

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Kaca mata kerap dijadikan mode sebagai penunjang gaya penampilan agar semakin menarik. Fungsi kaca mata tidak hanya sebagai mode saja namun sudah menjadi kebutuhan utama bagi para penderita mata minus, plus, silender, dan lain sebagainya (Nugroho, Andhini, Aini, Rizal & Faisal, 2019). Berbagai jenis dan bentuk kacamata saat ini sudah semakin banyak dan beraneka ragam yang membuat konsumen terus hadir untuk berkontribusi dalam pembelian kaca mata (Zul, Muslim, & Karimah, 2017). Kebutuhan kaca mata yang semakin meningkat membuat para produsen bersaing demi menarik hati konsumennya (Sari, 2016). Persingan ini juga dialami oleh PT Timur Raya Lestari.

PT Timur Raya Lestari merupakan industri kesehatan yang memproduksi berbagai alat-alat kesehatan termasuk pembuatan kacamata maupun lensa kaca yang diproduksi di Jakarta. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 18 Oktober 2019 dengan *Human Resource Development* (HRD) yang mengatakan untuk mewujudkan kualitas terbaik dibutuhkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal. Salah satunya, SDM di bagian produksi karena bagian ini langsung berhubungan dengan pembuatan produk, sehingga kualitasnya ditentukan dari seberapa baik SDM bagian produksi dalam menjalani pekerjaannya. Bagian produksi memiliki deskripsi tugas yaitu mempersiapkan lensa yang akan di *coating* (roses perlindungan pada kaca yang mempunyai sifat

tahan lama hingga permanen), menjaga lensa yang diproses tidak tertukar, menjaga dan merawat mesin *spindle* (membuat bentuk khusus pada komponen), memelihara dan menjaga kebersihan di area lingkungan kerja, melakukan *stripping* warna (proses memberikan pewarnaan), memoles lensa baret atau titik yang akan diwarnai, mencatat hasil proses *warm* (mematri atau menghubungkan komponen), mengecek dan mengisi cairan untuk pewarna, mengganti bahan pewarna sesuai jadwal, membuat lubang pada lensa setiap area kaca mata, memasang lensa pada framenya, mengecek hasil pasangannya agar *balancing* (menstabilkan komponen pada kaca mata agar tidak mudah rusak), dan masih banyak lagi tugas-tugas di bagian produksi. HRD mengatakan bahwa bagian produksi rentan dengan *burnout* karena kelelahan menjalani pekerjaannya dimana harus bekerja sesuai dengan target dan diuntut untuk menghasilkan barang yang berkualitas, *burnout* yang terjadi membuat karyawan mengalami penurunan performa kerja sehingga lebih banyak terjadi kesalahan saat bekerja seperti kurang rapih dalam merakit komponen, pewarnaan, pemotongan, dan pengemasan.

Rahmanita (2017) berpendapat bahwa bagian produksi rentan terhadap *burnout* karena memiliki beban kerja yang besar dan lebih tertekan karena selalu ditargetkan dalam memproduksi barang. Priliana (2001) juga mengemukakan pendapat yang sama dimana *burnout* dapat terjadi di bagian produksi karena bagian tersebut dituntut untuk menghasilkan produk berkualitas diiringi target hasil kerja yang telah ditentukan, karyawan merasa beban kerjanya semakin bertambah, dan mengalami stres berkepanjangan. Menurut Davis dan Jhon (2000) kondisi *burnout* ada kalanya terjadi pada pekerjaan yang dituntut maksimal dan

sempurna namun di bawah *deadline* waktu kerja secara terus menerus secara psikologis yang berdampak buruk bagi karyawan (bagian produksi) dengan sering merasa tertekan, kehilangan konsentrasi, apatis, dan kurang peduli dengan lingkungan sosial. *Burnout* juga dapat berdampak besar terhadap kerugian suatu perusahaan, di mana apabila karyawan (bagian produksi) mengalami *burnout* maka produktivitas karyawan tersebut menurun dan tidak bisa maksimal bekerja yang kemudian berpengaruh terhadap kerugian perusahaan (Christianty & Widhianingtanti, 2016).

