

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Semakin berkembangnya kemajuan di bidang industri sekarang ini menyebabkan semakin kompleksnya permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan dan tuntutan pekerjaan pun semakin meningkat. Dunia perusahaan sebagai organisasi harus mampu mencapai tujuan yang direncanakan untuk dapat memenuhi tuntutan pembangunan dan kemajuan teknologi pada masa sekarang. Oleh karena itu, kualitas dari sebuah organisasi harus benar-benar diperhatikan. Bagi sebuah organisasi atau perusahaan, sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting (Yeni & Niswati, 2012). Sumber daya manusia menjadi faktor yang paling menentukan dalam pencapaian tujuan perusahaan. Sebaik apapun perencanaan organisasi tanpa didukung oleh kemampuan karyawan yang cakap dan terampil maka dalam proses perencanaan tujuan tersebut akan mengalami banyak masalah.

Dalam penelitian ini, peneliti meneliti karyawan perusahaan *One Stop English Education* (OSEE) Yogyakarta. OSEE adalah perusahaan swasta berpusat di Yogyakarta yang bergerak di bidang jasa berbasis Bahasa Inggris. Perusahaan ini memiliki karyawan yang berdomisili di beberapa kota di Pulau Jawa, yaitu Yogyakarta, Solo, dan Jakarta. Perusahaan OSEE menawarkan jasa di bidang penulisan konten, penerjemahan, dan pendidikan Bahasa Inggris. Karyawan di bidang penulisan dan penerjemahan bekerja menggunakan sistem online, di mana

karyawan diberikan tugas untuk menulis atau menerjemah konten/artikel berbahasa Inggris dengan ketentuan sesuai dengan permintaan klien dan tenggat waktu tertentu yang harus ditepati. Karyawan di bidang pendidikan bekerja sebagai pengajar untuk memberikan pelatihan tes TOEFL dan kursus Bahasa Inggris kepada para murid. Karyawan yang bekerja di bidang penulisan dan penerjemahan menghabiskan waktu rata-rata sekitar 4 sampai 10 jam setiap hari untuk bekerja di depan komputer dan karyawan yang bekerja di bidang pendidikan menghabiskan waktu rata-rata sekitar 4 sampai 8 jam untuk mengajar setiap harinya. Tenggat waktu pekerjaan yang singkat menuntut karyawan untuk bekerja ekstra, bahkan terkadang sampai dini hari. Rutinitas yang dilakukan setiap hari mengakibatkan pekerjaan menjadi monoton dan menyebabkan munculnya berbagai masalah.

Karyawan dalam bekerja tidak dapat dilepaskan dari berbagai macam permasalahan yang dapat muncul dalam dunia kerja. Permasalahan-permasalahan tersebut tentunya akan mempunyai berbagai macam dampak yang akan dirasakan atau dialami oleh para karyawan. Apabila karyawan tidak mampu menghadapi tuntutan-tuntutan di lingkungan kerjanya, maka akan muncul masalah yang mengganggu fisik, mental dan emosional. Hal ini kemudian menyebabkan stres kerja pada karyawan dan memicu terjadinya *error* dalam melakukan pekerjaan, keterlambatan dalam menyelesaikan pekerjaan, dan penurunan kualitas kerja. Stres yang berlebihan akan berakibat buruk terhadap kemampuan individu untuk berhubungan dengan lingkungannya secara normal. Menurut Leatz dan Stoler (1993), apabila keadaan stres di tempat kerja terjadi dalam jangka waktu yang

lama dengan intensitas yang cukup tinggi, ditandai dengan kelelahan fisik, emosional, dan kelelahan mental, maka akan mengakibatkan seseorang mengalami gejala *burnout*.

