

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Permasalahan**

Gaya hidup masyarakat modern menjadikan penampilan sebagai salah satu kebutuhan utama yang patut diperhitungkan untuk citra diri disetiap harinya (Indarto, 2015). Banyak hal yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan penampilan agar terlihat lebih menarik, mulai dari perawatan harian yang dilakukan sendiri dengan bahan-bahan herbal maupun berbagai bahan praktis yang terdapat di pasaran bahkan memilih untuk pergi ke klinik kecantikan (Mardirita & Faidah, 2016). Seiring berjalannya waktu masyarakat modern lebih senang dengan berbagai perawatan instan yang didapatkan di klinik-klinik kecantikan dan tidak mau direpotkan dengan perawatan yang memakan waktu lama jika dilakukan sendiri (Indarto, 2015). Kondisi ini membuat pertumbuhan bisnis kecantikan semakin pesat (Parwat, 2013).

Salah satu bisnis kecantikan yang digandrungi oleh masyarakat modern adalah SPA (*Sanus Per Aqua* atau *Solus Per Aqua*) (Pasla & Dinata, 2004). Menurut Parwat (2013) perawatan SPA dalam konteks ini bukan pengertian yang sama persis seperti cara penyembuhan dengan air yang ada di SPA Eropa (Parwat, 2013). Tan, Lee, dkk. (dalam Parwat, 2013) menjelaskan jika di Eropa, SPA lebih mengacu pada aktivitas mandi dan minum air mineral untuk alasan kesehatan dan kecantikan, sedangkan aktivitas SPA di Indonesia agak berbeda yaitu dikenal perawatan luar dan dari dalam yang dilakukan untuk mencapai kesehatan dan

kecantikan secara lengkap. Kegiatan SPA di Indonesia umumnya mengacu pada perawatan dengan penggunaan produk-produk alami berupa jamu, kegiatan pijat, lulur, dan mandi kembang (Parwat, 2013). Menurut Pasla dan Dinata (2004) SPA sebagai salah satu metode perawatan kebugaran dan kecantikan yang dipadukan dengan berbagai elemen yang tercakup melalui pendekatan jiwa (*spirit*), raga (*body*), pikiran (*mind*) dan nuansa rileks (*relax*) yang dapat menumbuhkan kembali vitalitas (*revitalize*).

Pada saat ini SPA sudah menjadi kebutuhan yang diminati untuk menunjang kesehatan maupun kecantikan (Napitupulu, 2019). Bisnis SPA menjadi menarik karena banyak konsumen yang berminat untuk melakukan SPA. Manfaat SPA juga tidak hanya untuk relaksasi tubuh dan pikiran, namun ternyata juga baik untuk kesehatan (Pasla & Dinata, 2004). Beberapa manfaat SPA bagi kesehatan adalah untuk membersihkan dan mencerahkan kulit, mengurangi nyeri sendi dan otot, serta melancarkan peredaran darah, sehingga bisnis ini semakin pesat yang menimbulkan banyak persaingan di bisnis SPA (Napitupulu, 2019).

Masyarakat dapat menemukan perawatan SPA di berbagai daerah salah satunya di SPA X Solo. Berdasarkan wawancara dengan *Human Resources Departement* (HRD) di SPA X Solo pada tanggal 01 Oktober 2019 mengatakan bahwa SPA merupakan usaha di bidang perawatan totok wajah, pijat, lulur, waxing, bleaching, pemberian racikan minuman tradisional, dan berendam dengan bahan-bahan herbal yang berkhasiat untuk kecantikan. Setiap kegiatan operasional di SPA X solo lebih banyak dikendalikan oleh Sumber Daya Manusia (SDM) di bagian terapis karena berhubungan langsung dengan klien. Terapis memiliki

deskripsi tugas untuk melayani konsumen dengan memberikan pijatan, lulur, *waxing*, *bleaching*, pijat, totok wajah, dan harus memiliki penampilan serta komunikasi yang baik agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumennya. HRD juga mengatakan bahwa bagian terapis merupakan bagian yang paling penting karena berhubungan langsung dengan konsumen. Bagian terapis juga memiliki tingkat kelelahan atau *burnout* yang tinggi karena harus bertugas untuk menjaga peralatan, melakukan terapi, membersihkan alat-alat terapi, dan melakukan pelayanan yang baik terhadap konsumen. Perilaku *burnout* yang ditunjukkan yaitu kurang sigap melayani konsumen, lebih lama membersihkan peralatan, kurang rapi dalam penaruhan barang-barang di tempat kerja, dan menunjukkan sikap yang kurang ramah kepada konsumen.

