

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Manusia pada dasarnya adalah individu-individu yang memiliki kebutuhan dasar masing-masing yang sama. Seperti yang dikatakan pepatah Jawa manusia memerlukan “*sandang, pangan, papan*” yang berarti manusia adalah makhluk yang memiliki kebutuhan dasar berupa pakaian, makanan, serta tempat tinggal. Tetapi di samping itu pada dasarnya setiap individu memiliki kebutuhan-kebutuhan lain yang sangat pokok bagi kehidupan sehari-hari yaitu rasa aman dan bersosialisasi. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut manusia harus bekerja. Banyak jenis pekerjaan yang biasa dilakukan oleh manusia diantaranya menjadi petani, dokter, perawat, guru, karyawan perusahaan, relawan, dan lainnya. Pekerjaan-pekerjaan tersebut sangat membutuhkan kemampuan fisik dan psikologis. Menurut Prijayanti (2015) pekerjaan-pekerjaan tersebut berkaitan dengan pelayanan langsung kepada orang lain, para pekerja tersebut yang lebih sering mengalami perasaan lelah fisik dan psikis.

Di sisi lain tenaga mereka harus diforsir agar pekerjaan cepat terselesaikan. Jika pekerjaan yang demikian dilakukan secara terus menerus bukan tidak mungkin mereka akan mengalami berbagai macam permasalahan, masalah yang sering muncul yaitu stress. Sejalan dengan apa yang disampaikan Farber (1991), semakin berat beban kerja yang ditanggung maka akan semakin berat resiko

pekerja yang bekerja di tempat tersebut karena stress. Pekerjaan-pekerjaan tersebut membutuhkan pengorbanan yang besar dalam segi waktu dan tenaga, dari sisi waktu para pekerja harus merelakan waktunya terkuras cukup banyak bahkan di waktu-waktu yang pada umumnya mereka dapat beristirahat mereka menyempatkan diri untuk melanjutkan pekerjaannya yang belum mencapai tujuan

Salah satu pekerjaan yang termasuk ke dalam pekerjaan-pekerjaan tersebut yaitu *Sales Promotion Girl* rokok (SPG rokok) *freelance*. Menurut Purwasih (2013) SPG *freelance* sendiri merupakan pekerja atau karyawan lepas yang tidak terikat kontrak atau prinsip *outsourcing* sehingga tidak ada standar upah tertentu, jam kerja, dan kontrak kerja yang mengikat. SPG *freelance* direkrut oleh *Event Organizer* ataupun direkrut langsung oleh perorangan untuk memasarkan suatu produk tertentu dalam sebuah event. EO sendiri merupakan suatu perusahaan penyelenggara sebuah event (kegiatan) seperti sebuah konser, pertandingan ataupun *event* sesuai permintaan atau kebutuhan pengguna jasa atau klien. Sedangkan perorangan adalah seorang yang menawarkan pekerjaan secara langsung kepada para SPG secara langsung. SPG rokok *freelance* sendiri dapat disimpulkan merupakan pekerja atau karyawan perusahaan rokok yang bertugas memasarkan produk rokok pada event atau acara tertentu, para pekerja tidak terikat kontrak atau prinsip *outsourcing* sehingga tidak ada standar upah, jam kerja, ataupun kontrak kerja.

Pekerjaan menjadi SPG rokok *freelance* merupakan pekerjaan yang tergolong memiliki resiko serta beban yang cukup tinggi dalam proses bekerjanya.