Istilah *burnout* pertama kali dikemukakan oleh Freudenberger pada tahun 1974 (Farber, 1991). *Burnout* didefinisikan oleh Leatz dan Stoler (1993) sebagai kelelahan fisik, mental, dan emosional yang terjadi karena tekanan yang dialami dalam jangka waktu yang cukup lama, dalam situasi yang menuntut keterlibatan emosional yang tinggi, dan ditambah dengan tingginya standar keberhasilan pribadi. *Burnout* dalam bidang pekerjaan atau yang dialami oleh karyawan disebut dengan istilah *job burnout*. Schaufeli dan Enzmann (1998) menyatakan bahwa *job burnout* didefinisikan sebagai keadaan pikiran negatif dan terus-menerus yang berhubungan dengan pekerjaan pada individu normal, yang terutama ditandai dengan kelelahan, stres, efektivitas berkurang, motivasi menurun, dan munculnya sikap dan perilaku disfungsional di tempat kerja. Selain itu, Maslach dan Leiter (2016) mengatakan bahwa *job burnout* adalah sindrom psikologis yang muncul sebagai respon berkepanjangan terhadap stres kronis pada pekerjaan. Hal ini didukung dengan pernyataan Freudenberger (dalam Farber, 1991) yang mengatakan bahwa *job burnout* adalah suatu bentuk kelelahan yang disebabkan karena seseorang bekerja terlalu intens, berdedikasi dan berkomitmen, bekerja terlalu banyak dan terlalu lama serta memandang kebutuhan dan keinginan individu sebagai hal kedua. Hal ini menyebabkan individu tersebut merasakan adanya tekanan-tekanan untuk memberi sumbangan lebih banyak kepada organisasinya.

Maslach dan Leiter (1997) menyatakan bahwa *job burnout* dapat dibagi menjadi tiga dimensi yaitu ; *Exhaustion*, yang ditandai dengan kelelahan yang berkepanjangan baik secara fisik, mental, maupun emosional. Ketika pekerja merasakan kelelahan (*exhaustion*), pekerja cenderung berperilaku tertekan baik secara emosional maupun fisik. *Cynicism*, yang ditandai dengan sikap sinis dan cenderung menarik diri dari dalam lingkungan kerja. Ketika individu merasakan *cynicism* (sinis), individu cenderung dingin, menjaga jarak, cenderung tidak ingin terlibat dengan lingkungan kerjanya. *Ineffectiveness*, yang ditandai dengan perasaan tidak berdaya dan merasa semua tugas yang diberikan berat. Ketika pekerja merasa tidak efektif, pekerja cenderung mengembangkan rasa tidak mampu.

Kebanyakan dari penelitian mengenai *job burnout* difokuskan pada karyawan dengan profesi yang secara umum mengarah pada profesi pelayanan, seperti dokter, guru, dan pekerja pemberi layanan umum lainnya. Wulandari (2013) menyatakan bahwa *job burnout* banyak terjadi pada karyawan *human service*, yaitu orang-orang yang bekerja pada bidang yang berkaitan langsung dengan banyak orang dan melakukan pelayanan kepada masyarakat umum. Namun *job burnout* tidak hanya terjadi pada seseorang yang berprofesi sebagai pekerja pemberi layanan saja, *job burnout* juga banyak ditemukan pada karyawan berbagai pekerjaan lain yaitu dalam bidang organisasi maupun industri (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996). Kleiber dan Enzmann (dalam Schaufeli & Buunk, 2003) menyatakan bahwa dari 2946 publikasi mengenai *job burnout*, 43% terjadi pada bidang kesehatan dan pekerja sosial, 32% terjadi pada pengajar, 9% pada

