

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Organisasi diartikan sebagai sebuah unit sosial yang terdiri dari dua orang atau lebih dan berfungsi secara relatif terus-menerus untuk mencapai sasaran atau tujuan bersama (Robbins, 2006). Salah satu bentuk organisasi yang telah dikenal masyarakat adalah persindustrian. Secara umum industri adalah semua kegiatan ekonomi yang terorganisir dan dilakukan untuk tujuan memperoleh keuntungan ekonomi atau pendapatan (Sutanto, 2004). Menurut Undang-undang NO. 5 tahun 1989 (dalam Sutanto, 2004) industri adalah sebuah kegiatan mengolah bahan mentah atau barang setengah jadi menjadi barang jadi yang bernilai lebih tinggi untuk penggunaannya termasuk rancang bangun dan *assembling*.

Dewasa ini, industri pangan di Indonesia sedang mengalami peningkatan. Sesuai data yang diperoleh dari Gabungan Industri Makanan dan Minuman Seluruh Indonesia (GAPMMI) (dalam berita harian KONTAN, 2018) memproyeksikan, tahun 2018 ini industri makanan dan minuman di Indonesia tumbuh lebih dari 10% atau lebih tinggi dari tahun 2017 lalu. Namun dalam membangun industri yang kuat, perindustrian masih banyak menghadapi berbagai tantangan. Tantangan tersebut yaitu berasal dari persaingan bisnis yang semakin ketat dan tuntutan akan produk yang semakin bervariasi, untuk itu di samping modal dan teknologi, industri juga memerlukan dukungan sumber daya manusia yang handal. Sumber daya manusia (SDM) dalam sebuah organisasi

perlu dikembangkan demi mendukung proses dalam mencapai tujuan organisasi tersebut. Manajemen sumber daya manusia merupakan kegiatan untuk mempertahankan kualitas tenaga kerja agar lebih efektif bagi sebuah organisasi atau perusahaan (Samsudin, 2006).

Salah satu industri yang bergerak di bidang pangan adalah PT Dagsap Endura Eatore Yogyakarta. PT Dagsap Endura Eatore yang berdiri tanggal 24 Agustus 2000. Bermula dari skala *produces home industri* yang memproduksi *Smoked Beef Jerky* yang disuplai ke HOREKA dan maskapai penerbangan, kini berkembang menjadi industri pangan dengan tujuan pemasaran masyarakat luas dengan harga yang terjangkau. PT Dagsap Endura Eatore adalah industri pangan yang mengolah produk-produk dengan bahan baku daging seperti nugget, sosis dan bakso. PT Dagsap Endura Eatore bertekad untuk memberikan yang terbaik dalam bisnis ini, perusahaan selalu berpijak pada nilai-nilai profesionalitas, peningkatan kualitas sumber daya, pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang terus menerus berkesinambungan, serta kepedulian dan komitmen kepada kepuasan yang maksimal bagi para pelanggan sebagai landasan dasar. PT Dagsap Endura Eatore memiliki proses produksi yang otomatis menggunakan mesin. Namun pada beberapa bagian dilakukan secara manual sehingga memerlukan tenaga kerja manual (<https://www.dagsap.co.id/profil.html>).

Tenagakerja (buruh) pabrik merupakan salah satu jenis pekerjaan yang ada didalam dunia perindustrian. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan Bab I Pasal 1 Ayat 2, menjelaskan tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan atau jasa

baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat. Adapun tugas-tugas sebagai karyawan (buruh) pabrik bagian produksi di PT Dagsap Endura Eatore Yogyakarta yang dipaparkan oleh kepala bagian produksi adalah sebagai berikut (1) bekerja secara aktif, cepat, dan responsif, (2) membuat permintaan bahan baku ke departemen lain, (3) melakukan penimbangan bahan baku sesuai dengan permintaan, (4) mengolah adonan dari bahan-bahan mentah hingga proses matang, (5) memastikan mesin-mesin produksi sudah siap untuk digunakan, (6) memastikan produk untuk siap di packing dan tidak ada kerusakan, (7) melakukan pengemasan primer dan skunder, pada bagian pengemasan di PT Dagsap Endura Eatore perlu diperhatikan karena sebagian elemen dikerjakan manual. Tugas-tugas bagian pengemasan melainkan menyediakan pembungkus produk untuk bagian giles, mengecek produk yang dihasilkan agar sesuai dengan standar perusahaan, mengecek *control card* dan memastikan tidak berbahaya, mengecek dan menghitung hasil kerja, memastikan jumlah produk dalam 1 *pack* terpenuhi, membungkus produk sesuai dengan standar perusahaan, mencantumkan production date, expired date dan kode produksi di *control card*, menghitung jumlah produk yang akan dibawa ke gudang, melaporkan jumlah produk yang diambil ke admin produksi. Menurut Marianne Rosner Klimchuk dan Sandra A. Krasnova (2007) menyatakan mengemas adalah tindakan membungkus atau menutup suatu barang. Definisi lain yang diungkapkan oleh Kothler dan Armstrong (2007) adalah kegiatan merancang desain dan memproduksi wadah atau pembungkus produk.

Dewasa ini, tuntutan perusahaan kepada karyawan demi mengembangkan usaha semakin meningkat. Melihat tugas-tugas karyawan (buruh) bagian produksi terutama pengemasan sangat penting dan menjadi ujung tombak bagi perusahaan tersebut, dengan bekerja secara aktif, cepat dan responsif. Karyawan (buruh) bagian pengemasan dituntut untuk mampu menyesuaikan dengan perubahan yang terjadi. Kinerja karyawan diharapkan penuh dengan tanggung jawab dan membutuhkan keterampilan serta ketelitian yang tinggi terhadap pekerjaannya demi menjaga citra perusahaan. Namun pada kenyataannya, apabila karyawan tidak mampu beradaptasi dengan memiliki keterampilan serta ketelitian yang tinggi, akan sulit melepaskan diri dari tekanan di tempat kerja yang dihadapi dalam jangka waktu yang panjang akan berimbas pada *burnout* (Spector, 2008). *Burnout* itu sendiri dapat dilihat dalam bentuk berkurangnya dan memburuknya kinerja, serta produktivitas yang rendah. Gejala-gejala umum yang akan muncul seperti *somnambulisme* (tidak dapat tidur), perasaan cemas, sulit berkonsentrasi dalam pengambilan keputusan, mudah tersinggung, mudah frustrasi serta adanya keluhan psikosomatis (Manulang, 2002). Perilaku *burnout* seharusnya tidak di alami oleh setiap karyawan, munculnya *burnout* berakibat kerugian di pihak pekerja maupun perusahaan, beban kerja dan kejenuhan kerja pada diri karyawan akan menurunkan kualitas kerja sehingga menimbulkan kinerja yang rendah, hal tersebut didukung dengan penemuan yang disebut literatur psikologi (Dierendonk, Buunk, & Schaufeli, 1998).

Maslach, Schaufeli, dan Leiter (2001) mendefinisikan *burnout* sebagai suatu keadaan atau kondisi seseorang mengalami penipisan atau penurunan

emosional, kehilangan motivasi, dan komitmen yang disebabkan dari stres secara emosional, sehingga cepat merasa lelah secara fisik maupun mental dan juga selalu sinis terhadap orang lain. Maslach, Schaufeli, dan Leiter (2001), menyatakan bahwa *burnout* memiliki tiga dimensi aspek antara lain kelelahan emosional (*emotional exhaustion*), dipersonalisasi (*depersonalization*), penurunan prestasi pribadi (*reduced personal accomplishment*). Tiga aspek tersebut dapat dijadikan sebagai acuan untuk meninjau seberapa besar *burnout* yang dialami pada karyawan di sebuah perusahaan.

