

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pada era persaingan yang semakin ketat ini, salah satu cara untuk mendapatkan konsumen yang loyal adalah dengan memuaskan kebutuhan konsumen secara konsisten dari waktu ke waktu. Banyak cara yang dapat digunakan perusahaan untuk memuaskan kebutuhan konsumen. Seringkali perusahaan berlomba-lomba menyediakan produk dengan harga yang murah dengan anggapan konsumen hanya mempertimbangkan harga dalam keputusan pembelian. Anggapan ini tidak sepenuhnya benar. Berbagai teori perilaku pelanggan dan pemasaran menyatakan bahwa kebutuhan manusia tidak saja dipengaruhi oleh motivasinya melainkan juga hal-hal eksternal seperti budaya, sosial dan ekonomi. Keputusan pembelian dan pilihan produk seringkali dipengaruhi oleh dorongan-dorongan yang sifatnya psikologis. Tidak jarang kita temui konsumen memutuskan untuk memilih dan mengkonsumsi produk tertentu sebagai sarana masuk kedalam komunitas yang diharapkannya. Misalkan dalam konsumsi kosmetik. Produk memang tidak dirancang untuk memenuhi kebutuhan fungsionalnya saja namun juga memuaskan kebutuhan sosial dan psikologi. Kosmetik merupakan produk yang unik karena selain produk ini memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan mendasar wanita akan kecantikan juga seringkali menjadi sarana bagi konsumen untuk memperjelas identitas dirinya secara sosial dimata masyarakat (Fabricant & Gould, 1993)

Perusahaan yang sedang berkembang di Indonesia saat ini yaitu kosmetik. Berdasarkan detikcom. (2019), menguatnya pasar kosmetik lokal dewasa ini nyatanya berpengaruh besar terhadap dunia perekonomian Indonesia.

Kini selain ranah mode, industri kecantikan pun mulai dibidik sebagai industri andalan penggerak utama perekonomian Indonesia. Menurut Euromonitor International, negara-negara berkembang, termasuk Indonesia memiliki kontribusi 51% bagi industri kecantikan global. Bahkan menurut Kementerian Perindustrian, Indonesia diestimasikan akan menjadi pasar pertumbuhan utama di industri kecantikan pada 2019 mendatang. *"Indonesia memiliki peluang besar dalam industri kecantikan. Indonesia terdiri dari berbagai suku, karakter, bentuk wajah. Bahan baku kita sangat banyak, itulah yang akan kami coba gali lebih lanjut potensinya,"* ungkap Kepala Sub Direktorat Industri Farmasi dan Kecantikan Kementerian Perindustrian Republik Indonesia Afrida Suston Niar, saat ditemui di Konferensi pers Beauty Indonesia 2017, di Locanda, Jl Jenderal Sudirman, Jakarta Pusat, Rabu (15/6/2016).

Tingkat perkembangan kosmetik diatas tidak terlepas dari karyawan perusahaan yang memberikan produksi yang semakin meningkat. Hasibuan (2003) menjelaskan bahwa karyawan adalah orang penjual jasa (pikiran atau tenaga) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu. Menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenaga Kerjaan :

“ Ketenagakerjaan adalah segala hal yang berhubungan dengan tenaga kerja pada waktu sebelum, selama, dan sesudah masa kerja”. (Bab I. Pasal 1)

“Tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan/atau jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat”. (Bab I. Pasal 2)

“Pekerja/buruh adalah setiap orang yang bekerja dengan menerima upah atau imbalan dalam bentuk lain”. (Bab I. Pasal 3)

Perusahaan kosmetik yang ada di kota Yogyakarta salah satunya PT. Larrisa yang terletak di Jln. Kayen, kaliurang KM 7. Kab. Sleman. Yogyakarta,

PT. Larrisa sudah dibuka pada tahun 11 juni 1984 oleh R.Ngt.Poedji Lirnawati hingga sekarang sudah mengalami perkembangan yang sangat pesat hingga 36 cabang yang ada di Indonesia ada pun visi dan misi perusahaan PT. Larrisa Yogyakarta sebagai berikut :

- a. Visi : Menjadi klinik estetika natural terbaik dengan memiliki jaringan terbesar untuk merawat jutaan masyarakat Indonesia.
- b. Misi : Larissa memberikan layanan estetika terbaik bagi masyarakat melalui perpaduan perawatan natural dan teknologi terkini dengan harga yang terjangkau.

