

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Sumber daya manusia atau biasa disebut karyawan merupakan seseorang yang bekerja pada suatu institusi atau organisasi. Sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting dan penuh dengan tantangan dalam persaingan organisasi atau perusahaan oleh karena itu sumber daya harus dilihat sebagai kesatuan yang tangguh untuk membentuk suatu energi (Sutrisno dalam Pradana, 2017). Sangat dibutuhkan kesadaran organisasi dalam pengelolaan sumber daya manusia yang dimilikinya. Kegagalan pengelolaan sumber daya akan membawa organisasi pada kerugian serta tidak tercapai tujuan yang telah ditetapkan (Sari, 2016). Banyak alasan yang membuat seseorang memutuskan untuk bekerja salah satunya adalah berharap mencapai apa yang diinginkannya serta membawa keadaan yang membuatnya lebih puas (Pandji dalam Pradana, 2017).

Banyaknya tuntutan, saingan serta persoalan kerja maupun persoalan pribadi yang di hadapi karyawan dapat membuatnya stress (Leatz & Stolar dalam RS, 2015). Tingginya tuntutan kerja seperti beban kerja, tingginya tuntutan mental serta tuntutan emosional sehingga dibutuhkan potensi motivasi pegawai (Bakker & Demerouti dalam Ali 2021). Menurut Putri dan Rosmasuri (2019), terkadang tuntutan kerja yang diberikan perusahaan kepada karyawan tidak sesuai dengan harapan karyawan sehingga dapat memicu masalah yang berkaitan dengan karyawan dalam pekerjaannya misalnya *burnout*.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari website perusahaan PT.X merupakan perusahaan swasta nasional yang bergerak pada bidang usaha budidaya dan tataniaga kopi. Aktifitas budidaya yang dilakukan PT. X menghasilkan komoditi kopi jenis arabika yang kemudian disalurkan baik tujuan ekspor serta memenuhi kebutuhan baku industri kopi bubuk Kapal Api Group. Letak geografis X dalam struktur pemerintahan baru, menempati areal tiga kecamatan dan empat lembang (desa) yang meliputi Lembang Balla Tiroan, Lembang Se'seng kecamatan Bittuang, Lembang Kurra di Kecamatan Rantetayo dan Lembang Awan di Kecamatan Rinding Allo. Berada di lereng pegunungan Rante Karua Tana Toraja dengan luas perkebunan 1.200 hektar yang berada pada ketinggian 1.500 hingga 1.700 meter diatas permukaan laut. Perkebunan PT.X yang begitu luas membuatnya menjadi perkebunan kopi privat terbesar di Indonesia. PT.X terkenal dengan menghasilkan kopi berkualitas, terutama Kopi Kalosi Toraja misalnya Kopi Kalosi Selebes dan Kopi Luwak yang masih menjadi salah satu varian kopi terbaik di dunia. PT.X menerapkan metode perkebunan organik untuk menjaga keseimbangan dan kelestarian lingkungan alam yang berada di sekitar pegunungan Rante Karua.

Menurut informasi yang diperoleh dari HRD perusahaan, untuk menghasilkan biji kopi berkualitas terbaik sejagat raya serta memenuhi pesanan dari dalam maupun luar negeri maka pimpinan perusahaan membangun tim pekerja yang berkualitas dan berintegritas. Karyawan yang bekerja pada PT. X terdiri atas pria dan wanita yang bekerja selama 8 jam perhari. Karyawan harus memperhatikan buah kopi merah segar terbaik yang tidak tersentuh tanah agar wangi kopi asli terjaga, kemudian karyawan akan melakukan pulping atau penguapasan kulit

buah, Lalu setelah itu karyawan akan melakukan fermentasi sekitar 12 jam, kemudian karyawan akan mencuci biji kopi hasil fermentasi dan menjemurnya di bawah sinar matahari dilakukan di atas para- para agar kopi tidak menyerap bau tanah. Setelah itu karyawan akan menyimpan biji kopi merah tadi. Kemudian karyawan akan memasukkan buah kopi hijau ke dalam mesin untuk memisahkan biji kopi dari kulit buah, kulit tanduk dan kulit arinya. Lalu karyawan akan melakukan sortasi biji secara manual sehingga karyawan harus memiliki konsentrasi dan cekatan untuk memilih biji- biji kopi hijau sempurna bebas cacat dan masih akan diteliti kembali oleh 2 supervisor. Setelah itu karyawan akan melakukan pengemasan menggunakan karung rami agar kualitas kopi terjaga dengan baik dan melakukan pengiriman.