Menurut penelitian yang telah dilakukan Nugroho, dkk, (2012) di Indonesia, *burnout* merupakan fenomena yang hampir terjadi pada setiap karyawan di suatu perusahaan dan merupakan masalah yang sangat serius. Lebih lanjut hasil penelitian tersebut menunjukkan dari 25 orang yang telah mengisi angket *burnout*, terdapat 9 orang (36%) tergolong dalam tahap 1, yaitu masih belum dijumpai adanya stres kerja di antara mereka, 6 orang (24%) tergolong dalam tahap 2, yaitu mulai adanya kejenuhan dan stres kerja namun masih dapat menekan / mengatasi hal tersebut, 5 orang (20%) tergolong dalam tahap 3, yakni tersebut sudah memasuki tingkat stres kerja yang sedang, mereka akan berusaha untuk mempertimbangkan cara-cara dalam mengurangi stres kerjanya, dan 5 orang (20%) yang terakhir tergolong dalam tahap 5, yakni mereka sudah memasuki tahapan yang sangat rentan dalam pekerjaannya dan mulai mengalami terjadinya *burnout*. Hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Organisasi Buruh Internasional (ILO) pada Oktober 2000 (dalam, Halil, Syamsiar, Ruseng, & Saleh, 2009) mengenai program dan kebijakan kesehatan jiwa pada karyawan yang

bekerja daerah di Finlandia, Jerman, Polandia, Inggris, dan Amerika Serikat menunjukkan bahwa stres di tempat kerja, menyebabkan depresi berat dan kasus gangguan jiwa meningkat. Diperoleh bahwa satu dari 10 karyawan mengalami depresi, kecemasan, stres, serta *burnout* maupun kehilangan semangat.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan kepada 10 karyawan pada karyawan PT Dagsap Endura Eatore Yogyakarta tanggal 11 Juli 2018 mengacu pada aspek yang dikemukakan oleh Maslach, Schaufeli, dan Leiter (2001). Hasil yang pertama 3 dari 10 karyawan mengalami rasa kecewa yang timbul akibat dari tekanan beban kerja yang diberikan sehingga saat bekerja karyawan merasa tidak berdaya dan kehilangan energi secara fisik maupun psikis, sehingga muncul rasa tidak aman, frustrasi, dan cepat lelah selama bekerja, hal tersebut selaras dengan aspek kelelahan emosional (*emotional exhaustion*) yang dimana sumber utama kelelahan ini adalah kelebihan beban kerja dan konflik pribadi di tempat kerja. Hasil selanjutnya 5 dari 10 karyawan mengatakan ada rasa saling tidak percaya antar karyawan, sehingga muncul perilaku saling merendahkan, kurangnya rasa saling mendukung antar karyawan, sehingga membuat karyawan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan, hal tersebut selaras dengan aspek dipersonalisasi (*depersonalization*) yang dimana individu akan menghindari kontak dengan antar rekan kerja, lingkungan kerja ikut serta berpengaruh pada hasil kerja yang dilakukan oleh karyawan. Hasil selanjutnya 2 dari 10 karyawan merasa tidak mampu menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu, kurang ada rasa kepuasan dalam diri, hal tersebut selaras dengan aspek penurunan prestasi pribadi (*reduced personal accomplishment*) yang

dimana individu yang merasa tidak kompeten dalam bekerja cenderung kehilangan kemauannya untuk bekerja.

Permasalahan yang ada tentunya sangat berpengaruh pada keberhasilan sebuah perusahaan untuk mencapai tujuan. Keberhasilan perusahaan tidak sepenuhnya bergantung pada manajer dan manajemen perusahaan, tetapi juga pada tingkat peran karyawan terhadap aktivitas dalam mencapai tujuan perusahaan. Karyawan diharapkan memiliki tingkat *burnout* yang rendah karena hal tersebut merupakan keberhasilan sebuah perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia. Hal ini bertujuan agar perusahaan dapat bertahan di tengah-tengah persaingan global. Fenomena *burnout* pernah dibahas secara umum mengenai beban pekerjaan karena pekerjaan tersebut menuntut individu bekerja keras sehingga hampir tidak memiliki jam istirahat, terjadinya kesalahan dalam memilih pekerjaan karena tidak sesuai dengan kemampuan dan kecenderungan pola berpikir sehingga dalam pelaksanaannya individu merasa kelelahan dan kehilangan energi dapat disimpulkan sebagai kesenjangan dalam dunia pekerjaan (Maslach, 2008). Shin, Rosario, Morch, dan Chestnut (dalam Maslach, 2008) menjelaskan titik kritis terjadi ketika orang-orang tidak dapat pulih dari tuntutan pekerjaan, yaitu perasaan lelah yang diakibatkan oleh peristiwa terutama menuntut jam kerja, rapat, tenggang waktu. Hal tersebut tidak menyebabkan individu merasa kelelahan apabila memiliki kesempatan untuk pulih selama ia tenang di tempat kerja atau di rumah. Maka dari itu *burnout* sangat penting untuk diteliti karena ketika *burnout* menurun maka akan meningkatkan energi secara fisik maupun psikis seorang karyawan (Poerwandari, 2010).

