

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Bagi sebuah organisasi atau perusahaan, sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor yang sangat penting (Yeni & Niswati, 2012). Sumber daya manusia sebagai pekerja merupakan sumber penggerak utama dalam industri apapun di dalam era globalisasi saat ini (Siwi, 2005). Suatu organisasi seharusnya tidak dapat dipisahkan dengan pekerja karena pekerjalah yang memainkan peranan dalam menentukan kemajuan, kelancaran, keuntungan dan keberhasilan organisasi (Eduard, 2011).

Perubahan yang terjadi saat ini secara global dan beberapa *trend* lainnya menuntut organisasi saat ini untuk mencari cara baru untuk bertahan dalam persaingan yang ketat dan berhasil dalam operasi organisasi (Kazlauskaitė & Bučiūnienė, 2008). Lebih lanjut dijelaskan secara umum, saat ini diyakini bahwa sumber daya manusia dan manajemen dalam sebuah organisasi berfungsi sebagai aset strategis bagi organisasi tersebut. Perubahan yang ada saat ini memicu perusahaan atau instansi pemerintahan untuk melakukan perubahan dalam mengorganisasikan, mengelola, dan memanfaatkan departemen personalia/SDM mereka secara efektif (Dessler, 2010).

UD. Naga Agung Surya Alam (UD. NASA) di Yogyakarta adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha supplier bahan bangunan. Berlokasi di Jalan Ring Road Barat, tepatnya di kelurahan Gamping, kecamatan Gamping, Kabupaten Sleman, Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. UD. NASA

berdiri pada tahun 1995, tepatnya pada tanggal 10 Oktober 1995. Saat ini sumber daya manusia UD. NASA, menghadapi tantangan yang cukup berat ketika bekerja di lapangan. Untuk melayani permintaan pelanggan, karyawan dituntut untuk profesional, berwawasan global, berkemampuan tinggi, bercorak kerja yang tinggi dan dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan (Andika & Imam, 2015). Saat ini UD. NASA memiliki total 100 karyawan. Terdapat karyawan bagian operasional dan karyawan bagian gudang. Pada bagian operasional, karyawan mempunyai tugas seperti mempromosikan barang, mengontrol biaya produksi, perpajakan, hingga mengatur para karyawan di UD. NASA. Sementara karyawan bagian gudang memiliki tugas seperti bongkar muat barang, mengangkat dan menurunkan barang, hingga mengirim barang sesuai tempat tujuan pengiriman.

Fereshti dan Fatkhurohman (2012) menyatakan agar karyawan tidak terlalu rentan dengan tuntutan kerja yang menimbulkan stres, karyawan harus mampu menjaga kesehatan mentalnya, yang pada akhirnya akan tetap menikmati segala tekanan kerja dengan santai dan tidak stres. Stres akan menjadi masalah bagi karyawan dan organisasi jika sudah mengarah kepada timbulnya *burnout* (Rizka, 2013). Maslach dan Leiter (2005) berpendapat bahwa “*Job burnout is a negative emotional reaction to job, created through long attendance in high stress workplaces*”. Maksudnya, *burnout* merupakan reaksi emosi yang negatif yang terjadi di lingkungan kerja ketika suatu individu tersebut mengalami stres yang berkepanjangan. Spector (2008) menyatakan bahwa *burnout* adalah keadaan psikologis seorang karyawan yang mengalami tekanan di tempat kerja untuk jangka waktu yang panjang. Sementara menurut Gonul dan Gokce (2014), *burnout*

merupakan respon yang berkepanjangan terkait faktor penyebab stres yang terus-menerus terjadi tempat kerja di mana hasilnya merupakan perpaduan antara pekerja dan pekerjaannya.

Suatu organisasi atau perusahaan perlu memahami dimensi-dimensi *burnout* untuk mencegah ataupun meminimalkan terjadinya *burnout*. Menurut Maslach (2003) ada beberapa dimensi dari *burnout*, yaitu (1) *emotional exhaustion* (kelelahan emosional) keadaan dimana seseorang kehilangan kontrol akan emosinya, (2) *depersonalization* (depersonalisasi), keadaan dimana seseorang mulai mengabaikan tugas yang diberikan ataupun tidak menyelesaikan tugas tepat pada waktunya, (3) *reduced personal accomplishment* (penurunan prestasi diri), ditandai dengan berkurangnya kepercayaan diri seorang karyawan dalam menyelesaikan tugasnya, menjadi orang yang pesimis ketika berhadapan dengan tugas.