Perusahaan PT. Larrisa Yogyakarta memiliki karyawan khusus produksi yang biasanya bekerja setiap harinya dengan kondisi lingkungan pekerjaan yang sempit disebabkan luas tanah dan bangunan tempat pekerjaan yang tidak luas, subjek biasanya berada didua bidang yang pertama bidang sekunder sebagai pengemasan barang yang telah jadi baik pemasangan stiker dan label pada barang yang siap di distributor untuk pemasaran sedangkan khusus produksi bidang primer yaitu karyawan yang memiliki keahlian khusus dalam pembuatan produk dari bahan mentah menjadi bahan jadi. Karyawan produksi baik sekunder dan primer memiliki target pekerjaan setiap harinya dengan jumlah yang banyak dan bervariasi berdasarkan barang yang akan di produksi setiap harinya. Karyawan khusus produksi menurut Assauri (1995) mengatakan bahwa produksi adalah suatu kegiatan untuk menghasilkan atau menambah kegunaan fungsi barang maupun jasa.

Proses produksi barang tersebut membuat karyawan di perusahaan mengalami aktivitas yang sangat padat dan dapat mengakibatkan berbagai resiko

yang tidak diinginkan. Karyawan juga dapat mengalami stres pada suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi proses berpikir, emosi, dan kondisi seseorang, hasilnya stres yang terlalu berlebihan dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan dan pada akhirnya akan mengganggu pelaksanaan tugas-tugasnya (Handoko, 2008). Kelelahan secara fisik, emosional, dan mental di sebabkan oleh keterlibatan jangka panjang dalam situasi yang penuh dengan tuntutan emosional disebut juga *burnout* menurut Pines & Maslach (dalam Harnida, 2015).

Menurut 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.

Menurut Maslach (2001) terdapat beberapa aspek dari *burnout* yaitu 1). Kelelahan emosional yaitu adanya keterlibatan emosi yang menyebabkan energi dan sumber-sumber dirinya terkuras oleh satu pekerjaan. Perkembangan emosi negatif dapat menimbulkan sikap negatif terhadap diri sendiri, pekerjaan, dan orang lain, dan perusahaan sehingga seseorang merasa terbelenggu oleh tugas-tugas dalam pekerjaannya 2). Depersonalisasi yaitu suatu upaya untuk melindungi diri dari tuntutan emosional yang berlebihan dengan memperlakukan orang lain disekitarnya sebagai objek. Gambaran dari depersonalisasi adalah adanya sikap dan perasaan yang negatif terhadap orang-orang disekitarnya, 3). Penghargaan diri sendiri yang rendah merupakan 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. Selain itu, seseorang juga merasa tidak mampu untuk mencapai suatu prestasi atau tujuan dalam pekerjaannya.

Salah satu hasil penelitian oleh Moch. Satriyo S. (2014) dari hasil analisis data secara statistik membuktikan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara langsung antara *burnout* terhadap Kinerja yang ditunjukkan dengan *nilai standardized direct effect* sebesar -0,556. Penelitian ini menemukan pengaruh signifikan secara langsung antara *burnout* terhadap kinerja dosen. Ini berarti bahwa semakin tinggi *burnout* yang dialami oleh Dosen pada Universitas Widyagama Malang maka akan menyebabkan semakin menurunnya kinerja.

Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada hari Selasa, 15 oktober 2019 kepada 8 orang karyawan produksi yang bekerja di PT. Larrisa Yogyakarta dengan menggunakan aspek-aspek *burnout* yang dikemukakan Maslach, dkk. (2001). Diperoleh 5 dari 8 orang karyawan yang mengatakan pada aspek kelelahan emosi subjek merasakan kelelahan fisik maupun mental terhadap rutinitas pekerjaan yang padat setiap harinya seperti harus berangkat pagi dan pulang sore sehingga mereka tidak dapat mengontrol emosinya dengan baik dan kurang peduli dengan dirinya dan sekitarnya bahkan meluapkannya kepada orang-orang di sekitarnya. Pada aspek depersonalisasi subjek merasa jenuh dengan berbagai tuntutan sehingga subjek mengabaikan permintaan-permintaan yang dituntut oleh pekerjaan dan terkadang pekerjaan tersebut menambah beban pekerjaannya. Pada aspek penghargaan diri sendiri

yang rendah subjek merasa tidak memiliki prestasi dengan tuntutan dan kebijakan yang diberikan oleh perusahaan karena subjek merasa tidak mampu menyelesaikannya sesuai dengan keinginan perusahaan. Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa 5 dari 8 subjek mengalami *burnout* karena memenuhi aspek-aspek *burnout* yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi dan penghargaan diri sendiri yang rendah (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa karyawan dituntut untuk bekerja sesuai dengan hasil yang diinginkan perusahaan. Salah satu kinerja karyawan adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan kegiatan atau menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan, Byars dan Rue (dalam Harsuko 2011). Berdasarkan tuntutan tersebut dapat membuat karyawan mengalami *burnout* menurut Maslach, Schaufeli, & Leiter (2001). Menurut Robbins dan Coulter (2010) pentingnya perusahaan mengatasi *burnout* pada karyawannya, karena *burnout* yang dapat teratasi membuat karyawan lebih bahagia dan memiliki kepuasan dalam menjalani pekerjaannya. Pandangan tersebut juga membuat karyawan memiliki gairah kerja, bersungguh-sungguh mengerjakan setiap tugasnya, tekun dalam bekerja, termotivasi menyelesaikan pekerjaan, sehingga dapat menunjukkan hasil kerja yang baik (Wexley & Yukl, 2003).

Salah satu *burnout* didukung oleh penelitian Siti, Z (2018) dari hasil penelitian jurnal yang peneliti lakukan diketahui bahwa *burnout* mempengaruhi secara positif intensi *turnover* sebesar 3,8%. Hal ini berarti bahwa semakin seseorang merasakan *burnout*, maka intensi *turnover* karyawan semakin tinggi. Maslach, C. and Leiter, M.P. (2001) berpendapat bahwa perasaan yang lebih dari sedih atau

memiliki hari yang buruk. Ini adalah situasi yang terjadi secara menahun yang berhubungan dengan sebuah pekerjaan, dan bisa menyebabkan situasi yang sangat krisis di dalam hidup.

Menurut Maslach, Schaufeli, dan Leiter. (2001) *burnout* terdiri dari 2 faktor yaitu 1. Faktor situasional, pada faktor ini terdapat pekerjaan (keanekaragaman keterampilan, identitas tugas, arti tugas, otonomi dan upah balik), karakteristik jabatan dan karakteristik organisasi. 2 Faktor individual, faktor ini meliputi karakteristik demografi (jenis kelamin, latar belakang etnis, usia, status perkawinan, latar belakang pendidikan) karakteristik kepribadian (konsep diri rendah, kebutuhan diri terlalu besar, kemampuan yang rendah dalam mengendalikan emosi, *locus of control* eksternal, keyakinan akan kemampuan diri dan sikap kerja

Berdasarkan faktor-faktor diatas, terdapat faktor individu yang dapat mempengaruhi *burnout*. Salah satu faktor individu yang dapat menyebabkan *burnout* adalah keyakinan akan kemampuan diri menurut Maslach, Leiter dan Schaufeli (2001). Keyakinan diri oleh Bandura disebut sebagai efikasi diri (Bandura dalam Rustika 2016). Sehingga penelitian ini menjadikan efikasi diri sebagai variabel bebas. Variabel bebas dalam penelitian ini di anggap mampu memiliki kaitan dengan *burnout* hal ini di dukung dengan hasil penelitian yang di lakukan Savas, Bozgeyik, dan Eser (2014) yang mengatakan bahwa ada hubungan signifikan, medion dan negatif antara efikasi diri dengan *burnout*. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian oleh R. Maidisanti (2018) mengemukakan bahwa semakin tinggi efikasi diri maka semakin rendah *burnout*. Berdasarkan penelitian tersebut, ditemukan bahwa efikasi diri memiliki hubungan dengan *burnout*.

