologis yang berorientasi terhadap nilai-nilai kemanusiaan.

Ditengah persaingan pada era globalisasi saat ini,organisasi dihadapkan pada tuntutan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, intensitas persaingan yang semakin ketat menyebabkan organisasi dituntut mampu untuk meningkatkan daya saing guna menjaga kelangsungan hidup organisasi. Kinerja bisnis yang baik diperlukan agar aktivitas suatu perusahaan/organisasi dapat berjalan dengan lancar (Silaen.,dkk. 2021). Penerapan strategi SDM yang tepat menciptakan kemampuan untuk mendorong praktik SDM yang lebih inovatif dan progresif. Oleh karena itu, diperlukan manajemen sumber daya manusia yang baik untuk strategi sumber daya manusia yang tepat (Siagian,2015).

Tetapi, dalam lingkungan kerja karyawan sering mengalami masalah stres kerja, dalam melaksanakan tugas sangat dimungkinkan seseorang menghadapi stress, dimana pengelolaan sumber daya manusia tidak selalu berjalan dengan baik. Mengamati tingginya tingkat persaingan di dunia bisnis dapat menyebabkan tekanan pada individu selama dia bekerja (Agustin&Bernadine,2020).

Menurut Robbins dan Coulter (2010) stress merupakan reaksi negatif terhadap orang-orang yang mendapatkan tuntutan berlebihan yang dibebankan pada dirinya karena terlalu banyak tekanan dan hambatan. Hal ini disebut dengan kondisi *Burnout*. *Burnout* merupakan sindrom psikologis yang terjadi sebagai respons jangka panjang terhadap stresor interpersonal kronis di tempat kerja (Maslach, 2016). Situasi ini menyebabkan suasana dalam pekerjaan menjadi dingin, tidak menyenangkan, penurunan dedikasi,serta kinerja pekerja yang tidak mencapai potensi. Hal ini yang membuat pekerja menjaga jarak dan enggan terlibat dalam lingkungan kerjanya. *Burnout* atau kelelahan kerja juga dipengaruhi oleh ketidaksesuaian antara usaha dan ketidakseimbangan imbalan yang diperoleh dari bekerja.

*Burnout* atau yang dikenal dengan kejenuhan kerja melibatkan perasaan negatif seperti marah yang semakin lama akan berakibat stress ditempat kerja (Rizka,2013). Menurut Slivar (2001) *Burnout* merupakan keadaan emosional dimana seseorang mengalami kelelahan dan bosan secara fisik dan mental akibat dari tuntutan kerja yang semakin meningkat. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menggambarkan *burnout* sebagai suatu sindrom yang ditandai dengan gejala seperti hilangnya energi dan perasaan negatif terhadap pekerjaan, serta penurunan produktivitas kerja pada karyawan

saat mengalami sindrom ini. *Burnout syndrom* diklasifikasikan oleh WHO sebagai “fenomena pekerjaan” bukan merupakan suatu kondisi medis.

Berdasarkan penjelasan di atas, *Burnout syndrome* adalah suatu keadaan dimana tekanan pekerjaan menimbulkan kelelahan baik secara fisik, mental dan emosional, yang disertai dengan perasaan harga diri, sehingga kondisi ini memicu stress hebat dan berkepanjangan. Kejenuhan kerja merupakan reaksi lanjutan terkait faktor penyebab stres yang terus-menerus terjadi ditempat kerja, dimana berdampak pada interaksi antara pekerja dan tugasnya (Laeque,2014).

Dalam studi yang dilakukan oleh Sartika, Radja dan Sjahrudin (2020) sebanyak 55 dari 84 karyawan Kantor Pos Cabang Makassar menunjukkan gejala *burnout* seperti kekurangan energi dan ketertarikan akan pekerjaannya, dan didalam tulisan “*Banking: The Human Crisis*” oleh Lynn Mackenzie (2013) disebutkan bahwa banker lebih cenderung mengalami situasi stress dalam hidup mereka. Selain penelitian yang dilakukan oleh Lynn, ada juga penelitian yang dilakukan di Swiss UNI, menemukan bahwa lebih dari 80% perusahaan perbankan di 26 negara (16 Eropa, 4 Asia, 3 Afrika dan 3 Amerika Latin) menyatakan adanya kesehatan mereka yang semakin memburuk. Para banker mengatakan bahwa hal itu terjadi dalam dua tahun terakhir hingga saat ini, hal tersebut dikarenakan mereka dihadapkan pada situasi kerja yang penuh tekanan sehingga kehidupan pribadi mereka juga mengalami tekanan yang cukup besar diakibatkan dari tuntutan pekerjaan tersebut.