Maslach, Schaufeli, dan Leiter (2001) menjelaskan pengertian *burnout* merupakan sindrom psikologis seseorang yang ditandai dengan adanya kelelahan emosional, depersonalisasi, dan rendahnya penghargaan diri sendiri sehingga membuat seseorang merasakan ketegangan dan tekanan dalam menjalani aktifitasnya. Menurut Ivancevich (2006) *burnout* adalah proses psikologis yang dihasilkan oleh stres pekerjaan yang terus menerus menekannya dan yang tidak terlepas, sehingga menghasilkan kelelahan emosi, perubahan kepribadian, dan perasaan pencapaian yang menurun. Davis dan Jhon (2000) berpendapat bahwa *burnout* sebagai suatu situasi dimana para karyawan menderita kelelahan kronis, kebosanan dalam bekerja, depresi, dan pada akhirnya cenderung menarik diri dari peran pekerjaan.

Maslach, dkk. (2001) menjelaskan bahwa *burnout* terbagi dalam tiga aspek yaitu aspek pertama *emotional exhaustion* (kelelahan emosi) adalah adanya keterlibatan emosi yang menyebabkan energi dan sumber-sumber dirinya terkuras oleh satu pekerjaan, sehingga menimbulkan sikap negatif terhadap diri sendiri,

pekerjaan, orang lain, dan perusahaan sehingga seseorang merasa terbelenggu oleh tugas-tugas dalam pekerjaannya. Aspek kedua, *depersonalization* (depersonalisasi)

adalah suatu upaya untuk melindungi diri dari tuntutan emosional yang berlebihan dengan memperlakukan orang lain di sekitarnya sebagai objek. Gambaran dari depersonalisasi yaitu adanya sikap dan perasaan negatif terhadap orang-orang disekitarnya. Aspek ketiga, *reduced personal accomplishment* (rendahnya penghargaan atas diri sendiri) adalah penilaian terhadap diri sendiri yang negatif, perasaan tidak puas dengan performa pekerjaan, dan merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi diri sendiri dan orang lain dalam pekerjaannya.

*Burnout* penting untuk diteliti sebagai penentu keberhasilan suatu perusahaan dalam mengelola SDM, apabila *burnout* tinggi maka perusahaan akan kehilangan performa terbaik karyawan yang dimilikinya dan apabila *burnout* rendah maka perusahaan akan mendapatkan karyawan yang berdedikasi untuk meningkatkan citra perusahaan (Ivancevich, 2006). Hadirnya *burnout* menjadikan karyawan mengalami kelelahan emosional maupun fisik yang membuat karyawan sulit menunjukkan kesediaan untuk berusaha lebih keras dalam bekerja dan cenderung melepaskan diri dari peran kerja dengan kurangnya dedikasi bahkan menginginkan pengunduran diri dari tempatkerjanya (Rosenthal, Teague, Retish, West & Vessell, 2018) Harapannya karyawan memiliki tingkatan *burnout* yang rendah agar bahagia menjalani pekerjaan, tidak mudah tertekan, dan antusias menjalani pekerjaan (Costa, Hyeda, & Maluf, 2016). *Burnout* yang rendah juga

menjadikan karyawan terikat dalam pekerjaan atau lebih *engaged* dengan memberikan performa kerja terbaiknya, bekerja secara optimal, dan mampu untuk memberikan hasil kerja yang melebihi harapan perusahaan (Maslach, Schaufelli, & Leiter, 2001).

Akan tetapi, pada kenyataannya masih banyak karyawan yang mengalami *burnout*. Survey yang dilakukan Regus (2012) yang 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 yaitu mengalami tekanan dalam menjalani pekerjaannya. Survey yang dilakukan Regus (2012) juga menunjukkan bahwa kementerian tenaga kerja Jepang melakukan penelitian terhadap 12 ribu perusahaan dan melibatkan sekitar 16 ribu orang tenaga kerja yang dipilih secara random, hasil dari penelitian tersebut mengungkapkan bahwa 65% tenaga kerja mengeluhkan kelelahan fisik akibat kerja rutin, 28% mengeluhkan kelelahan mental dan sekitar 7% pekerja mengeluh stress berat dan merasa tersisihkan. Penelitian yang dilakukan Fatmawati (2012) pada karyawan perpustakaan bagian layanan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi DKI Jakarta menunjukkan tingkat *burnout* sebanyak 62% dimana 7% dari responden dinyatakan positif teridentifikasi mengalami *burnout* pada level tinggi. Artinya, data tersebut menunjukkan bahwa masih banyak karyawan di berbagai bidang yang mengalami *burnout*