Maslach dan Leither (1997) menjelaskan ada beberapa faktor-faktor timbulnya *burnout* yaitu (1) karakteristik individu yang digolongkan menjadi faktor demografi, dan faktor perfeksionis, (2) lingkungan kerja yang mencakup kurangnya dukungan sosial serta masalah beban kerja yang berlebih terhadap individu berpotensi menimbulkan *burnout*, dan (3) keterlibatan emosional yaitu antara penerima dan pemberi pelayanan turut membentuk dan mengarahkan terjadinya hubungan yang melibatkan emosional, dan secara tidak sengaja akan menyebabkan stress secara emosional karena keterlibatan antar mereka dapat memberikan penguatan positif atau kepuasan bagi kedua belah pihak, atau sebaliknya. Berdasarkan faktor tersebut, menyatakan bahwa seorang karyawan dalam bekerja, tidak mungkin lepas dari pengaruh lingkungan kerja. Salah satu faktor munculnya *burnout* pada karyawan adalah kondisi lingkungan kerja yang kurang baik. Maslach dan Leither (1997) menjelaskan lingkungan kerja mencakup dukungan sosial dan masalah beban kerja. Lebih lanjut Maslach dan Leither (1997), dukungan sosial ikut berperan dalam membentuk tinggi atau rendahnya kecenderungan *burnout* dalam suatu perusahaan.

Didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Aristiani (2015) menunjukkan ada hubungan negatif yang sangat signifikan antara dukungan sosial rekan kerja dengan *burnout* pada karyawan dilihat dari sumbangan efektif dukungan sosial rekan kerja terhadap *burnout* sebesar 33,3%. Merujuk pada hasil dari wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, kurangnya dukungan sosial rekan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat berperan dalam menimbulkan *burnout*. Lebih lanjut berdasarkan hasil dari wawancara, terdapat 5

karyawan mengatakan kurangnya rasa saling mendukung antar karyawan, sehingga membuat karyawan mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan, maka dari itu peneliti memilih dukungan sosial rekan kerja sebagai fokus pada variabel bebas dalam penelitian ini.

Sarafino (2006) menjelaskan dukungan sosial rekan kerja adalah tindakan yang dilakukan seseorang untuk memberikan dukungan pada individu lain. Sarafino (2006) mengatakan “*Social support is generally used to refer to the perceived comfort, caring, esteem or help a person receives from other people or groups*”(dukungan sosial rekan kerja secara umum digunakan untuk mengacu pada penerimaan rasa aman, peduli, penghargaan atau bantuan yang diterima seseorang dari orang lain atau kelompok). Dukungan sosial dapat datang dari sumber-sumber yang berbeda, seperti dari teman, rekan sekerja, atasan, atau anggota organisasi. Dengan adanya dukungan sosial rekan kerja dari berbagai sumber, individu akan merasa yakin bahwa dirinya dicintai dan disayangi, dihargai, bernilai dan menjadi bagian dari jaringan sosial. Sarafino (2006) menyatakan bahwa dukungan sosial rekan kerja mengacu pada memberikan kenyamanan pada orang lain, merawatnya atau menghargainya. Sumaryono (1994), menjelaskan dukungan sosial rekan kerja merupakan perilaku yang muncul antar individu berupa saling menunjang dan tolong menolong dalam proses bekerja. Menurut Lane (2004), konsep dukungan sosial rekan kerja yaitu berupa ketersediaan dukungan antar rekan kerja yang dirasakan antar individu saat membutuhkan. Dukungan sosial rekan kerja merujuk pada kenyamanan, kepedulian, harga diri atau segala bentuk bantuan lainnya yang diterima dari

orang lain atau kelompok. Sarafino (2006) mengungkapkan pada dasarnya ada empat aspek dukungan sosial, antara lain : 1) aspek emosional, dukungan yang melibatkan rasa empati dan emosional, 2) aspek instrumental, dukungan berupa bantuan materil secara langsung 3) aspek informatif, berupa dukungan yang bersifat informasi , 4) aspek persahabatan, yaitu mengacu pada kesediaan orang lain untuk menghabiskan waktu bersama orang tersebut.

