

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Karyawan tetap merupakan karyawan yang telah memiliki kontrak ataupun perjanjian kerja dengan perusahaan dalam jangka waktu yang tidak ditetapkan (*permanent*), karyawan tetap cenderung memiliki hak yang jauh lebih besar dibandingkan karyawan tidak tetap selain itu, karyawan tetap cenderung jauh lebih aman (dalam hal kepastian lapangan pekerjaan) dibandingkan dengan karyawan tidak tetap. Karyawan tidak tetap merupakan karyawan yang hanya dipekerjakan ketika perusahaan membutuhkan tenaga kerja tambahan. Karyawan tidak tetap biasanya dapat diberhentikan sewaktu-waktu oleh perusahaan biasanya jenjang paling lama hanyalah satu sampai dua tahun ketika perusahaan sudah tidak membutuhkan tenaga tambahan, jika dibandingkan dengan karyawan tidak tetap, cenderung memiliki hak yang lebih sedikit dan juga cenderung tidak aman (dalam kepastian lapangan pekerjaan (Onimbala, Saerang & Dotulong, 2018)

Menurut Hasibuan (2007) Karyawan adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaganya (fisik dan pikiran) kepada perusahaan dan memperoleh balas jasa yang sesuai dengan perjanjian. Sedangkan Menurut Widjaja (2006) mengatakan bahwa karyawan perusahaan merupakan tenaga kerja manusia jasmani maupun rohani (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerja sama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi). selanjutnya Suharno (2008) Mengatakan Karyawan perusahaan adalah seseorang yang ditugaskan sebagai pekerja dari sebuah

perusahaan untuk melakukan operasional perusahaan dia bekerja untuk digaji dan sebagai penggerak utama dari setiap organisasi tanpa mereka organisasi dan sumber daya lainnya tidak akan pernah menjadi sesuatu yang berarti, hal-hal tersebut akan sangat berpengaruh terhadap produktivitas kerja, kualitas kerja, disiplin kerja, serta loyalitas karyawan terhadap perusahaan

Menurut Kansil (2001) perusahaan adalah setiap bentuk badan usaha yang menjalankan setiap jenis usaha yang bersifat tetap dan terus menerus dan didirikan, bekerja, serta berkedudukan dalam wilayah negara Indonesia untuk tujuan memperoleh keuntungan dan atau laba. Perusahaan manufaktur merupakan perusahaan yang memproduksi barang jadi dari bahan baku mentah menggunakan alat, peralatan, mesin produksi, dan sebagainya dalam skala produksi besar. Perusahaan manufaktur yang bergerak di bidang *accu* yang terletak di karawang jawabar memiliki jumlah karyawan tetap sebanyak 1200. Perusahaan *accu* ini merupakan produsen perusahaan *accu* pertama di Indonesia Karyawan dalam perusahaan ini memiliki 8 jam kerja yang rutin dalam sehari.

Karyawan produksi adalah karyawan dari sebuah perusahaan produksi yang diberikan tugas atau tanggung jawab untuk mengoperasikan mesin produksi agar dapat menghasilkan produk jadi ataupun setengah jadi. Seperti yang disebutkan sebelumnya, karyawan produksi menangani semua pekerjaan yang berkaitan dengan produksi dari mempersiapkan material hingga menjadi barang jadi atau setengah jadi. Namun, kerja operator produksi ini dibagi-bagi per kelompok dengan cara kerjanya masing-masing agar proses produksi semakin efisien. Selanjutnya karyawan produksi memiliki beberapa tugas diantaranya memulai *briefing*,

mengoperasikan mesin produksi, memonitoring kondisi mesin produksi, menjaga produktifitas, menjaga produktifitas produksi dan membuat laporan kerja. Kemudian tanggung jawab yang harus di laksanakan Memastikan kinerja yang dilakukan sudah sesuai dengan yang tentukan oleh perusahaan pada saat briefing pagi, Memastikan segala sesuatu yang dikerjakan sudah sesuai dengan SOP yang telah dibuat oleh perusahaan, Memastikan target yang ditentukan oleh perusahaan telah tercapai dengan baik, Memastikan lingkungan kerja selalu bersih dan rapi, Memastikan shift selanjutnya memahami setiap tugas yang telah disampaikan saat briefing pagi (Revita, 2021). Dalam waktu kerja yang cukup panjang serta tugas dan tanggung jawab yang sedemikian rupa yang selalu terjadi berulang ulang setiap harinya dapat memicu terjadinya *burnout* pada karyawan. Hal ini sejalan dengan yang dikatakan Amelia dan Zulkarnain (2005) Karyawan yang bekerja 10 tahun lebih dalam perusahaan cenderung mengalami kejenuhan kerja di karenakan sudah melakukan aktifitas yang berulang ulang kali dengan begitu timbul beberapa gejala yang menyebabkan burnout.