Menurut Davis dan Jhon (2000) pekerjaan sebagai pemberi pelayanan lebih rentan terhadap *burnout* karena menghadapi berbagai konsumen yang berbeda membutuhkan emosi maupun fisik yang baik dan konsentrasi yang tinggi untuk memuaskan antara konsumen yang satu dengan yang lainnya. Salah satunya, bagian pelayanan yaitu terapis di SPA X Solo. Menurut Napitupulu (2019) terapis SPA memiliki banyak tugas-tugas yang mengharuskannya lebih teliti dan sigap untuk melayani konsumen. Terlebih lagi, terapis harus memiliki penampilan menarik dan menunjukkan keramahan kepada setiap konsumennya (Parwat, 2013). Tugas-tugas menjadi bagian pelayanan rentan terhadap kelelahan (*burnout*) karena terlibat dalam kegiatan yang menggunakan emosional dalam menghadapi konsumen dan fisik dalam melakukan terapi (Napitupulu, 2019).

Robbins dan Coulter (2010) menyatakan bahwa pentingnya isu mengenai *burnout* pada karyawan karena jika karyawan mengalami *burnout* maka berdampak negatif pada kinerja yang semakin menurun, mudah bosan, sulit menunjukkan semangat kerja, kurang fokus, dan sulit menunjukkan dedikasinya. *Burnout* juga berdampak pada keadaan seseorang yang mudah tersinggung, putus asa karena tidak sanggup lagi menjalankan tugas, acuh tak acuh terhadap pekerjaannya, dan kurang sigap menanggapi klien (Compton, 2005). Gómez, Balkin, dan Cardy (2012) menjelaskan jika *burnout* tidak segera diatasi maka pelaku usaha akan mendapati kesulitan menghadapi persaingan bisnis yang semakin kompetitif.

*Burnout* didefinisikan sebagai sindrom psikologis yang ditandai dengan kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penghargaan diri sendiri yang rendah, sehingga menimbulkan stres kerja dalam jangka panjang (Maslach, Schaufeli, dan Leiter, 2001). Menurut King (2010) *burnout* adalah keadaan stres secara psikologis yang sangat ekstrem sehingga individu mengalami kelelahan emosional dan motivasi yang rendah untuk bekerja. Davis dan Jhon (2000) menyatakan bahwa *burnout* merupakan suatu situasi dimana karyawan menderita kelelahan kronis, kebosanan, depresi dan menarik diri dari pekerjaan. Pekerja yang terkena *burnout* lebih gampang mengeluh, menyalahkan orang lain bila ada masalah, lekas marah, dan menjadi sinis tentang karirnya.

Maslach, dkk. (2001) membagi *burnout* menjadi tiga aspek, pertama aspek *emotional exhaustion* yaitu adanya keterlibatan emosi yang menyebabkan energi dan sumber-sumber dirinya terkuras oleh satu pekerjaan. Aspek kedua,

*depersonalization* yaitu suatu upaya untuk melindungi diri dari tuntutan emosional yang berlebihan dengan memperlakukan orang lain di sekitarnya sebagai objek. Aspek ketiga, *reduced personal accomplishment* yaitu penilaian diri yang negatif dan perasaan tidak puas dengan performa pekerjaan, dimana individu tersebut menilai rendah kemampuan diri sendiri, kecenderungan mengalami ketidakpuasan terhadap hasil kerjanya, merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi diri sendiri dan orang lain dalam pekerjaannya.

Survei yang dilakukan *Regus (2012)* yaitu merupakan perusahaan penyedia produk dan layanan tempat kerja terbesar di dunia menunjukkan bahwa pekerja di Indonesia semakin tertekan dan lebih dari 16.000 pekerja profesional di seluruh dunia juga merasakan hal yang sama. Lebih lanjut, ditemukan bahwa lebih dari setengah pekerja di Indonesia (64%) mengatakan bahwa tingkatan stres pekerja bertambah dibandingkan tahun lalu. Selain itu, hasil survei yang dirilis National Safety Council (NSC) menyebutkan sebanyak 69% karyawan mengalami kelelahan bekerja. Hasil laporan tersebut berdasarkan survei yang dilakukan di beberapa perusahaan dan karyawan (Martaon, 2018). Menurut Robbins dan Coulter (2010) menyatakan seseorang yang merasa tertekan, mudah lelah, dan stres dalam menjalani pekerjaan merupakan bagian dari *burnout*. Artinya, data tersebut menunjukkan bahwa masih banyak karyawan di Indonesia yang mengalami *burnout* dalam menjalani pekerjaannya.

Sejalan dengan hasil survei yang telah dilakukan para ahli, berdasarkan hasil wawancara dengan terapis di SPA X Solo pada tanggal 01 Oktober 2019.