Dari uraian diatas, dapat diketahui bahwa beban kerja yang berlebih pada karyawan di PT.X mengakibatkan karyawan mengalami rasa lelah secara berlebihan sehingga menimbulkan emosi negatif menjadi lebih mudah marah. Karyawan juga menjauhi lingkungan pekerjaannya dengan jarang masuk kerja serta menjadi tidak peduli terhadap orang lain yang berada di sekitarnya. Selain itu, karyawan merasa tidak puas terhadap performa pekerjaannya sehingga menganggap dirinya gagal dalam menyelesaikan pekerjaannya. Hal tersebut yang mengakibatkan timbulnya *burnout* pada karyawan di PT.X.

Menurut Maslach dan Leiter (2016) menyatakan bahwa *burnout* adalah keadaan psikologis seseorang yang disebabkan akibat respon stress kronis di tempat kerja dalam jangka waktu yang panjang. Karyawan yang mengalami *burnout* menjadi kurang energi dan kurang ketertarikan dalam pekerjaannya sehinga

menjadi tidak terarah serta tidak mampu memenuhi tuntutan pekerjaan yang dapat menyebabkan tidak tercapainya tujuan perusahaan. Beban kerja yang berat dapat menyebabkan kelelahan kerja sebagai respon negatif dari *burnout* dapat mengganggu aktivitas karyawan dalam bekerja sehingga hasil dari pekerjaannya tidak tepat sasaran dan tidak mencapai tujuan perusahaan (Health Safety Executive, 2008). Pekerjaan rutin yang dijalani karyawan setiap hari serta ketidakmampuan untuk memenuhi tuntutan pekerjaan sangat berpotensi menyebabkan stress yang jika berlangsung terus menerus dapat menyebabkan *burnout* sehingga menimbulkan rasa tidak acuh terhadap pekerjaannya yang dapat mengurangi kinerjanya dalam bekerja sehingga hasil yang diberikan sangat minim.

Menurut Maslach (2003), *burnout* terdiri atas tiga aspek, yaitu : kelelahan emosional (*emotional exhaustion*), depersonalisasi (*depersonalization*) dan perasaan rendahnya harga diri (*feeling of low personal accomplishment*). Karyawan dengan *burnout* mengalami gejala psikomatik yang meliputi kelemahan dan insomnia, mengalami masalah emosional seperti cemas dan depresi, mengalami masalah sikap seperti permusuhan, apatis dan sulit percaya kepada orang lain, mengalami masalah perilaku agresivitas seperti mudah marah dan menjauh dari sekitarnya (Adriaenssens dalam Ramdan, 2016).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Atmaja (2019) pada karyawan bidang jasa pelayanan makanan dan minuman dihasilkan bahwa beban kerja berlebihan dapat menimbulkan *burnout* pada karyawan sehingga dapat menimbulkan kerugian pada perusahaan. Karyawan yang memiliki lama kerja 3 tahun lebih memiliki *burnout* yang lebih tinggi, berdasarkan hasil penelitian

sebelumnya didapatkan bahwa 30,75% karyawan yang merasakan *burnout* dengan lama kerja 3 tahun. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ndraha (2020) dari hasil kategorisasi *burnout* pada karyawan PT. Larissa Yogyakarta mendapatkan hasil sebagian besar karyawan memiliki *burnout* kategori sedang. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Putra (2018) pada karyawan di PT. Dagsap Endure Eatore dihasilkan bahwa sebagian besar mengalami *burnout* kategori sedang. Penelitian yang dilakukan sebelumnya yang dilakukan oleh Taqi (2020) dari hasil kategorisasi *burnout* PT.X mendapatkan hasil bahwa sebagian besar karyawan mengalami *burnout* pada kategori sedang.