Setiap individu memiliki kemungkinan untuk berada pada titik terendahnya atau titik lemahnya karena suatu hal yang melelahkan. Kelelahan secara fisik maupun psikologis itulah yang disebut dengan burnout. Istilah tersebut muncul pada tahun 1969 yang diperkenalkan oleh seorang tokoh bernama Bradley, namun tokoh yang berjasa sebagai penemu dan penggagas istilah burnout adalah seorang psikolog kilinis di New York yang bernama Herbert Freudenberger. Didalam bukunya yang terbit pada tahun 1974, Freudenberger menggambarkan burnout pada manusia sama halnya dengan suatu bangunan, pada awalnya

berdiri dengan tegak dan kokoh dengan berbagai kegiatan yang dilakukan didalamnya, namun ketika mengalami kebakaran hanya terlihat kerangka luarnya saja. Sama halnya dengan manusia ketika mendapat hantaman akan mengalami kelelahan yang terlihat utuh diluarnya namun di dalamnya kosong dan mengalami masalah. Setelah itu istilah burnout mulai berkembang sebagai fenomena pada kejiwaan seseorang (Imaniar & Sularso, 2016).

Burnout di tempat kerja bukan sekadar kelelahan atau stres akibat pekerjaan sehari-hari. Hal ini dicirikan dengan kelelahan yang kronis dan frustrasi yang hebat serta perasaan tidak berdaya. Seseorang yang mengalaminya cenderung merasa jenuh dengan pekerjaannya, tak bersemangat, dan kurang produktif. Menurut penelitian, orang yang mengalami burnout mengalami berbagai gangguan emosi dan masalah kesehatan. Demi mengejar karir yang di idam-idamkan dan penghasilan yang lebih besar, ada yang berupaya mengambil lebih banyak pekerjaan dan mungkin terlalu memaksakan diri sehingga akibatnya rentan terkena burnout (Hikmatullah, 2017)

Maslach et al. (2001) mendefinisikan *burnout* sebagai suatu keadaan atau kondisi seseorang mengalami penipisan emosional dan kehilangan motivasi dan komitmen yang diakibatkan stres secara emosional pada pekerjaannya. Seseorang yang telah mengalami penipisan emosional maka akan cepat merasa lelah secara emosional dan juga selalu sinis terhadap orang lain. Kemudian individu akan kehilangan motivasi dan komitmennya sehingga prestasinya pun akan menurun. Selanjutnya Demerouti dan Bakker (2007) juga mendefinisikan *burnout* sebagai sindrom yang timbul ketika para pekerja merasakan stress di lingkungan pekerjaan,

dengan tingginya tuntutan kerja dan rendahnya sumber penghasilan. Ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan upah yang akan dihasilkan membuat karyawan merasa tidak nyaman dan aman sehingga sikapnya menjadi negatif. Karyawan yang sudah bersikap negatif akan mempengaruhi prestasi kerjanya, prestasi kerjanya akan menurun drastis.

Menurut Maslach (2003) terdapat 3 dimensi yang dapat mempengaruhi terjadinya *burnout* yang pertama *Emotional exhaustion* Mengacu pada perasaan emosional yang berlebihan disebabkan adanya suatu kontak dengan orang lain. Sumber utama kelelahan ini adalah kelebihan beban kerja dan konflik pribadi di tempat kerja. Individu merasa lelah dan tidak cukup energi untuk menghadapi hari lain atau orang lain yang membutuhkannya. Komponen *emotional exhaustion* menggambarkan dimensi stress dasar dari *burnout*. Yang kedua *Depersonalization*, Mengacu pada hilangnya respon terhadap seseorang, yang pada umumnya menerima pelayanan atau perawatan. Dimensi ini biasanya berkembang dalam menanggapi kelebihan *emotional exhaustion* dan melindungi diri sendiri pada awalnya. Komponen *depersonalization* merupakan dimensi interpersonal *burnout*. Hilangnya perasaan positif terhadap atasan atau rekan kerja pada seseorang adalah indikasi bahwa individu memiliki skor *depersonalization* yang tinggi. Individu akan menghindari kontak dengan pekerjaannya sehingga pekerjaannya pun akan menumpuk. Individu juga akan bersikap negatif dan cenderung kasar terhadap atasan maupun rekan kerja. Yang terakhir *Reduce personal accomplishment*, Mengacu pada menurunnya rasa kompetensi dan mencapai keberhasilan di tempat kerja. Hal ini menurunkan

rasa *self-efficacy* yang dikaitkan dengan depresi dan ketidakmampuan untuk mengatasi tuntutan pekerjaan dan dapat diperburuk oleh kurangnya dukungan sosial dan kesempatan untuk berkembang secara profesional. Komponen *reduce personal accomplishment* merupakan dimensi evaluasi diri dari *burnout*. Individu yang merasa tidak kompeten dalam bekerja cenderung kehilangan kemauannya untuk bekerja. Individu merasa dirinya tidak berharga, dan juga merasa bahwa dirinya belum melakukan sesuatu yang berharga. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa individu memiliki skor *reduce personal accomplishment* yang tinggi.