Pekerjaan menjadi SPG rokok *freelance* pada saat ini sudah menjadi hal yang “biasa” dan “umum” untuk masyarakat umum. Menurut Purwasih (2013) SPG pada dasarnya dibagi menjadi dua yaitu SPG reguler dan SPG *freelance*. SPG reguler adalah Sales yang bekerja dengan sistem kontrak, sehingga memiliki upah yang sesuai dengan UMR dan jam kerja yang sesuai dengan aturan DEPNAKER, sedangkan SPG *freelance* adalah pekerja lepas yang tidak terikat kontrak dan bersifat *outsourcing Sales Promotion Girl (SPG) freelance* bertugas melayani konsumen, kepuasan konsumen menjadi hal yang utama, agar nantinya mereka dapat membeli produk yang mereka tawarkan dan di situlah mereka bisa dianggap berhasil oleh perusahaan yang menggunakan jasa mereka. Menurut Purwasih (2013) Jasa SPG *freelance* banyak digunakan untuk berbagai *event*, seperti pameran, konser, promosi dan penjualan (*selling*) langsung kepada konsumen, ini digunakan untuk menarik konsumen sebanyak-banyaknya secara langsung. Tetapi juga tidak sedikit dijumpai, para SPG banyak menawarkan atau mempromosikan rokok pada saat tidak ada acara yang cukup besar untuk mendapat banyak konsumen, seperti datang ke warung-warung atau menawarkan di sepanjang jalan trotoar kepada pejalan kaki.

Kondisi lingkungan pekerjaan yang demikian akan memicu banyak terjadi permasalahan. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Purwasih (2013) yang menyampaikan bahwa lingkungan yang demikian akan menimbulkan dampak eksploitasi terhadap para SPG *freelance*, contohnya ketika mereka berada dalam suatu *event* atau pameran dan di situ banyak diacuhkan oleh konsumen. Permasalahan yang biasanya dialami oleh seorang pekerja lapangan seperti

mereka yaitu menghadapi tuntutan pekerjaan yang cukup berat disertai nantinya banyak terjadi persaingan di antara sesama karyawan. Permasalahan yang demikian dapat menimbulkan dampak yaitu stress pada karyawan yang bekerja di lapangan khususnya seperti SPG. Menurut Prijayanti (2015) Stress yang dialami karyawan secara berkelanjutan dan dalam jangka waktu yang lama dengan intensitas yang cukup tinggi akan mengakibatkan individu yang bersangkutan menderita kelelahan baik fisik, maupun mental. Jika ini dibiarkan akan berdampak pada banyak hal, dan yang paling fatal adalah merugikan SPG itu sendiri dan berdampak kinerja yang buruk serta kerugian bagi perusahaan. Lebih lanjut Kreitner dan Kinicki (2005) menjelaskan bahwa tidak ada batas waktu tertentu munculnya *burnout* pada pra pekerja, akan tetapi *burnout* dapat muncul ketika seseorang mengalami suatu kelelahan emosional dan sikap-sikap negatif dari waktu ke waktu mereka menjelaskan sikap-sikap negatif tersebut dapat muncul etika mereka sudah menunjukkan fatalisme, kebosanan, ketidaksenangan, sinisme, ketidakcukupan, kegagalan, kerja berlebihan, kekasaran, ketidakpuasan, dan melarikan diri.

Stres yang dialami seseorang berkelanjutan dan menimbulkan permasalahan yang lain seperti kelelahan kerja, merasa putus asa dan tidak mau melanjutkan pekerjaan, dan stress tersebut dirasakan cukup lama dan berkelanjutan dapat dikatakan bahwa karyawan tersebut mengalami *burnout*. Menurut Poerwandari (dalam Mizmir, 2011) *burnout* adalah kondisi seseorang yang terkuras habis dan kehilangan energi psikis maupun fisik. Biasanya *burnout* dialami dalam bentuk kelelahan fisik, mental, dan emosional yang terus-menerus.

Nurvia (2006) menyebutkan bahwa *burnout* merupakan kelelahan yang disebabkan karena seseorang bekerja dengan keras, tuntutan pekerjaan yang meningkat, harapan dan tujuan yang ingin dicapai tidak realistis, cenderung menguras tenaga, hubungan yang tidak harmonis dengan teman kerja sehingga menimbulkan kelelahan fisik emosional serta mental yang akhirnya memunculkan perasaan yang kuat untuk keluar dari pekerjaan.