administrasi dan manajemen, 4% pada pengacara dan polisi, dan 12% terjadi pada kelompok lain.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan pada Minggu, 14 Oktober 2018 di *Mediterranea Restaurant* dengan 8 karyawan perusahaan OSEE Yogyakarta, 6 karyawan pernah mengalami dan sedang mengalami *job burnout*, di antaranya mengaku bahwa adanya perasaan lelah baik fisik dan mental yang berlebihan, merasa ada yang kurang dengan hidupnya, dan merasa tidak puas dengan situasi hidupnya saat ini. Beberapa subjek menjelaskan bahwa tekanan dan stres yang dirasakan terus-menerus menyebabkan munculnya sakit kepala, dan susah tidur. Selain itu, keenam subjek wawancara merasa malas-malasan dalam bekerja dan bersikap sinis atau acuh terhadap tugas pekerjaan yang diberikan. Subjek juga merasa bosan dengan pekerjaan dan rutinitasnya yang kebanyakan dilakukan online di depan laptop. Pekerjaan yang dituntut maksimal dan sempurna namun di bawah *deadline* waktu kerja secara terus menerus secara psikologis membuat karyawan sering merasa tertekan kehilangan konsentrasi, apatis, dan kurang peduli dengan lingkungan sosial. Tekanan kerja yang berat tersebut terkadang menjadi penyebab terjadinya kesalahan dan ketidaktepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Menurut salah seorang supervisor, ada juga karyawan yang mengundurkan diri karena dengan alasan tidak kuat dengan beban kerja yang dialami.

Berdasarkan hasil wawancara singkat antara peneliti dengan karyawan yang bekerja di perusahaan OSEE Yogyakarta, dapat disimpulkan bahwa 6 dari 8 karyawan mengalami *job burnout*. Kesimpulan tersebut mengacu pada

dimensi-dimensi *job burnout* yang telah dikemukakan oleh Maslach dan Leiter (1997). Dimensi *exhaustion* mengacu pada pernyataan subjek yang mengatakan bahwa subjek mengalami sakit kepala, rasa lelah secara fisik dan mental yang berlebihan, merasa ada yang kurang dengan hidupnya, merasa tertekan, bosan, dan susah tidur. Dimensi *cynicism* berkaitan dengan pernyataan subjek yang bersikap sinis atau acuh terhadap tugas pekerjaan yang diberikan, apatis, dan kurang peduli dengan lingkungan sosial. Ada juga subjek yang menyatakan bahwa subjek merasa malas-malasan saat bekerja, sering melakukan kesalahan dan hilang konsentrasi dalam bekerja, dan tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Hal ini sesuai dengan dimensi *ineffectiveness* yang telah dikemukakan sebelumnya.

Fereshti dan Fatkhurohman (2012) menyatakan bahwa karyawan diharapkan mampu menjaga kesehatan mentalnya, sehingga akan bisa tetap menghadapi segala tekanan kerja dengan santai dan tidak stres. Organisasi mengharapkan anggotanya harus proaktif, menunjukkan inisiatif, *self-directed*, dan bertanggung jawab atas perkembangan dan performa individu itu sendiri (Bakker, Schaufeli, Leiter & Taris, 2008). Maka dari itu, sangat diharapkan jika *job burnout* bisa terhindar dari karyawan sehingga mampu meningkatkan sikap profesional dalam melaksanakan pekerjaan (Muhammad, Aslam, Ahmad, & Anwar, 2013).

Burnout muncul dari adanya stres yang berkepanjangan, sehingga banyak faktor yang sering dikaitkan dengan munculnya *job burnout*. Maslach, Leiter, dan Schaufeli (2001) mengatakan terdapat dua faktor yang menyebabkan *job burnout*, yaitu faktor individual dan faktor situasional. Faktor individual *job burnout*

terbagi menjadi tiga yaitu: *Personality*, mencakup kualitas mental, emosional, dan sosial, hubungan interpersonal, konsep diri, serta konfrontatif *coping* yang berkaitan dengan dimensi *self-efficacy* dalam pekerjaan. *Demographic*, yang berkaitan dengan usia, jenis kelamin, status pernikahan, dan tingkat pendidikan. *Job attitude*, yang berhubungan dengan ekspektasi karyawan di tempat kerja. Ekspektasi yang terlalu tinggi dapat beresiko menyebabkan *job burnout*.