Diperoleh 8 dari 9 subjek yang mengatakan pada aspek *emotional exhaustion* yaitu beban tugas terlalu berat membuatnya mudah letih saat bekerja, jenuh, dan tertekan. Terlebih lagi gaji yang didapatkan tidak begitu besar sehingga subjek tidak semangat dan kurang ramah dalam melayani konsumen. Pada aspek *depersonalization*, subjek merasa tidak dipedulikan pihak SPA, sehingga tidak sigap dalam membereskan alat SPA maupun menuntun konsumen ke tahapan-tahapan SPA dan kurang bersih dalam membereskan area. Subjek juga mengatakan bahwa tidak mempedulikan konsumen ketika pijatan terlalu keras ataupun terlalu lembut karena asal memijat saja karena yang terpenting pekerjaannya selesai. Aspek *reduced personal accomplishment* menunjukkan bahwa subjek tidak puas atas hasil kerjanya, terkadang merasa bersalah dengan konsumen tetapi terus melakukan kesalahan tersebut karena merasa bonus, gaji maupun fasilitas yang diberikan pihak SPA tidak sepadan dengan deskripsi kerjanya. Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa subjek memiliki permasalahan *burnout* karena memenuhi aspek-aspek *burnout* yang dikemukakan Maslach, dkk. (2001) yaitu *emotional exhaustion*, *depersonalization*, dan *reduced personal accomplishment*.

Menurut Maslach dan Leiter (dalam Alberct, 2010) diharapkan perusahaan dapat menekan tingkat *burnout* yang dimiliki karyawan karena *burnout* yang rendah dapat membuat karyawan lebih *engaged* dalam menjalani pekerjaannya. Maslach dan Leiter (dalam Alberct, 2010) menyatakan bahwa *engagement* merupakan lawan dari *burnout*. Bakker & Leiter (2010) menyatakan bahwa karyawan yang memiliki *engaged* akan menunjukkan antusiasme dalam bekerja

dan menggunakan tenaga serta pikirannya dalam menjalankan pekerjaannya secara optimal. Kreitner dan Kinicki (2000) berpendapat bahwa *burnout* yang rendah membuat karyawan menunjukkan *engaged*-nya dengan memberikan pelayanan terbaik, berdedikasi, sigap dalam bekerja, dan tidak patah semangat ketika dihadapi berbagai kesulitan di tempat kerja.

Menurut Regus (2012) *burnout* berdampak buruk bagi perusahaan karena jika karyawan mengalami *burnout* maka sulit menunjukkan keterikatannya dan dedikasi saat menjalankan pekerjaan, sehingga performa kerja semakin menurun yang dapat menurunkan pula pendapatan dari perusahaan tersebut. *Burnout* penting untuk diteliti agar perusahaan dapat meraih keberhasilannya mencapai tujuan (Gómez-Mejía, Balkin, & Cardy, 2012). Menurut (Kreitner & Kinicki, 2000) jika SDM mengalami *burnout* maka perusahaan akan sulit untuk mewujudkan harapannya, sehingga dapat menimbulkan kerugian. Selain itu, *burnout* juga penting untuk diteliti agar karyawan dapat menjalani aktivitas kerja dengan penuh semangat dan jauh dari perasaan tertekan yang dapat menghasilkan produk maupun layanan berkualitas (Robbins & Coulter, 2010).

Baron dan Greenberg (2003) menjelaskan bahwa terdapat dua faktor secara umum yang mempengaruhi *burnout* yaitu pertama faktor internal yang meliputi usia, jenis kelamin, harga diri, serta karakteristik kepribadian dan kedua faktor eksternal yang meliputi kurangnya kesempatan untuk promosi, kompensasi yang diberikan tidak mencukupi, kurangnya dukungan sosial dari atasan, tuntutan pekerjaan, dan pekerjaan yang monoton. Berdasarkan faktor yang mempengaruhi *burnout*, maka peneliti memilih kompensasi. Robbins (2008) berpendapat bahwa

individu dapat mempersepsikan setiap objek melalui panca inderanya, salah satunya persepsi karyawan terhadap kompensasi yang diberikan perusahaannya. Menurut Mondy (2014) karyawan yang memiliki persepsi bahwa perusahaan tidak mampu memberikan kompensasi yang sesuai dengan aktivitas kerjanya seperti persoalan gaji dan fasilitas, maka kondisi ini membuat karyawan merasa kurang mendapat penghargaan dari perusahaan sehingga tidak bekerja dengan sungguh-sungguh dan *disengaged* (penarikan diri dari peran kerja) yang dapat menimbulkan *burnout* (Gary, 2009). Hal tersebut didukung berdasarkan hasil penelitian Sulasmin (2010) yang mengungkapkan bahwa persepsi terhadap upah (kompensasi) merupakan salah satu variabel yang berpengaruh terhadap *burnout*. Penelitian Juniarso (2019) juga menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara *burnout* dengan persepsi terhadap kompensasi pada karyawan industri manufaktur PT. Sankei Gohsyu Industries Bekasi. Oleh karena itu, persepsi terhadap kompensasi akan menjadi satu faktor dominan yang dapat mempengaruhi *burnout* dan menjadi variabel bebas dalam penelitian ini.