Kebanyakan dari penelitian mengenai *burnout* difokuskan pada profesi yang secara umum mengarah pada profesi pelayanan, seperti dokter, guru, 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 berbagai pekerjaan lain yaitu dalam bidang organisasi maupun industri (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996). Menurut survei Xero, 77% pemilik usaha kecil merasakan efek dari *burnout* di tempat kerja, dan 87% pengusaha mengalami stres yang berhubungan dengan pekerjaan bahkan saat berlibur (Prokofyeva, 2017).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di UD. NASA pada hari Selasa, 27 Maret 2018 kepada enam karyawan diperoleh data bahwa karyawan mengalami indikasi *burnout*, antara lain kurang sigap saat bekerja, terlihat letih dan lesu ketika mendapat tugas, mengantuk di tempat kerja, masih banyak karyawan yang istirahat atau duduk-duduk pada saat jam kerja, hingga yang memainkan *gadget* seperti *handphone*. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada hari Selasa, 27 Maret 2018, kepada enam karyawan bagian gudang dan karyawan operasional UD. Naga Agung Surya Alam, diperoleh hasil bahwa karyawan yang bekerja di gudang merasa tertekan dengan target pengiriman barang kepada seluruh klien oleh atasannya. Jika energi telah terkuras dan habis setelah menjalankan pekerjaan yang cukup berat, karyawan lebih mudah emosi sehingga menjadi cepat marah dan mudah cekcok atau beradu mulut pada karyawan lain bahkan kepada atasannya. Jika mengacu pada dimensi *burnout* yang dikemukakan oleh Maslach (2003), karyawan tersebut terindikasi mengalami *emotional exhaustion* (kelelahan emosional) dimana ketika individu merasa sumber daya emosional telah terkuras dan habis. Karyawan yang bekerja di bagian gudang juga mengungkapkan, apabila merasa tertekan dan merasa jenuh dengan berbagai tuntutan tugas-tugas yang diberikan, karyawan sering mengurangi keterlibatan dalam bekerja, dalam pembagian tugas hanya menginginkan tugas yang lebih ringan, serta cenderung lebih pemilih dalam melayani klien (subjektif), karyawan menjadi sulit untuk menerima perintah dari atasannya. Pada karyawan bagian operasional, karyawan juga merasa sangat jenuh dan bosan dengan pekerjaannya, hal tersebut dikarenakan tuntutan bekerja untuk menggunakan komputer selama delapan jam setiap harinya.

Jika mengacu pada dimensi *burnout* yang dikemukakan oleh Maslach (2003), karyawan tersebut terindikasi mengalami *depersonalization* (depersonalisasi), dimana ketika individu merasa jenuh dengan berbagai tuntutan sehingga akan mengabaikan permintaan-permintaan yang dituntut oleh pekerjaan. Selanjutnya, jika sudah mengalami kelelahan secara emosional serta merasa jenuh dengan tuntutan pekerjaan, biasanya karyawan akan mengalami penurunan dalam bekerja dan cenderung memberikan penilaian negatif akan hasil kerjanya, karyawan merasa tidak puas terhadap hasil kerja sendiri dan merasa tidak dapat membantu banyak bagi karyawan lain, karyawan lebih memilih pekerjaan yang ringan saja karena merasa tidak mampu untuk melakukan pekerjaan dengan tugas yang lebih berat. Hal tersebut menunjukkan indikasi adanya *reduced personal accomplishment* (penurunan prestasi diri) sesuai dimensi *burnout* yang dikemukakan oleh Maslach (2003), bahwa karyawan yang mengalami *reduced personal accomplishment* (penurunan prestasi diri) akan tidak pernah puas terhadap hasil kerja sendiri serta merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi dirinya maupun orang lain. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, diperoleh empat dari enam karyawan UD. NASA mengalami *burnout*. Hal tersebut terlihat dari ciri-ciri yang mereka keluhkan dengan mengacu pada dimensi *burnout* yang dikemukakan oleh Maslach (2003).