Sejalan dengan data yang sudah dijelaskan sebelumnya, berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan bagian produksi PT Timur Raya Lestari pada

tanggal 18 Oktober 2019 dengan 15 subjek menggunakan aspek-aspek *burnout* yang dikemukakan Maslach, dkk. (2001). Diperoleh 11 dari 15 subjek yang mengatakan pada aspek *emotional exhaustion* (kelelahan emosi), subjek mudah letih saat bekerja, tertekan jika diberikan tugas yang lebih banyak dari sebelumnya, dan ketika pekerjaan belum selesai subjek mudah tersinggung sehingga sulit menunjukkan ketelitian dalam bekerja. Diperoleh 10 dari 15 subjek pada aspek *depersonalization* (depersonalisasi) mengatakan bahwa atasan kurang merespon pendapat subjek yang menginginkan alat kerja segera di ganti, subjek merasa rekan kerja tidak memedulikannya karena lingkungan sangat individual, dan menjadi menghindari rekan kerjanya sehingga sulit membangun interaksi yang baik. Diperoleh 9 dari 15 subjek pada aspek *reduced personal accomplishment* (rendahnya penghargaan atas diri sendiri), subjek mengatakan jika terburu-buru untuk menyelesaikan target maka akan bekerja sesuai target saja namun kualitas produk menurun yang membuat subjek terkadang merasa bersalah pada diri sendiri akan tetapi tidak memiliki pilihan lainnya dan menganggap bahwa kemampuan rekan kerjanya lebih handal dibandingkan dirinya sehingga subjek kurang antusias dalam menyelesaikan produk dengan baik. Dari hasil wawancara, maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar subjek mengalami *burnout* yang dapat dilihat dari aspek-aspek yang dikemukakan Maslach, dkk. (2001) yaitu *emotional exhaustion*, *depersonalization*, dan *reduced personal accomplishment*.

Caputo (1991) menyatakan bahwa terdapat tiga faktor yang dapat mempengaruhi *burnout* yaitu pertama karakteristik individu yang merupakan

faktor dari dalam diri sendiri meliputi faktor demografi yang mengacu pada perbedaan jenis kelamin antara wanita dan pria. Pria rentan terhadap *burnout* jika dibandingkan dengan wanita. Hal ini karena wanita lebih lentur jika dibandingkan dengan pria, karena dipersiapkan lebih baik atau secara emosional lebih mampu menangani tekanan yang besar. Selanjutnya, faktor individu meliputi faktor perfeksionis, yaitu individu yang selalu berusaha melakukan pekerjaan sampai sangat sempurna sehingga akan sangat mudah merasakan frustrasi bila kebutuhan untuk tampil sempurna tidak tercapai. kedua faktor lingkungan kerja yaitu lingkungan yang ada disekitar tempat kerja karyawan yang memperngaruhi secara fisik maupu non-fisik. Ketiga, faktor keterlibatan emosional dengan penerimaan pelayanan yang merupakan seseorang yang bekerja melayani orang lain membutuhkan banyak energi karena harus bersikap sabar dan memahami orang lain dalam keadaan krisis, frustrasi, ketakutan dan kesakitan.

Menurut Lawler dan Leadpord (dalam Kaswan, 2017) faktor lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di lingkungan para karyawan yang dapat mempegaruhi dirinya dalam menjalankan tugas seperti non fisik maupun fisik. Menurut Sedamaryanti (2009) lingkungan kerja terbagi menjadi dua macam yaitu pertama lingkungan kerja non fisik merupakan semua keadaan yang berkaitan dengan hubungan kerja seperti interaksi dengan orang lain. Kedua, lingkungan kerja fisik merupakan semua keadaan yang berkaitan dengan segala fiisk yang bukan manusia dan berada disekitar tempat kerja karyawan. Lee dan Brand (2005) menjelaskan lingkungan kerja yang baik didapatkan tidak hanya dari hubungan antara manusia saja melainkan juga pada keadaan fisik secara langsung maupun

tidak langsung bagi keberlangsungan kehidupan kerja karyawan agar tidak mengalami *burnout* dalam bekerja. Rosenthal, dkk. (2018) berpendapat jika lingkungan kerja fisik memiliki peranan yang besar untuk dapat menentukan tingkat *burnout* seseorang. Lebih lanjut, lingkungan yang bersih, nyaman, dan aman membuat seseorang senang dan terikat (*engaged*) menjalani pekerjaan. Akan tetapi, lingkungan kerja yang kotor dan sirkulasi udara yang buruk maka membuat karyawan kelelahan dalam menjalani pekerjaan. Menurut Costa, dkk. (2016) lingkungan kerja yang baik adalah lingkungan yang mampu memberikan kenyamanan seperti sirkulasi udara, pencahayaan, dan fasilitas maupun penempatan alat-alat kerja, sehingga karyawan akan merasa dihargai dan menjadi lebih terikat menjalani pekerjaannya. Sedangkan lingkungan kerja yang buruk menjadikan karyawan tidak puas menjalani dan merasa diabaikan sehingga cenderung mengalami *burnout*. Situasi ini dapat terjadi tergantung pada lingkungan kerja fisik yang diberikan, sehingga perusahaan harus benar-benar memperhatikannya.