Pines Dan Maslach (1998) kemudian juga menjelaskan bahwa *burnout* merupakan sindrom kelelahan, baik secara fisik maupun mental yang termasuk di dalamnya berkembang konsep diri yang negatif, kurangnya konsentrasi serta perilaku kerja yang negatif. Penjelasan tersebut dapat dipahami bahwa *burnout* akan membawa seseorang pada dampak buruk ketika SPG ketika bekerja. Maslach (1998) menjelaskan bahwa *burnout* merupakan suatu pengertian yang multidimensional, *burnout* merupakan sindrom psikologi yang terdiri atas tiga dimensi atau aspek, yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi dan *reduced personal accomplishment* atau penurunan pencapaian diri individu.

Penelitian yang telah dilakukan Ricky,dkk (2014) berdasarkan UU Nomor 13 Tahun 2003, masih terdapat pelanggaran yang dilakukan oleh perusahaan kepada SPG yaitu , tidak adanya ketentuan menyangkut upah dan pembayarannya, tidak adanya ketentuan secara limitatif tentang waktu kerja, serta tidak adanya jaminan sosial tenaga kerja, termasuk tuntutan tanggung jawab SPG sebagai buruh perempuan kepada pihak ke tiga yang tidak seharusnya dilakukan karena menyalahi prinsip-prinsip outsourcing. Pelanggaran terhadap UU tersebut dapat memicu adanya *burnout* bagi para SPG khususnya SPG rokok *freelance*.

Data yang diperoleh dari penelitian sebelumnya, dalam Prijayanti (2015) yang melakukan wawancara wawancara kepada 17 karyawan PT. X Kantor Cabang Jakarta Selatan dan Bekasi, pada bulan Januari 2015, hasilnya 13 dari 17 karyawan mengatakan beban kerja yang diberikan perusahaan membuat mereka tertekan saat bekerja yang mengakibatkan timbulnya rasa kecewa, tidak berdaya, dan kehilangan energy psikis maupun fisik pada karyawan. Ini menunjukkan beberapa ciri-ciri karyawan tersebut dapat dikatakan masuk ke dalam ciri-ciri *burnout* yaitu termasuk ke dalam kelelahan kerja, merasa putus asa dan tidak mau melanjutkan pekerjaan, kelelahan fisik, mental, dan emosional yang terus-menerus.

Kemudian, berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 18 Oktober 2017 dengan Manajer Bidang Pemasaran perusahaan rokok PT. X yang banyak berhubungan langsung dengan SPG rokok *freelance*, dan 5 orang SPG rokok *freelance* di DIY (Daerah Istimewa Yogyakarta), ternyata dapat disimpulkan bahwa mereka memang merasa lelah ketika bekerja, sering merasa putus asa dengan target yang sulit tercapai penjelasan tersebut masuk ke dalam aspek kelelahan emosional, mereka juga mengalami emosi yang tidak stabil ketika bekerja ditunjukkan dengan seringnya bersikap emosional kepada rekan-rekan kerja sesama SPG (*Sales Promotion Girl*) rokok *freelance*, mereka tidak jarang juga sering mengeluh satu sama lain karena merasa tidak mampu memenuhi target, mereka juga sering bertindak kasar ketika sedang terdesak oleh suatu target yang diberikan, contohnya memberikan tempat rokok dengan melempar kepada rekannya ini berkaitan dengan aspek depersonalisasi, mereka juga menyadari

bahwa terkadang mereka merasa belum banyak berkontribusi kepada perusahaan terkait kinerja mereka penjelasan ini berkaitan dengan aspek *reduced personal accomplishment* (penilaian yang rendah terhadap diri).