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 performa 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 seringkali muncul di dunia kerja dikarenakan rutinitas serta tekanan yang tinggi dalam kesehariannya (Ramon & Anita, 2007). Hal tersebut juga diperkuat oleh pendapat dari Muchinsky (2000), bahwa kecenderungan *burnout* dapat dialami oleh karyawan yang berasal dari berbagai bidang bila memang mendapat tekanan yang berlebihan dan menguras energi sehingga mengalami frustrasi yang berkelanjutan. Individu yang mengalami kelelahan tidak berdaya (*burnout*) dapat menguras hampir seluruh energi yang dimilikinya, sehingga hal ini cenderung mengakibatkan seseorang lebih sulit untuk berkonsentrasi terhadap pekerjaannya, atau gangguan pekerjaan lainnya (Zulkarnain & Pulungan, 2014). Hal tersebut didukung oleh pernyataan Maslach dan Jackson (1984) (dalam Anbar & Eker, 2008) bahwa *burnout* merupakan masalah penting dalam kehidupan kerja karena memiliki pengaruh pada kinerja, kualitas layanan, peningkatan absensi, komitmen organisasi, kepuasan kerja dan masalah kesehatan yang berhubungan dengan stres. Penelitian yang dilakukan Reza, dkk. (2011) menemukan bahwa *burnout* merupakan variabel penting karena *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.

Menurut Maslach & Leiter (1997) timbulnya *burnout* disebabkan oleh beberapa faktor, yang di antaranya : 1) Lingkungan kerja (dukungan sosial dari rekan kerja yang tidak memadai, dukungan sosial dari atasan tidak memadai, beban kerja yang berlebihan, konflik peran, jumlah individu yang harus dilayani, tanggung jawab yang harus dipikul, kontrol yang rendah terhadap pekerjaan, serta kurangnya stimulasi dalam pekerjaan, 2) Karakteristik individu, sumber tersebut dapat digolongkan atas dua faktor, yaitu faktor demografi yang mengacu pada perbedaan jenis kelamin antara wanita dan pria dan faktor perfeksionis individu yang selalu berusaha melakukan pekerjaan sampai sangat sempurna, dan 3) Keterlibatan emosional dengan penerimaan pelayanan atau klien, pada saat bekerja melayani orang lain harus bersikap sabar dan memahami orang lain dalam keadaan krisis, frustrasi, ketakutan dan kesakitan.

Pada penelitian ini, kajian diarahkan kepada faktor lingkungan kerja yang memungkinkan karyawan mengalami *burnout* di tempat kerja. La Felle (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 stres dan berpotensi mengalami *burnout* (Berliner, 2005).

Bentuk lingkungan psikologis yang dapat menyebabkan pegawai 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). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Shropshire & Kadlec (2012) dengan subjek penelitian pada staf bagian IT (*Information and Technology*) menemukan bahwa dukungan sosial dari rekan kerja memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap *burnout*. Semakin tinggi dukungan yang diterima maka *burnout* akan semakin rendah. Penelitian lain yang dilakukan Labiib (2013) dengan subjek penelitian pada perawat juga menemukan hal yang sama, bahwa dukungan sosial dari rekan kerja memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap *burnout*. Semakin tinggi dukungan yang diterima maka *burnout* akan semakin rendah. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2013) tentang hubungan persepsi dukungan sosial rekan kerja terhadap *burnout* pada teller bank menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif yang sangat signifikan antara persepsi dukungan sosial rekan kerja dengan *burnout* pada teller bank.

Hal ini diperkuat dari hasil wawancara yang dilakukan pada hari Selasa, 27 Maret 2018 kepada enam karyawan, diperoleh hasil bahwa karyawan mengeluhkan tentang kurangnya dukungan perhatian, penilaian positif, atau dorongan untuk maju dari rekan kerja, sehingga karyawan kurang termotivasi dalam melakukan

pekerjaan. Jika mengacu pada dimensi dukungan sosial menurut Sarafino (2011), karyawan terindikasi tidak mendapatkan dukungan emosional atau dukungan penghargaan, yang meliputi ungkapan rasa empati, perhatian, penilaian positif, dan dorongan untuk maju yang menyebabkan penerima dukungan memotivasi pekerjaan. Karyawan juga mengeluhkan kurangnya bantuan dari rekan kerja sehingga karyawan cukup kesulitan dalam menyelesaikan dan menangani masalah di perusahaan. Jika mengacu pada dimensi dukungan sosial menurut Sarafino (2011), karyawan terindikasi tidak mendapatkan dukungan instrumental yang merupakan bantuan secara langsung dan nyata, seperti bantuan finansial atau bantuan dalam mengerjakan tugas-tugas tertentu. Karyawan juga mengeluhkan tidak banyak mendapatkan nasihat atau saran yang diberikan oleh rekan kerja, akibatnya karyawan merasa kebingungan dalam memahami situasi atau pada saat mengambil tindakan atau pemecahan masalah. Jika mengacu pada dimensi dukungan sosial menurut Sarafino (2011), karyawan terindikasi tidak mendapatkan dukungan informasi, seperti pemberian nasihat, arahan, saran, atau umpan balik tentang bagaimana individu melakukan sesuatu. Hal lain yang dikemukakan oleh karyawan bahwa antara karyawan dan rekan kerja jarang menghabiskan waktu bersama untuk melakukan suatu kegiatan apalagi jika sudah berada diluar jam kerja. Hal tersebut menunjukkan indikasi tidak adanya dukungan kelompok atau jaringan sosial yang mengacu pada dimensi dukungan sosial menurut Sarafino (2011), saat adanya ketersediaan individu lain untuk menghabiskan waktu bersama. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa enam karyawan UD. Naga Agung Surya Alam mempunyai permasalahan