Pemilihan variabel bebas pada penelitian ini juga didukung hasil wawancara yang telah dilakukan penelitian pada tanggal 15 oktober 2019 kepada 8 orang karyawan produksi yang bekerja di PT Larrisa Yogyakarta dengan hasil yang didapatkan dari wawancara tersebut diperoleh 5 dari 8 orang karyawan yang mengatakan bahwa pada aspek pertama kesukaran yaitu subjek merasa sulit dengan tugas-tugas produk yang baru di perusahaan yang mengharuskan para karyawan dapat menyelesaikannya dengan baik dan tepat waktu sehingga karyawan merasa kehilangan kepercayaan diri, dan merasa lelah dengan kondisi pekerjaannya. Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa 5 dari 8 karyawan mengalami hambatan keyakinan dirinya pada level pekerjaannya.

Pada aspek kedua generalisasi subjek merasa kurang yakin dalam mengerjakan tugas-tugas yang begitu banyak dan sulit sehingga subjek tidak mampu mengembangkan potensi yang subjek miliki dengan baik. Dari hasil wawancara tersebut di simpulkan bahwa 5 dari 8 karyawan mengalami kesulitan dalam tugas-tugas dalam pengembangan potensi.

Pada aspek ketiga kekuatan subjek merasa kurang yakin dan bertahan untuk tetap bekerja dengan kondisi dan keadaan yang subjek alami saat ini di perusahaan. Dari hasil wawancara dapat di simpulkan 5 dari 8 karyawan tersebut kurang memiliki keyakinan yang kuat untuk bertahan di perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara dapat ditarik kesimpulan bahwa subjek masih mengalami rendahnya keyakinan diri dengan situasi yang ada di pekerjaannya.

Bandura (1997) efikasi diri menggambarkan keyakinan diri sebagai kepercayaan terhadap diri sendiri dalam melakukan suatu tindakan guna menghadapi suatu situasi sehingga dapat memperoleh hasil seperti yang



diharapkan. Baron dan Byrne (2003) mengungkapkan bahwa efikasi diri merupakan evaluasi seseorang mengenai kemampuan atau kompetensi dirinya untuk melakukan tugas, pencapaian tujuan atau mengatasi hambatan. Dalam Gist dan Mitchel (1992) menjelaskan bahwa efikasi diri 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 di lingkungan kerja dapat berkontribusi pada penilaian kemampuan komprehensif lebih lanjut. Santrock (2007) menambahkan bahwa efikasi diri akan menentukan keberhasilan atau kegagalan dalam menampilkan suatu perilaku dan selanjutnya akan mempengaruhi efikasi diri seseorang. Kepercayaan seseorang atas kemampuannya dalam menguasai situasi dan menghasilkan sesuatu yang menguntungkan.

Menurut Bandura (1997) ada 3 dimensi yaitu 1. Kesukaran yaitu persepsi individu mengenai kemampuannya yang menghasilkan tingkah laku yang akan diukur melalui tingkat tugas yang menunjukkan variasi kesulitan tugas. Level merujuk pada tingkat kesulitan tugas yang diyakini dapat ditangani oleh individu. Keyakinan individu berimplikasi pada pemilihan tingkah laku berdasarkan hambatan atau tingkat kesulitan suatu tugas atau aktivitas. Individu terlebih dahulu akan mencoba tingkah laku yang dirasa mampu dilakukannya dan menghindari tingkah laku yang berada di luar batas kemampuannya. Rentang kemampuan individu dapat dilihat dari tingkat hambatan atau kesulitan yang bervariasi dari suatu tugas atau aktivitas tertentu. 2. Generalisasi menjelaskan untuk menyelesaikan tugas-tugas tertentu dengan tuntas dan baik. Disini individu memiliki keyakinan yang berbeda-beda sesuai dengan tugas yang berbeda pula.