Hal ini didukung berdasarkan hasil wawancara dengan 15 karyawan bagian produksi PT Timur Raya Lestari pada tanggal 18 Oktober 2019 dengan menggunakan aspek-aspek lingkungan kerja fisik yang dikemukakan Sedarmayanti (2009). Diperoleh 11 dari 15 subjek yang mengatakan pada aspek lingkungan kerja langsung, tata letak peralatan kerja jaraknya sulit di jangkau, kursi yang digunakan terlalu keras yang membuat subjek merasa sakit ketika duduk terlalu lama, dan kapasitas ruangan tidak sesuai barang dan pekerja. Diperoleh 12 dari 15 subjek pada aspek lingkungan kerja perantara, subjek

mengatakan ruangan terlalu pengap, AC di dalam ruangan tidak begitu terasa sejuk, cahaya kurang terang, dan ada di saat tertentu alat kerja terlalu bising. Dari hasil wawancara disimpulkan bahwa sebagian besar subjek berpandangan bahwa lingkungan kerja fisik yang diberikan perusahaan belum sesuai dengan harapannya.

Hal ini juga didukung berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan Romadhoni, Asnomy, dan Suryatni (2015) yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja fisik maupun non fisik mampu mempengaruhi *burnout* pada karyawan. Rosenthal, dkk. (2018) menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara lingkungan kerja fisik dengan *burnout*. Hasil penelitian Sari (2014) mengungkapkan bahwa terdapat hubungan negatif yang signifikan antara persepsi kondisi lingkungan kerja dengan *burnout*. Hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa lingkungan kerja terbagi menjadi dua fisik dan non fisik. Seseorang yang mempersepsikan lingkungan kerja fisik yang bising, partisi yang tidak sesuai, dan dekorasi ruang yang buruk dapat menimbulkan *burnout* pada karyawan karena merasa tidak puas dengan lingkungan kerjanya. Oleh karena itu, persepsi lingkungan kerja fisik akan menjadi faktor dominan dan variabel bebas dalam penelitian ini.

Matsumoto (2004) menjelaskan bahwa persepsi sebagai penafsiran seseorang mengenai segala suatu hal yang ditelaah berdasarkan stimulus, kemudian stimulus tersebut di diinterpretasi dan dievaluasi hanya menggunakan panca inderanya saja. Menurut Wexley dan Yukl (2003) setiap seseorang dapat mempersepsikan apa saja yang dikehendakinya. Salah satunya persepsi terhadap

lingkungan kerja. Kaswan (2017) menjelaskan lingkungan kerja tercipta dari segala persepsi dan rangsangan melalui penglihatan, pendengaran, penciuman, pengecap, dan praba. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan, seperti kebersihan ruangan, musik, dan pengharum ruangan (Lawler & Leadpord dalam Kaswan, 2017). Galletta, dkk. (2016) berpendapat bahwa lingkungan kerja yang dapat memenuhi kebutuhan seseorang yaitu lingkungan kerja yang bersih, sirkulasi udara yang baik, partisi atau tata ruang yang sesuai, dan mampu memberikan kenyamanan serta keamanan, sehingga membuat karyawan lebih antusias dan bersedia memberikan performa kerja yang optimal. Lebih lanjut, situasi ini akan dapat terwujud jika perusahaan memberikan lingkungan kerja fisik yang baik.

Lingkungan kerja fisik adalah lingkungan kerja yang terdiri dari perlengkapan, mesin-mesin kantor yang dipergunakan, tata ruang kantor, temperature ruangan, pencahayaan, dan segala sesuatu yang berbentuk fisik yang mempengaruhi kondisi-kondisi karyawan dalam bekerja (Moekijat, 2005). Srivastava (2008) menjelaskan persepsi terhadap lingkungan kerja fisik sebagai pandangan karyawan bahwa perusahaan mampu memberikan lingkungan kerja yang nyaman dengan alat kerja yang memadai, partisi alat kerja yang memudahkan karyawan untuk menempatkan maupun mengambil barang, suhu yang baik, dan pencahayaan yang disesuaikan ruang kerja. Lee dan Brand (2005) persepsi lingkungan kerja fisik adalah penilaian karyawan terhadap lingkungan kerja yang dapat memenuhi harapannya yaitu ruang kerja yang nyaman,

temperature yang baik, dan fasilitas kehidupan kerja seperti kursi maupun alat kerja yang memudahkan karyawan dalam menjalani aktivitas kerjanya.