pada dukungan sosial dari rekan kerja. Sehingga dukungan sosial rekan kerja diasumsikan sebagai faktor penting yang mempengaruhi *burnout*.

Menurut Sarafino (2011), dukungan sosial merujuk pada suatu kenyamanan, perhatian, penghargaan ataupun bantuan yang diterima individu dari individu lain maupun kelompok. Hampir serupa dengan Sarafino, Taylor (2015) mendefinisikan dukungan sosial sebagai pemahaman yang diterima dari individu lain bahwa dirinya dicintai dan dipedulikan, dihormati dan dihargai, serta bagian dari suatu jaringan komunikasi dan saling memberikan timbal balik. Sementara menurut Roberts dan Gilbert (2009) dukungan sosial merujuk kepada tindakan yang individu lain lakukan ketika individu menyampaikan bantuan.

Sarafino (2011) menjelaskan ada beberapa dimensi meliputi dukungan sosial, yaitu : 1) dukungan emosional atau dukungan penghargaan, meliputi ungkapan rasa empati, perhatian, penilaian positif, dan dorongan untuk maju atau persetujuan akan gagasan atau perasaan individu, 2) dukungan instrumental, berupa bantuan secara langsung dan nyata, seperti bantuan finansial atau bantuan dalam mengerjakan tugas-tugas tertentu, 3) dukungan informasi, meliputi pemberian nasihat, arahan, saran, atau umpan balik tentang bagaimana individu melakukan sesuatu, 4) dukungan kelompok atau jaringan sosial, yaitu ketersediaan individu untuk menghabiskan waktu dengan individu lain dalam berbagi minat yang sama dan melakukan kegiatan sosial.

Burnout merupakan reaksi emosi yang negatif yang terjadi di lingkungan kerja ketika suatu individu tersebut mengalami stres yang berkepanjangan (Maslach & Leiter, 2005). *Burnout* berkorelasi dengan sejumlah variabel psikologis

diantaranya lingkungan kerja, dimana salah satu indikatornya berupa dukungan sosial dari rekan kerja yang tidak memadai (Maslach & Leiter, 1997). Hal itu didukung oleh Andarika (2004) menyatakan bahwa dukungan sosial berhubungan secara langsung dengan *burnout*. Lebih lanjut dijelaskan, dukungan sosial membuat individu merasa yakin bahwa dirinya dicintai, dihargai sehingga dapat mengurangi gejala *burnout* yang dialaminya (Lempi, 2009). Sebaliknya, tidak adanya dukungan sosial dapat menimbulkan ketegangan dan meningkatkan terjadinya *burnout* pada individu (Purba, 2007).

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti mengajukan sebuah rumusan permasalahan dalam penelitian ini, “Apakah terdapat hubungan antara dukungan sosial rekan kerja dengan *burnout* pada karyawan UD. Naga Agung Surya Alam di Yogyakarta ?.”

B. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Berdasarkan permasalahan yang penulis kemukakan di atas, maka peneliti ingin mengetahui hubungan antara dukungan sosial rekan kerja dengan *burnout* karyawan UD.Naga Agung Surya Alam di Yogyakarta.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan penelitian bagi ilmu psikologi umumnya dan khususya 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 dukungan sosial rekan kerja dengan *burnout* karyawan UD. Naga Agung Surya Alam di Yogyakarta.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu subjek untuk mengetahui tingkat *burnout* yang ada pada dirinya dan penelitian ini juga diharapkan dapat membantu pimpinan untuk lebih memahami tingkat *burnout* pekerja ditinjau dari lingkungan kerja, yaitu dukungan sosial dari rekan kerja sehingga pimpinan mampu mengambil tindakan preventif untuk menurunkan tingkat *burnout* yang ada pada karyawan.