Ruang lingkup tugas yang dilakukan berbeda-beda dan tergantung dari persamaan derajat aktivitas, kemampuan yang diapresiasi dalam tingkah laku, pemikiran dan emosi, kualitas dari situasi yang ditampilkan dan sifat individu dalam tingkah laku secara langsung menyelesaikan tugas. Dimensi ini merupakan suatu konsep bahwa efikasi diri seseorang tidak terbatas pada situasi yang spesifik atau tertentu saja. Namun, dimensi ini juga mengacu pada variasi situasi dimana penilaian efikasi diri dapat diterapkan. Semakin tinggi kemampuan yang dimiliki maka akan semakin tinggi efikasi diri yang ada. 3. Kekuatan berkaitan dengan kuat-lemahnya keyakinan seseorang individu. Individu yang memiliki keyakinan yang kuat akan bertahan dengan usaha individu tersebut meskipun ada banyak kesulitan dan hambatan. Keyakinan yang lemah akan mudah digoyahkan oleh pengalaman yang tidak mendukung. Sebaliknya, keyakinan yang mantap mendorong individu tetap bertahan dalam usahanya, meskipun mungkin ditemukan pengalaman yang kurang menunjang. Dimensi ini mengacu pada derajat kemantapan individu terhadap keyakinan yang dibuatnya. Kemantapan ini yang menentukan ketahanan dan individu dalam usaha. Dimensi ini merupakan keyakinan individu untuk mempertahankan perilaku tertentu.

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. Salah satu faktor yang mempengaruhi *burnout* yaitu karakteristik kepribadian yang di dalamnya terdapat kemampuan kepercayaan diri atau disebut juga efikasi diri (Bandura dalam Rustika, 2016). Hal tersebut didukung oleh hasil penelitian oleh T. Lerengken, dkk (2019) yang mengatakan

bahwa ada hubungan negatif antara *burnout* dengan efikasi diri. Semakin rendah efikasi diri pada karyawan maka semakin tinggi *burnout* pada karyawan tersebut, begitupun sebaliknya. Menurut Bandura (1997) menjelaskan bahwa individu dengan efikasi diri yang tinggi sering menganggap masalah sebagai tantangan untuk diatasi, berkomitmen pada pekerjaan yang dilakukan, menginvestasi lebih banyak waktu dan usaha dalam pekerjaan, berpikir secara strategis untuk memecahkan masalah, lebih pulih dari kegagalan dan merasa kurang rentan dengan stres dan depresi lebih jauh dijelaskan oleh Maslach dan Leiter (2001) bahwa stres kronis pada pekerjaan yang terus menerus dapat mengakibatkan munculnya sindrom psikologis yang disebut *burnout*. Ketika karyawan memiliki efikasi diri yang baik, maka karyawan diharapkan mampu memenuhi beban kerja dan meningkatkan kemampuan untuk menyelesaikan tugas yang diberikan, sehingga karyawan tidak mengalami *burnout*.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti mengajukan rumusan masalah : apakah ada hubungan antara efikasi diri dengan *burnout* pada karyawan perusahaan?

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

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada hubungan antara efikasi diri dengan *burnout* pada karyawan perusahaan.

### **2. Manfaat Penelitian**

- a. Manfaat secara Teoritis adalah untuk mengembangkan pendalaman psikologi industri dan organisasi dalam hal efikasi diri dan *burnout* karyawan perusahaan.
- b. Manfaat Praktis
  1. Bagi karyawan perusahaan PT. Larrisa yogyakarta.  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang tentang pentingnya efikasi diri dengan *burnout* sehingga

karyawan perusahaan PT. Larrisa Yogyakarta dapat mengetahui dan mengatasi tingkat *burnout* yang dia miliki.

2. Bagi PT. Larrisa Yogyakarta

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan bagi PT. Larrisa Yogyakarta agar lebih memperhatikan lagi sumber daya manusia yang dimilikinya dengan mendorong efikasi diri para karyawan sesuai yang di harapkan, sehingga tingkat *burnout* rendah.