Kanner dkk (dalam Etzioni,1984) mengemukakan bahwa dukungan sosial rekan kerja secara langsung berhubungan dengan *burnout*. Dukungan sosial rekan kerja mempengaruhi *burnout* dengan korelasi dimana bila dukungan sosial rekan kerja meningkat diharapkan *burnout* akan menurun. Russell dan Velsen (1987) meneliti hubungan *job stress* dengan *burnout*, mereka menemukan bahwa dukungan sosial dari para penyelia atau atasan maupun rekan kerja mereka secara berulang kali, akan merasakan berkurangnya kelelahan emosional, menjadi bersikap lebih positif terhadap pekerjaan, dan semakin meningkat prestasi kerjanya. Menurut Ifeagwazi (dalam Kart, 2009) riset membuktikan bahwa individu yang mengalami *burnout* menggambarkan dirinya habis, frustrasi, *callous* (tidak memperhatikan perasaan orang lain), cenderung keras, apatis, berkurangnya tenaga, dan tidak memiliki motivasi. Individu yang menerima dukungan sosial rekan kerja secara tepat, dapat memberikan semangat bagi individu dalam menjalani hidup, karena ada rasa diperhatikan, didukung, dan diakui keberadaanya (Desiningrum, 2014).

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Aristiani (2015) mengatakan bahwa terdapat hubungan dukungan sosial rekan kerja dengan *burnout* pada

karyawan. Dukungan sosial rekan kerja membuat individu merasa yakin bahwa dirinya dicintai, dihargai sehingga dapat mengurangi gejala *burnout* yang dialaminya. Mengacu pada pernyataan tersebut tidak adanya dukungan sosial rekan kerja dapat menimbulkan ketegangan, merasa diabaikan, dan tidak diakui yang membuat meningkatkan terjadinya *burnout* pada individu. Menurut Sarason, dkk (1983) dengan dukungan sosial rekan kerja yang positif individu akan membentuk harga diri dan cenderung memandang segala sesuatu secara positif dan optimis dalam menjalani kehidupannya. Individu yang merasa optimis dan selalu berpikiran positif akan merasa lebih nyaman dalam bekerja maupun menjalani hidupnya dan dapat dikatakan memiliki *burnout* yang rendah. Mengacu pada pendapat tersebut semakin tinggi dukungan sosial dari rekan kerja maka semakin rendah *burnout*. (Lempi, 2009).

Dari latar belakang masalah diatas, maka peneliti mengajukan rumusan masalah adalah sebagai berikut: Apakah ada hubungan antara dukungan sosial rekan kerjarekan kerja dengan *burnout* pada karyawan (buruh) di PT Dagsap Endura Eatore Yogyakarta?

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Tujuan penelitian adalah sebagai berikut: Untuk mengetahui hubungan dukungan sosial rekan kerja dengan *burnout* pada karyawan (buruh) di PT Dagsap Endura Eatore Yogyakarta.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan Psikologi, khususnya Psikologi Industri dan Organisasi (PIO), mengenai pengaruh dimensi dukungan sosial rekan kerja dan kepribadian terhadap *burnout* pada karyawan.
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan ilmu Psikologi dapat dipakai sebagai acuan bagi penelitian-penelitian sejenis untuk tahap selanjutnya.

b. Manfaat Praktis

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada karyawan agar dapat mencegah diri sendiri dari sindrom *burnout*.
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada para pekerja dan para rekan kerja agar dapat memberikan dukungan yang tepat sesuai kebutuhan karyawan.
- 3) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada HRD perusahaan sebagai acuan membuat program untuk karyawan agar karyawan dapat terhindar dari *burnout*.