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 19 Juni 2023 kepada 5 orang karyawan yang bekerja di PT. X secara langsung. Wawancara dilakukan dengan mengacu pada aspek *burnout* yang telah ditentukan oleh peneliti. Pada aspek kelelahan emosional (*emotional exhaustion*), ke- 5 karyawan merasa terperangkap atau tertekan dalam pekerjaannya sehingga sulit untuk mengontrol emosinya, merasa bosan terhadap pekerjaannya dan menjadi tidak peduli terhadap sekitarnya, sehingga dapat disimpulkan karyawan mengalami kelelahan emosional. Pada aspek depersonalisasi (*depersonalization*), ke- 5 karyawan bersikap dingin dan merasa tidak ingin terlibat dalam lingkungan kerjanya dengan tidak masuk bekerja dan bersikap acuh terhadap pekerjaannya, sehingga dapat disimpulkan karyawan mengalami depersonalisasi. Pada aspek perasaan rendahnya harga diri (*feeling of low personal accomplishment*), ke- 5 karyawan mengalami ketidakpuasan terhadap performa pekerjaannya apalagi jika karyawan mendapat komplein atau teguran sehingga selalu merasa gagal dalam pekerjaannya, sehingga

dapat disimpulkan karyawan mengalami perasaan rendahnya harga diri. Hasil wawancara berdasarkan aspek *burnout* yang telah ditentukan maka dapat disimpulkan bahwa 5 karyawan mengalami burnout.

Burnout akan berdampak negatif pada diri karyawan dengan kehilangan energi dalam melakukan pekerjaannya, selain itu juga berdampak bagi perusahaan dengan meningkatnya frekuensi tidak masuk bekerja, tidak maksimal dalam bekerja bahkan berhenti bekerja sehingga dapat menyebabkan tidak tercapainya tujuan perusahaan (Cherniss, dalam Hanna 2015).

Individu yang tidak mengalami *burnout* dapat bekerja dan menciptakan lingkungan kerja dengan baik sehingga terciptanya persepsi kesetaraan di tempat kerja, komitmen organisasi dan pemberdayaan structural, serta sistem kinerja yang tinggi dan dapat mencapai tujuan atau keberhasilan perusahaan selain itu mengurangi timbulnya resiko burnout (Ali, 2021). Menurut Monday dalam Ekawanti (2016) pada saat ini *burnout* merupakan factor yang paling banyak ditemui sehingga orang memutuskan untuk berhenti dari pekerjaannya.

Menurut, Maslach (2016) faktor *burnout* terdiri atas 6, yaitu : beban kerja (*workload*) merupakan kelelahan dengan memenuhi tuntutan pekerjaan yang berlebihan sehingga karyawan hanya memiliki kesempatan istirahat sedikit, kontrol (*control*) kurangnya pengawasan terhadap hal- hal yang dapat menyebabkan burnout sehingga mempengaruhi pembuatan keputusan serta mempengaruhi professional kerja karyawan, reward (*penghargaan*) terkadang penghargaan yang tidak merata terhadap karyawan dapat menimbulkan burnout karena karyawan merasa hasil kerjanya tidak diperhitungkan dengan baik, komunitas (*community*)

berkaitan dengan hubungan yang dimiliki karyawan dengan sekitarnya sehingga merasa kurangnya dukungan dan kepercayaan yang diberikan kepadanya maka dapat menimbulkan burnout yang besar, keadilan (*fairness*) sering dianggap sejauhmana keputusan dan keadilan dianggap setara diantara para karyawan, nilai diri (*life values*) merupakan motivasi awal atau harapan (*hope*) yang dimiliki karyawan untuk melakukan pekerjaan mereka sehingga mencapai tujuan yang diinginkan .

Berdasarkan faktor diatas peneliti memilih *hope* sebagai variabel bebas dalam penelitian ini Gustaffson, dkk (2010) mengatakan bahwa salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *burnout* adalah *hope*. Menurut Ocak dan Arian (2021) teori *hope* yang dikemukakan oleh Snyder mewakili kesediaan individu untuk berorientasi terhadap tujuan yang telah ditentukannya, termasuk individu mampu merencanakan strategi yang tepat untuk mencapai tujuan yang diinginkannya. Selain itu, *hope* mampu mampu membina dan menciptakan kemandirian karyawan dalam mengambil keputusan serta mengembangkan metode kerja mereka (Thompson, dkk, 2015). Karyawan pada PT.X memiliki *hope* agar keputusan mereka untuk bekerja dapat mencapai tujuan yang mereka inginkan serta dapat membantu ekonomi keluarga, namun dengan masa kerja serta tuntutan pekerjaan dialami di tempat kerja membuat mereka *burnout*.

Dengan *hope* seseorang diharapkan memiliki motivasi untuk berusaha mencapai tujuan yang jelas serta dapat menyelesaikan masalah atau hambatan yang dihadapinya. Sehingga jika *hope* berasal dari dalam diri orang itu sendiri dapat mencapai keselaran dan menghasilkan pemikiran dan jalur yang lebih intens dan

kuat (Gallagher, 2018). Beberapa dekade belakangan, banyak psikolog dan tim kesehatan tertarik pada korelasi dan konsekuensi *hope* karena merupakan salah satu aspek terpenting psikologi positif (Maikranz, 2007).