Sedarmayanti (2009) menjelaskan bahwa terdapat dua aspek lingkungan kerja fisik yaitu lingkungan kerja langsung dan lingkungan kerja perantara. Aspek pertama, lingkungan kerja langsung merupakan kondisi di tempat kerja yang berhubungan langsung dengan karyawan seperti pusat kerja, kursi, meja, warna ruangan dan tata letak atau dekorasi yang baik untuk membuat karyawan nyaman dan merasakan keamanan dalam bekerja. Aspek kedua, lingkungan kerja perantara merupakan kondisi di tempat kerja yang berhubungan tidak langsung dengan karyawan. seperti temperatur, kelembapan, sirkulasi udara, warna ruangan, pencahayaan, kebisingan, getaran mekanis, dan bau tidak sedap.

Menurut Syafmarini (2016) menyatakan bahwa persepsi terhadap lingkungan kerja fisik adalah pandangan seseorang terhadap lingkungan kerjanya berupa tata letak peralatan kerja, temperature, dan lain sebagainya yang dapat memberikan kenyamanan baginya. Karyawan yang mempersepsikan lingkungan kerja fisik positif akan berpandangan bahwa partisi perlengkapan kerja mudah diakses, peralatan kerja memadai, sirkulasi udara yang baik menjadikan karyawan tidak mau meninggalkan tempat kerjanya dan dapat menurunkan tingkat *burnout* (Lee & Band, 2005). *Burnout* yang rendah menjadikan karyawan lebih terikat dengan pekerjaan, antusias dalam bekerja, bersedia menunjukkan performa terbaik, dan mampu mewujudkan tujuan perusahaan (Costa, dkk., 2016).

Apabila karyawan mempersepsikan negatif terhadap lingkungan kerja fisik maka akan menilai bahwa pencahayaan terlalu redup maupun terang, ruangan

terasa sempit, dan kursi maupun meja tidak sesuai pratisi mengakibatkan burnout dalam bekerja karena karyawan tertekan dengan lingkungannya (Srivastava, 2008). Konsekuensi *burnout* menimbulkan kondisi negatif seperti tingkat absensi yang tinggi, kinerja pekerjaan yang buruk, penyakit mental, kecemasan, dan cedera terkait pekerjaan, sehingga perusahaan sulit memaksimalkan potensi SDM yang dimilikinya yang justru berakibat pada penurunan pendapatan perusahaan (Galletta, Portoghese , Ciuffi, Sancassiani, Alojja & Campagna, 2016). Hal ini didukung berdasarkan hasil penelitian Sari (2014) yang menunjukkan bahwa kondisi lingkungan kerja fisik mampu memberikan sumbangan efektif sebesar 5.3% terhadap *burnout* yang berarti bahwa persepsi kondisi lingkungan kerja mampu memberikan kontribusi kepada tingkat *burnout* karyawan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: “Apakah terdapat hubungan antara persepsi terhadap lingkungan kerja fisik dengan *burnout* karyawan PT Timur Raya Lestari?”

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

### **1. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara persepsi terhadap lingkungan kerja fisik dengan *burnout* karyawan PT Timur Raya Lestari.

### **2. Manfaat Penelitian**

- a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dalam bidang psikologi industri dan organisasi yang berhubungan dengan Sumber Daya Manusia khususnya dalam berbagai lingkup SDM bagian produksi, persepsi terhadap lingkungan kerja fisik, dan *burnout*.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi karyawan bagian produksi PT Timur Raya Lestari

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang pentingnya pandangan karyawan terhadap lingkungan kerja fisik yang dapat menimbulkan *burnout*, sehingga karyawan dapat mengenal dirinya di tempat kerja dan mengevaluasi seberapa besar kondisi *burnout* yang dialaminya.

2) Bagi PT Timur Raya Lestari

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang pentingnya persepsi terhadap lingkungan kerja fisik yang dapat menentukan seberapa besar tingkat *burnout* pada karyawan, sehingga perusahaan dapat memberikan lingkungan kerja yang sesuai dengan harapan karyawan.