Kelelahan karyawan dapat dilihat pada beberapa gejala yang ditunjukkan. Menurut Maslach dan Leiter (2001), *burnout* memiliki beberapa aspek, yaitu: (1)

Kelelahan emosi (*Emotional Exhaustion*) yaitu ketika individu merasa emosinya terkuras secara tenaga dan emosional, sehingga individu tidak mempunyai energi untuk menghadapi hari-hari berikutnya dalam beraktivitas. (2) Depersonalisasi (*Depersonalization*) terjadi ketika individu depresi akan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, individu tersebut menjadi jenuh dengan tuntutan dalam pekerjaannya sehingga mengabaikan tuntutan dalam pekerjaan. (3) Pencapaian pribadi (*Personal Accomplishment*) mengacu pada keyakinan seseorang terhadap kompetensinya dan pencapaian dalam bekerja, jika seseorang kurang percaya diri dengan kemampuannya dalam berinteraksi dengan orang-orang disekitarnya, hal ini menyebabkan terpaksa membuat keputusan yang buruk untuk dirinya sendiri yang berujung pada kegagalan.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan 6 karyawan yang bekerja pada perusahaan X pada tanggal 3 April 2023 mengungkapkan 4 diantara mereka terindikasi mengalami stresss kerja. Mereka menyatakan bahwa terkadang jenuh atau bosan terhadap pekerjaan yang mereka lakukan sehari harinya, banyaknya pekerjaan yang mereka jalani setiap harinya membuat mereka tertekan dan kurang istirahat. Berlandaskan pada aspek menurut Maslach dan Leiter (2016) adanya indikasi bahwa karyawan mengalami kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) dimana mereka mengalami kelelahan atau kekurangan energi sepanjang hari. Mereka juga mengatakan bahwa mereka terkadang menjadi sensitif dan mudah marah terhadap orang-orang yang berada dilingkungan kerjanya, salah satu karyawan mengatakan bahwa dia pernah berpura-pura sakit dan mengambil surat izin sakit karna ingin menjauh dari lingkungan

kerjanya sementara waktu, Hal ini menunjukkan bahwa karyawan tersebut mengalami Depersonalisasi yang ditandai dengan ciri-ciri seperti sikap mudah merasakan emosi negatif yang berlebihan dan juga berusaha untuk menjauh dari lingkungan pekerjaannya. Karyawan tersebut juga mengatakan bahwa mereka tertekan dan seringkali merasa tidak puas atas hasil pekerjaannya dan terkadang berniat untuk berhenti dari pekerjaannya, hal ini menunjukkan bahwa karyawan tersebut mengalami pencapaian pribadi yang rendah dalam aspek *burnout* yaitu (*personal accomplishment*) yang ditandai menurunnya rasa puas terhadap keberhasilan kerjanya, sehingga membuat mereka kehilangan kemauannya dalam bekerja. Berdasarkan temuan dari wawancara yang telah dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa para karyawan perusahaan X mengalami *burnout* . Hal ini terlihat dari keluhan yang mereka katakan sehingga hal itu sesuai dengan aspek *burnout* yang dijelaskan oleh Maslach dan Leiter (2016).

Saat ini, banyak perusahaan hanya terfokus kepada profit semata tanpa memperhatikan kekuatan daya tahan mental dan *mindset* dari para karyawan. Hal ini membuat karyawan mengalami kelelahan atau stress kerja. Saat ini karyawan sering mengeluhkan tentang pekerjaannya di media sosial mereka, seperti yang telah diamati oleh peneliti. Karyawan yang bekerja di PT X juga sering mengeluhkan tentang pekerjaannya seperti merasa tertekan atas pekerjaan mereka dan tingginya intensitas kerja setiap harinya dalam jangka waktu yang lama. Selain itu peneliti menemukan juga dalam tulisan sebuah artikel tentang PT X yang memberlakukan jam kerja 9 jam, 30 hari tanpa hitung lembur selain itu juga nilai jasa dan upah tenaga kerja yang bervariasi menyebabkan hak-hak pekerja tidak terpenuhi. Hal ini membuat banyaknya karyawan di

PT X terindikasi mengalami stress kerja dan tidak jarang juga berhenti dari pekerjaannya.

Hal yang terjadi diatas sejalan dengan beberapa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *burnout* menurut Patel (2014) antara lain faktor demografi (jenis kelamin, usia, pendidikan, masa kerja,status perkawinan), faktor pribadi (stres kerja,beban kerja,tipe kepribadian), dan faktor organisasi (kondisi kerja dan dukungan sosial). Faktor yang paling terlihat berkorelasi terhadap munculnya *burnout* pada lokasi penelitian adalah beban kerja. Peningkatan tuntutan beban kerja atau *job demands* yang tinggi merupakan salah satu yang paling berkontribusi timbulnya *burnout*. *Job demands* yang berlebihan mencakup jam bekerja yang panjang, jumlah individu yang harus dilayani(contohnya,kelas yang penuh),meningkatnya kewajiban yang diemban,tugas-tugas rutin dan non-rutin, serta tugas lain di luar kapasitas pekerja.