Sementara itu, faktor situasional *job burnout* terbagi menjadi enam faktor, yaitu: *Workload*, yaitu ketika pekerjaan yang dikerjakan melebihi kapasitas kemampuan manusia yang memiliki keterbatasan. *Control*, yaitu aturan yang terkadang membuat pekerja memiliki ruang yang terbatas dalam berinovasi. *Reward*, yaitu kurangnya apresiasi dari lingkungan kerja yang membuat pekerja merasa tidak bernilai. *Fairness*, yaitu perasaan diperlakukan tidak adil di tempat kerja. *Values*, yaitu ketika pekerja diberikan suatu pekerjaan yang sesuai atau tidak sesuai dengan nilai, *belief*, integritas, dan *self respect* yang mereka miliki. *Community*, yaitu hubungan yang baik dengan rekan kerja atau atasan di tempat kerja.

Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi *job burnout* di atas, peneliti memilih faktor *personality*, di mana terdapat *self-efficacy* di dalamnya. Peneliti memilih secara spesifik *self-efficacy* yang digunakan pada penelitian ini yaitu *work self-efficacy* yang merupakan *self-efficacy* dalam domain area pekerjaan, sehingga peneliti menjadikan *work self-efficacy* sebagai variabel bebas. Variabel bebas yang akan dilibatkan dalam penelitian ini dianggap mampu memiliki kaitan terhadap variabel *job burnout* pada karyawan. Hal ini dikuatkan dengan hasil

penelitian yang dilakukan Savas, Bozgeyik, dan Eser (2014) yang menyatakan bahwa ada hubungan signifikan, medium, dan negatif antara *work self-efficacy* dengan *job burnout*. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Boujut, Popa-Roch, Palomares, Dean, dan Cappe (2017) juga menunjukkan bahwa semakin tinggi *work self-efficacy* karyawan maka semakin rendah orang tersebut mengalami *job burnout*. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, ditemukan bahwa *work self-efficacy* memiliki hubungan dengan *job burnout*.

Pemilihan variabel bebas penelitian ini juga didukung oleh hasil wawancara ke dua yang dilaksanakan pada Selasa, 22 Oktober 2018 dengan delapan karyawan perusahaan OSEE Yogyakarta di Hayati Coffee. Hasil yang didapatkan dari wawancara ini adalah, bahwa lima dari delapan subjek menyatakan bahwa subjek merasa tidak yakin dengan kemampuan diri untuk berbicara di lingkungan tempat kerja, seperti berbicara dengan atasan atau rekan kerja. Semua subjek merasa pekerjaan yang diberikan terlalu berat dan melebihi batas kemampuan subjek. Selain itu, enam subjek menyatakan bahwa subjek tidak yakin dalam menampilkan kemampuan dirinya selama bekerja seperti saat melakukan presentasi, menyampaikan pendapat saat *meeting*, dan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Enam subjek juga mengungkapkan bahwa ketika diberikan tugas, subjek merasa tidak mampu serta tidak peduli jika hasil pekerjaan yang dikumpulkan subjek sudah sesuai standar perusahaan atau tidak.

Menurut Bandura (1994), *self-efficacy* didefinisikan sebagai keyakinan individu tentang kemampuannya untuk menghasilkan tingkat kinerja yang ditunjuk mempunyai pengaruh atas peristiwa yang mempengaruhi kehidupan

individu. Keyakinan *self-efficacy* menentukan bagaimana orang merasa, berpikir, memotivasi diri dan perilakunya. Dalam dunia kerja, *self-efficacy* sering juga disebut dengan istilah *work self-efficacy*. *Work self-efficacy* didefinisikan oleh Bandura (1997) sebagai keyakinan individu mengenai kemampuan dirinya dalam melakukan tugas atau tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil kerja. Menurut Bates, Merrelyn, Thompson, Carleen, Bates, dan Lyndel (2013), *work self efficacy* adalah serangkaian perilaku dan tingkah laku yang muncul di tempat kerja dalam bentuk menunjukkan kerja tim yang baik, mengekspresikan diri, mengatasi permasalahan, dan mampu menangani tekanan. *Work self-efficacy* berhubungan dengan keyakinan bahwa diri memiliki kemampuan melakukan pekerjaan yang diharapkan. Gist dan Mitchell (1992) menambahkan bahwa *work self-efficacy* adalah ringkasan atau penilaian komprehensif terhadap kemampuan yang dimiliki individu untuk melakukan tugas tertentu. Dalam konteks organisasi, informasi yang berasal dari individu, tugas pekerjaan, dan orang lain di lingkungan kerja dapat berkontribusi pada penilaian kemampuan yang komprehensif.