Setelah peneliti melakukan observasi terhadap 5 SPG rokok *freelance* yang dilakukan di DIY (Daerah Istimewa Yogyakarta) didapat beberapa ciri-ciri yang menunjukkan bahwa para SPG memang terlihat lelah secara fisik, kondisi tersebut ditunjukkan dengan adanya banyak keluhan mengenai tugas dan tanggung jawab, kondisi fisik yang lemas ketika melaksanakan tugas di lapangan ataupun setelah bekerja. Terkadang juga jika tidak ada konsumen, SPG terlihat putus asa dan duduk termenung, raut wajah yang murung, dan berkeringat itu kondisi tersebut sering ditunjukkan apabila tujuan yang dicapai tidak sesuai, dan terlihat stress karena tuntutan pekerjaan. Dengan adanya beberapa perilaku yang ditunjukkan dapat disimpulkan bahwa para SPG rokok *freelance* sudah masuk ke dalam beberapa ciri-ciri yang ditunjukkan oleh seseorang yang mengalami *burnout* dalam pekerjaannya.

Jadi dapat disimpulkan dengan data yang terdapat di atas, karyawan SPG (*Sales Promotion Girl*) rokok *freelance* mengalami berbagai macam permasalahan dalam pekerjaannya, sehingga menimbulkan banyak dampak yang serius yaitu *burnout* dalam pekerjaannya, yang ditunjukkan dengan ciri-ciri mengalami stress, timbulnya rasa kecewa, mengalami kelelahan kerja, banyak mengeluh mengenai tugas, kondisi fisik yang lemas, putus asa, raut wajah terlihat murung, dan sering banyak berkeringat.

Dengan adanya penelitian yang membahas mengenai permasalahan *burnout* pada SPG (*Sales Promotion Girl*) rokok *freelance* ini diharapkan nantinya penelitian ini dapat memperkecil atau menetralkan adanya *burnout* yang ada pada SPG rokok *freelance*, perusahaan yang mempekerjakan mereka dapat lebih mengerti akan kemampuan SPG dan lebih memperhatikan tentang kenyamanan bekerja karyawannya, kemudian menerima serta mempertimbangkan pendapat para karyawan terutama SPG rokok *freelance*. Perusahaan juga tidak hanya menuntut target yang tinggi tetapi juga menempatkan SPG rokok *freelance* sebagai bagian dari perusahaan untuk pembuatan sistem yang lebih baik. Penjelasan tersebut sejalan dengan pendapat yang disampaikan Kurniasih (2006) Di sini perusahaan harus menganggap karyawan sebagai aset di dalamnya walaupun mereka bekerja tidak terikat dalam perusahaan, bukan hanya sebagai faktor produksi atau pekerja saja, tetapi karyawan juga diikuti sertakan dalam pembuatan sistem yang tepat dalam perusahaan. SPG juga diharapkan mampu untuk mengatasi permasalahannya secara lebih mandiri. Serta pada akhirnya terwujud keinginan bersama yaitu kemajuan pada perusahaan serta kesejahteraan para karyawannya.

Permasalahan mengenai *burnout* muncul ketika para pekerja mempunyai keinginan yang tidak sesuai dengan kemampuan mereka, mereka berharap dapat melakukan pekerjaan tersebut sesuai target, tetapi pada kenyataannya mereka tidak mampu meraihnya. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Hatta, dkk (2015) yang menjelaskan bahwa para yang mengalami *burnout* adalah dikarenakan mereka mempunyai komitmen dan tanggung jawab terhadap pekerjaannya dan

berusaha melakukan pekerjaan sebaik mungkin walaupun harus menanggung banyak kelelahan. Kelelahan yang menumpuk terus menerus dan selalu ditahan itulah yang akan menyebabkan mereka mengalami *burnout*. Kegagalan tersebut dapat terjadi apabila tidak ada suatu dukungan atau bantuan baik dari fasilitas maupun dari orang di sekitar pekerjaan mereka. Lebih lanjut, *burnout* juga merupakan sindrom yang berhubungan dengan pekerjaan yang berasal dari persepsi individu dan dari perbedaan yang signifikan antara usaha dan *reward*. Jika permasalahan *burnout* yang dialami oleh para SPG rokok *freelance* tidak segera terselesaikan nantinya akan berdampak lebih parah sehingga nantinya apabila kinerja yang dianggap buruk oleh perusahaan, SPG terancam diberhentikan dari pekerjaannya atau tidak akan pernah dipekerjakan lagi untuk *event* atau acara lainnya.