Menurut Cavus & Gokcen (2015) *hope* merupakan hal yang sangat penting untuk dikembangkan dalam diri untuk meningkatkan kepuasan hidup, kepuasan kerja, kinerja serta mendapatkan motivasi untuk mengatasi atau menyelesaikan masalah yang dapat menimbulkan stress. Dengan begitu karyawan yang memiliki *hope* selalu termotivasi untuk berusaha mencapai tujuannya dan dapat menyelesaikan masalah ataupun hambatan yang dihadapinya sehingga dapat meningkatkan kepuasan hidup, kepuasan kerja, kinerja dan mengatasi masalah yang dapat menimbulkan stress kerja berlebihan yang dapat berujung dengan timbulnya *burnout*.

Menurut Snyder (1994) *hope* adalah sebuah proses berpikir mengenai tujuan yang ingin dicapai seseorang untuk bergerak maju (*agency*) dan jalan untuk mencapai tujuan (*pathways*). Menurut Snyder & Lopez (2002) *hope* adalah keinginan atau keyakinan seseorang dalam kehidupannya untuk menjadi lebih baik yang disertai oleh motivasi untuk mencapai apa yang diinginkannya. *Hope* dianggap sebagai motivasi positif yang berasal dari rasa sukses yang meliputi *agency* (diarahkan pada tujuan, energi) dan *pathways* atau perencanaan untuk memenuhi tujuan (Snyder dalam Maikranz, 2007) . Tekad, mental dan kekuatan untuk mencapai tujuan adalah *hope* (Synder,1994). Menurut Synder (2000) terdapat 2 aspek yang membentuk *hope*, yaitu ; *pathway thinking (waypower)* merupakan kemampuan individu untuk mengembangkan dirinya dalam menghadapi rintangan

dan *agency thinking* (*willpower*) merupakan komponen motivasi untuk mencapai tujuan .

Burnout seringkali muncul di dalam dunia kerja akibat rutinitas serta tekan yang tinggi setiap harinya (Yeni dalam Hayati, 2018). Salah satu pemicu *burnout* adalah kondisi yang menekan baik beban kerja yang tinggi maupun kondisi menekan lainnya. Gustaffson, dkk (2010) menyatakan bahwa salah satu faktor penting yang memiliki hubungan dengan *burnout* adalah *hope*. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa aspek *hope* yaitu *agency thinking* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *burnout*. *Hope* dibutuhkan sebagai *coping* stress dalam menghadapi tekanan pekerjaan yang diprediksi mampu menurunkan dan mencegah seseorang mengalami *burnout* sehingga karyawan dapat bekerja dengan maksimal dan mampu mewujudkan tujuan organisasi.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan Aulia (2018) pada perawat di kota Makassar didapatkan hasil bahwa *hope* dan *burnout* berkorelasi negatif. Lebih lanjut, semakin tinggi *hope* maka *burnout* semakin rendah Sebaliknya, semakin rendah *hope* maka semakin tinggi *burnout*. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Gustaffson, dkk (2010) terhadap atlit didapatkan hasil bahwa *hope* memiliki hubungan negatif terhdap *burnout*. Seseorang yang memiliki *hope* percaya pada kemampuan yang mereka miliki untuk mencapai apa yang diinginkannya, sedangkan seseorang dengan *burnout* cenderung tidak percaya pada kemampuannya serta tidak mau untuk berjuang.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti ingin mengetahui apakah terdapat hubungan antara *hope* dan *burnout* pada karyawan yang bekerja pada perusahaan PT.X ?

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *hope* dan *burnout* pada karyawan PT.X

2. Manfaat Penelitian

a) Manfaat Teoritis

Penelitian mengenai burnout ini melengkapi dan memperkuat penelitian terdahulu yang belum menyajikan hubungan antara *hope* dan *burnout* pada karyawan sekaligus diharapkan mampu memberikan sumbangan pada perkembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu pada bidang psikologi industri dan organisasi.

b) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi dan bahan evaluasi bagi karyawan yang bekerja pada suatu perusahaan. Dalam hal ini karyawan sedang mengalami *burnout* atau tidak, sehingga dapat diberikan intervensi yang tepat.