Bandura (2006) mengungkapkan bahwa dimensi *work self-efficacy* dapat dibagi menjadi tiga, yaitu: *Magnitude*, yang mengacu pada taraf kesulitan tugas yang diyakini individu akan mampu dilakukan dan diselesaikan,. *Generality*, yang berkaitan dengan luas bidang tingkah laku yang mana individu tersebut merasa yakin terhadap kemampuannya. *Strength*, yang mengacu pada tingkat kemampuan individu terhadap keyakinan diri yang menentukan ketahanan dan keuletan individu dalam usaha.

Beberapa hasil penelitian menemukan bahwa *job burnout* adalah konsekuensi dari lemahnya *work self-efficacy* (Leiter & Llorens, dalam Ventura, Salanova, & Llorens, 2015). Menurut Bandura (1992), individu dengan *work self-efficacy* tinggi sering menganggap masalah sebagai tantangan untuk diatasi, berkomitmen pada pekerjaan yang dilakukan, menginvestasikan lebih banyak waktu dan usaha dalam pekerjaan, berpikir secara strategis untuk memecahkan masalah, lebih mudah pulih dari kegagalan, dan merasa kurang rentan terhadap stres dan depresi. *Work self-efficacy* juga mempengaruhi kualitas kehidupan emosional seseorang - misalnya, dapat mempengaruhi tingkat stres dan kecemasan yang dialami individu ketika individu terlibat dalam aktivitas tertentu (Pajares & Miller, 1994). Individu dengan *work self-efficacy* yang tinggi dilaporkan memiliki tingkat stres yang lebih rendah (Bandura, Reese, & Adams, 1982; Bandura, Taylor, Williams, Mefford, & Barchas, 1985), sedangkan dalam konteks kerja *work self-efficacy* yang rendah terkait dengan tingkat depresi dan kecemasan yang tinggi (Bandura, 1997). Stres kronis pada pekerjaan yang terus-menerus dapat mengakibatkan munculnya sindrom psikologis yang disebut dengan *job burnout* (Maslach & Leiter 2016). Hal ini didukung oleh penelitian Egyed dan Short (2006) yang menyatakan bahwa ada hubungan negatif antara *job burnout* dengan *work self-efficacy*. Semakin rendah *job burnout* pada karyawan maka semakin tinggi *work self-efficacy* pada karyawan tersebut, begitupun sebaliknya. Ketika karyawan memiliki *work self-efficacy* yang baik, maka karyawan diharapkan mampu memenuhi beban kerja dan meningkatkan kemampuannya untuk menyelesaikan tugas yang diberikan, sehingga karyawan tidak mengalami *job burnout*.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai hubungan *work self-efficacy* dengan *job burnout*, sehingga peneliti mengambil judul “Hubungan Antara *Work Self-Efficacy* Dengan *Job Burnout* Pada Karyawan Perusahaan *One Stop English* Yogyakarta”. Rumusan permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah bagaimana hubungan antara *work self-efficacy* dengan *job burnout* pada karyawan perusahaan *One Stop English* Yogyakarta?

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana hubungan antara *work self efficacy* dengan *job burnout* pada karyawan perusahaan *One Stop English Education* Yogyakarta.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan informasi baru dan kontribusi dalam bidang psikologi, khususnya Psikologi Industri dan Organisasi terutama yang berkaitan dengan *work self efficacy* dan *job burnout*.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan masukan bagaimana hubungan antara *job burnout* dengan *work self-efficacy* pada karyawan perusahaan *One Stop*

English Education Yogyakarta, sehingga dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai bahan masukan untuk mengatasi masalah *job burnout* dan *work self-efficacy* pada karyawan perusahaan OSEE.