Matsumoto (2004) mendefinisikan persepsi sebagai penafsiran seseorang mengenai segala suatu hal yang ditelaah berdasarkan stimulus, kemudian stimulus tersebut di diinterpretasi dan dievaluasi hanya menggunakan panca inderanya saja. Robbins (2008) menyatakan bahwa persepsi yang dimiliki seseorang dapat menentukan perilaku yang akan ditunjukkan sesuai dengan segala suatu yang dipersepsikannya. Salah satunya, perilaku yang ditunjukkan seseorang ketika mempersepsikan kompensasi yang diberikan perusahaan kepadanya. Menurut Mondy (2014) kompensasi adalah seluruh imbalan yang diterima karyawan

sebagai balas jasa atas hasil kerja yang telah diberikan karyawan kepada tempat kerjanya. Hariandja (2005) berpendapat bahwa kompensasi merupakan keseluruhan balas jasa yang diterima karyawan dari pelaksanaan pekerjaan di organisasi dalam bentuk uang atau lainnya seperti gaji, upah, bonus, insentif, tunjangan, fasilitas kerja dan lain-lain.

Mondy (2014) menyatakan bahwa aspek kompensasi terbagi menjadi dua yaitu *financial compensation* dan *non finansial compensation*. Aspek *financial compensation* adalah kompensasi yang diwujudkan dengan sejumlah uang atau upah, tunjangan, bonus atau komisi, asuransi tenaga kerja, asuransi kesehatan, pertolongan sosial, maupun pembayaran biaya sakit. Aspek *non finansial compensation* adalah balas jasa yang diberikan perusahaan kepada karyawan yang bukan berbentuk uang tetapi berwujud fasilitas berupa kesempatan untuk berkembang, pelatihan, wewenang dan tanggung jawab, pujian atau penghargaan atas kinerja, tempat kerja yang nyaman, maupun fasilitas kantor yang memadai.

Menurut Baron dan Greenberg (2003) kompensasi merupakan faktor yang dapat mempengaruhi *burnout* pada karyawan. Kompensasi yang dipersepsikan positif membuat karyawan merasa bahwa perusahaan mampu memberikan imbalan sesuai dengan beban kerja seperti gaji memadai, bonus yang besar, biaya kesehatan, pelatihan, maupun segala fasilitas yang menunjang kebutuhan dalam bekerja (Wexley & Yukl, 2003). Imbalan yang sesuai harapan menjadikan karyawan semangat dalam bekerja, lebih berkomitmen, menunjukkan peningkatan kinerja, pelayanan semakin membaik, dan tetap bertahan diperusahaan sesulit apapun keadaanya (Gómez, dkk., 2012). Mondy (2014) menjelaskan jika

karyawan mempersepsikan negatif terhadap kompensasi yang diberikan perusahaan maka karyawan akan memandang bahwa perusahaan tidak mampu memberikan kepuasan atas balas jasa seperti gaji yang tidak sesuai beban kerja, tunjangan sulit diakses, fasilitas yang tidak memadai dan lain sebagainya. Ketidakpuasan terhadap imbalan berakibat pada timbulnya *burnout* pada karyawan, sehingga karyawan mudah letih, bosan, sulit bekerjasama dengan rekan-rekannya, dan produktivitas menurun (King, 2010). Hal ini didukung berdasarkan penelitian Juniarso (2019) yang menunjukkan bahwa persepsi terhadap kompensasi mampu memberikan sumbangan efektif terhadap *burnout* sebesar 22,8%. Kontribusi tersebut menunjukkan bahwa persepsi karyawan terhadap kompensasi dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap *burnout* pada diri karyawan.

Berdasarkan berbagai kajian teoritis yang telah dipaparkan sebelumnya, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah: “apakah terdapat hubungan antara persepsi terhadap kompensasi dengan *burnout* pada terapis di SPA X Solo?”

## **B. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara persepsi terhadap kompensasi dengan *burnout* pada terapis di SPA X Solo.

### **2. Manfaat Penelitian**

#### **a. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dalam bidang psikologi industri dan organisasi yang berhubungan dengan Sumber Daya Manusia (SDM) khususnya dalam bidang pelayanan, persepsi terhadap kompensasi, dan *burnout* pada terapis SPA.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan informasi dan gambaran bagi pelaku usaha di bidang pelayanan khususnya terapis SPA tentang persepsi terhadap kompensasi, sehingga pelaku usaha dapat menurunkan tingkat *burnout* melalui peran yang diberikan dari kompensasi yang diberikan secara adil dan sesuai dengan beban kerja yang dilakukan para terapisnya.