Menurut Permendagri n.12/2008, kebutuhan kerja dikaitkan dengan kuantitas pekerjaan yang dilakukan oleh suatu jabatan/satuan organisasi dan ditentukan oleh kuantitas pekerjaan dan waktu. Kebosanan terjadi ketika kemampuan seorang pekerja melebihi tuntutan pekerjaan. Sebaliknya jika keterampilan pekerjanya rendah, maka dari kemampuan yang dibutuhkan dalam pekerjaan maka pekerja akan mengalami kelelahan.

*Job demands* adalah tuntutan pekerjaan yang ada di lingkungan kerja yang mengakibatkan stress pada pekerja meliputi permintaan tugas, yang mengacu pada aspek psikologis dan fisik dari suatu pekerjaan. Aspek *job demands* adalah *Psychological demands dan Physical demands* (Choi dkk, 2012).

Tingginya tuntutan pekerjaan mengharuskan seseorang untuk bekerja dengan keras, dengan demikian pekerja memiliki waktu istirahat yang terbatas. Ketidaksiuaian antara tugas atau tuntutan kerja dengan kemampuan seseorang diakibatkan kesalahan dalam memilih pekerjaan, hal ini yang dapat memicu kondisi *burnout* pada karyawan. Dalam penelitian sebelumnya Yulianti (2020) pada perawat, *job demands* bagi perawat memberikan pengaruh positif dan kontribusi yang lebih besar terhadap *burnout*, seperti seperti ingin meninggalkan pekerjaannya.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi *burnout* berasal dari faktor organisasi, seperti penelitian yang Eze(2014) lakukan menemukan bahwa dukungan organisasi (POS) dipandang sebagai salah satu hal yang dapat mencegah kelelahan karyawan. Eze menyoroti bahwa peran *Perceived organizational Support* (POS) yang tinggi, khususnya mengenai dukungan dari atasan yang merupakan harapan penting untuk mencegah kelelahan kerja yang berujung pada *burnout*. Pandangan karyawan tentang sejauhmana dukungan organisasi yang diterima tidak semata-mata berdampak pada kesejahteraan emosional mereka, tetapi juga bisa sangat berdampak terhadap kinerja mereka dalam bekerja.

Menurut Eisenberger dan Rhoades (2002) persepsi dukungan organisasi adalah keinginan karyawan agar organisasi menghargai kontribusinya dan benar-benar peduli terhadap kesejahteraan para pekerja. Persepsi Dukungan Organisasi (*Perceived Organizational Support*) terdiri dari 3 aspek menurut Eisenberger dan Rhoades (2002) adalah: (1) *Fairness*, yaitu bagaimana cara organisasi mendistribusikan perhatian diantara karyawan dan perhatian terhadap kesejahteraan anggota. (2) *Supervisor support*

atau dukungan atasan, yaitu sejauh mana atasan berkontribusi dan peduli terhadap kesejahteraan karyawan. (3) *organizational reward and job conditions*, yaitu bagaimana organisasi memberikan suatu penghargaan kepada karyawannya dan bagaimana menciptakan keamanan dalam bekerja. Adanya dukungan organisasi yang dirasakan (POS), individu meyakini bahwa organisasi tempat mereka bekerja memberikan dukungan, dan merasa kebutuhan sosial mereka terpenuhi. Dengan adanya dukungan yang mereka rasakan dapat diberikan oleh organisasi sangat berpengaruh terhadap hasil positif seseorang, termasuk kepuasan dalam bekerja, suasana hati yang baik, keterlibatan yang efektif, hasil kerja, dan pengurangan tindakan perilaku penarikan Rhoades dan Eisenberger (2002). POS juga memiliki hubungan yang positif dengan keinginan untuk tetap bekerja pada organisasi (Stamper dan Johlke, 2003). Pada penelitian Cheng dan Yang (2018) dalam penelitian mereka di bidang industri perhotelan telah menemukan bahwa peran POS ada hubungannya dengan *burnout* dan juga kepuasan dalam bekerja.

Dari beberapa uraian diatas, penelitian ini penting karena *burnout* dapat berdampak buruk terhadap kesehatan mental dan fisik karyawan, serta produktivitas dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Dengan mempertimbangkan peran *job demands* dan *perceived organizational support* dalam munculnya *burnout* pada karyawan, peneliti tertarik untuk menyelidiki bagaimana hubungan *job demands* dengan *burnout*, dan hubungan *perceived organizational support* dengan *burnout* pada karyawan PT X?



## B. Tujuan dan Manfaat

### 1. Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan permasalahan yang telah dijelaskan, Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- A. Untuk mengetahui hubungan *job demands* dengan *burnout* pada karyawan PT X
- B. Untuk mengetahui hubungan *perceived organizational support* dengan *Burnout* pada karyawan PT X

### 2. Manfaat penelitian

#### a. Manfaat teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi dalam pemahaman tentang adanya hubungan antara *job demands* dan *perceived organizational support* terhadap terjadinya *burnout* pada karyawan.

#### b. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dukungan kepada karyawan dalam mencegah munculnya *burnout*. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk membantu mencegah munculnya terjadinya *burnout* diantara karyawan perusaha