Di sisi lain *burnout* juga merupakan permasalahan yang kemunculannya merupakan dampak ketika seseorang berusaha mencapai suatu pekerjaannya, dan dirinya berusaha mencapai target akan tetapi karena tidak tercapai akhirnya mengakibatkan dampak-dampak yang negatif. Menurut Prijayanti (2015) *burnout* merupakan suatu problem yang kemunculannya memperoleh tanggapan baik, sebab hal itu terjadi ketika seseorang mencoba suatu tujuan yang tidak realistis dan pada akhirnya mereka kehabisan energi dan kehilangan perasaan tentang dirinya dan terhadap orang lain.

Ada beberapa faktor yang menyebabkan *burnout* dapat muncul ketika SPG melakukan pekerjaannya. Faktor-faktor tersebut muncul baik secara langsung maupun tidak langsung. Menurut Caputo dan Farber serta Cherniss (dalam

Sutjipto, 2001) terdapat 3 faktor-faktor yang mempengaruhi burnout bisa muncul yaitu pertama karakteristik Individu, lingkungan kerja yang meliputi beban kerja dan dukungan sosial, dan yang terakhir konflik peran.

Berkaitan dengan 3 faktor yang ada dan bisa mempengaruhi munculnya burnout dalam suatu pekerjaan, di sini terdapat faktor dukungan sosial yang terdapat dalam lingkungan kerja. Pada dasarnya manusia adalah makhluk sosial yang tidak akan bisa hidup tanpa adanya orang di sekitarnya. Menurut Zajonc (dalam Dyah, 2003) kehadiran orang lain akan membuat seseorang SPG sangat terbantu ketika bekerja. Seorang SPG akan meningkat motivasinya ketika dirinya bekerja berada ditengah orang lain yang sedang bekerja, lingkungan yang demikian akan meningkatkan motivasi atau dorongan untuk dapat meningkatkan kinerja mereka. Ketika mereka merasa termotivasi dan merasa nyaman dengan lingkungan tersebut akan menekan adanya faktor-faktor yang akan mempengaruhi munculnya gejala-gejala adanya *burnout*.

Menurut Baron & Byrne (1997) dukungan sosial sendiri dapat diartikan ketika seseorang merasa telah mendapat pemberian rasa nyaman baik secara fisik maupun psikologis atau didapat dari keluarga atau orang lain kepada seseorang untuk menghadapi masalah. Individu akan mempunyai perasaan aman karena seseorang yang mendapat dukungan akan lebih efektif dalam menghadapi masalah daripada individu yang mendapat penolakan orang lain

Orang-orang yang merasa mendapatkan dukungan di sini yang dimaksud adalah mereka yang bekerja di lingkungan kerja para *Sales Promotion Girl* (SPG)

rokok *freelance*. Mereka turut ambil bagian yang besar dalam memberikan pengaruh terhadap kinerja yang dilakukan oleh para SPG (*Sales Promotion Girl*) rokok *freelance*. Dukungan dari rekan kerja sangat diperlukan, melihat pekerjaan sebagai seorang SPG (*Sales Promotion Girl*) rokok *freelance* sering berganti-ganti rekan kerja dan tidak selalu sama setiap bekerja. Jika hubungan antar SPG tidak terjalin dengan baik ini akan berpengaruh terhadap buruknya kinerja SPG itu sendiri. Tidak hanya dilakukan oleh rekan-rekan sesama SPG akan tetapi, menurut Sumaryono (1994) dukungan sosial dapat diperoleh dari atasan, rekan kerja, keluarga dan masyarakat sekitar.

Dukungan-dukkungan sosial yang didapat SPG (*Sales Promotion Girl*) rokok *freelance* bisa dirasakan mereka ketika mereka mendapatkan pemberian semangat ketika bekerja, pemberian bonus, dan yang paling penting adalah menunjukkan sikap yang baik yang membuat SPG merasa dirinya dihargai dan merasa nyaman sehingga tidak ada permasalahan yang lain muncul di samping tekanan-tekanan pekerjaan yang ada pada SPG itu sendiri. Sejalan dengan apa yang disampaikan Straus & Syaless (1990) menjelaskan bahwa perilaku saling mendukung yang dirasakan oleh sesama pekerja merupakan wujud dari dukungan sosial .

Dukungan sosial mempunyai beberapa beberapa aspek. House (dalam Kurniasih, 2006) membedakan empat aspek atau dimensi dukungan sosial, antara lain dukungan emosional, mencakup ungkapan empati, kepedulian dan perhatian terhadap orang yang bersangkutan. Dukungan penghargaan, terjadi ketika mereka merasakan ungkapan hormat (penghargaan) positif, mendapatkan dorongan untuk

maju atau mendapat persetujuan dengan gagasan atau perasaan individu, dan memperoleh perbandingan positif seseorang dengan orang-orang lain, contohnya dengan membandingkannya dengan orang lain yang lebih buruk keadaannya. Dukungan instrumental, mencakup ketika mereka mendapatkan bantuan langsung, seperti ketika SPG meminta tolong untuk membantu mencatat suatu pekerjaan yang belum selesai. Dukungan informatif, yaitu ketika SPG merasa mendapatkan nasehat, petunjuk-petunjuk, saran-saran atau umpan balik.

La Rocco, dkk (dalam Watson dkk, 1984) menyimpulkan bahwa dukungan sosial berhubungan dengan berkurangnya kecemasan, depresi, gangguan umum, dan simptom-simptom gangguan tubuh bagi orang yang merasa tidak nyaman dalam bekerja. Ciri tersebut masuk ke dalam beberapa ciri yang ditunjukkan ketika SPG mengalami *burnout*. Jadi *burnout* tersebut dapat muncul ketika SPG merasa mengalami berbagai permasalahan dalam pekerjaannya, baik dalam bentuk tuntutan maupun tekanan yang ada dalam suatu pekerjaannya. Jika dukungan sosial yang dirasakan oleh para *Sales Promotion Girl* (SPG) rokok *freelance* tinggi maka para SPG akan merasakan kecemasan yang rendah cenderung tidak mengalami depresi dan akhirnya menjauhkan dirinya dari berbagai macam gejala-gejala yang dapat menimbulkan munculnya *burnout* dalam pekerjaannya.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh antara dukungan sosial rekan kerja terhadap *burnout* pada *Sales Promotion Girl* (SPG) rokok *freelance* di Provinsi DIY ?

B. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengenai pengaruh dukungan sosial rekan kerja terhadap *burnout* pada *Sales Promotion Girl* (SPG) rokok *freelance* di Provinsi DIY .

2. Manfaat Penelitian

a) Manfaat Teoritis

Penelitian yang dilakukan akan mempunyai manfaat dapat memberikan sumbangan teoritis serta menambah ilmu dan kasanah pengetahuan dalam bidang Psikologi Industri dan Organisasi tentang adanya pengaruh dukungan sosial rekan kerja dengan *burnout* pada karyawan *Sales Promotion Girl* (SPG) rokok *freelance* yang ada di DIY.

b) Manfaat Praktis

Secara praktis jika hipotesis penelitian ini terbukti, maka agar *burnout* pada karyawan SPG rokok tidak terjadi, maka perlu ditingkatkan pula dukungan sosial rekan kerja dari lingkungan kerjanya khususnya rekan sesama SPG rokok *freelance*. Bagi perusahaan, pemberian dukungan dan perhatian pada SPG rokok *freelance* dapat diaplikasikan dengan penyediaan sarana, informasi, petunjuk, nasehat dari atasan, serta dorongan dan motivasi untuk lebih maju. Kemudian juga dapat dilakukan metode konseling

untuk para SPG rokok *freelance* ketika ciri-ciri *burnout* sudah mulai terlihat.