survei telah dilakukan pada penelitian terdahulu yang dapat menjelaskan bahwa fenomena ini dapat berdampak buruk, baik bagi organisasi maupun bagi individu itu sendiri. Spatola (2014) dalam artikelnya yang berjudul Stress and Burnout – Statistics & Facts menyatakan bahwa terdapat 64% karyawan di Amerika Utara dilaporkan mengala stres dengan tingkatan yang tinggi. Tingkat stres yang tinggi ini paling banyak disebabkan oleh beban kerja yang tinggi. Selanjutnya Selanjutnya National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH, 2014: 4) merangkum tiga buah survei yang berbeda. Survei pertama dilakukan oleh Northwestern National Life yang menunjukkan 40% responden mengalami burnout. Responden melihat bahwa pekerjaannya itu adalah stressor nomor satu dalam kehidupannya. Survei kedua dilakukan oleh the Families and Naidu (2012: 4) yang menunjukkan bahwa 85% dari 1.256 karyawan Software Technology Parks of India mengalami burnout. Karyawan mengalami burnout karena tuntutan pekerjaan yang mengharuskan setiap karyawan menjalani jam

kerja yang panjang, shift malam, lembur, dan menghadiri pertemuan setelah jam kantor, sehingga waktu bersama keluarga berkurang. Tekanan pekerjaan pun harus karyawan hadapi, terutama dari pelanggan yang tidak puas. Ketakutan akan di PHK, perampangan, penutupan, penggabungan atau akuisisi perusahaan yang sering terjadi pun membuatnya merasa tidak aman dalam bekerja.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan di perusahaan X berdasarkan dimensi *burnout* yang di kemukakan oleh leiter dan maslach bahwasannya 7 dari 10 karyawan tetap yang sudah bekerja selama 3 tahun sampai 5 tahun mengalami gejala gejala burnout diantaranya faktor bekerja yang berlebihan dan kurangnya dukungan sosial subjek mengatakan bahwa beban kerja yang berlebihan sepertihalnya sebuah tuntutan target dalam perusahaan . juga faktor personal konflik pribadi di perusahaan terhadap rekan kerja yang tak kunjung usai (*emotional exhaustion*), 6 dari 10 subjek hilangnya perasaan positif seperti kurang percaya pada atasan dan rekan kerja mengihndari kontak dengan pekerjaan sehingga menumpuk juga dirasa merasa memiliki sifat kasar (*Depersonalization*) dan juga 5 dari 10 subjek rasa berkurangnya rasa ingin berkontribusi untuk perusahaan seperti kadang merasa tak berguna (*reduce personal accomplishment*) juga subjek mengalami kurangnya dukungan dari kerabat dan sanak saudara seperti keluarga dan kurangnya perhatian perhatian khusus terhadap subjek dalam sehari hari ketika bekerja terindikasi mengalami *burnout*.

Berdasarkan hasil wawancara dan juga survei penelitian sebelumnya dapat di katakan penyebab permasalahan burnout ini diantaranya adalah dukungan sosial (*lack of social support*) Dukungan sosial berfungsi menahan dampak stressors.

Pekerja yang menerima banyak dukungan sosial akan lebih mampu untuk menanggulangi tuntutan pekerjaan. Sumber dukungan sosial dapat diperoleh dari atasan, rekan kerja, teman, komunitas, keluarga peer dan team.

(Schaufeli dan Buunk, 2003) Faktor-faktor yang mempengaruhi Burnout terdiri ada lima faktor Banyaknya tuntutan pekerjaan (*quantitative job demands*) Pekerja yang mengalami kelebihan pekerjaan dan tekanan waktu berakibat pada kelelahan emosional. Tuntutan pekerjaan dapat dijelaskan seperti jumlah jam kerja, intensitas kontak langsung dengan penerima layanan, beban kasus penerima layanan dan rumitnya permasalahan yang dihadapi penerima layanan kedua adalah Permasalahan peran (*role problems*) Konflik peran dan ambiguitas peran sering berhubungan dengan terjadinya *burnout*. *Role conflict* terjadi ketika tuntutan pekerjaan dalam waktu bersamaan tidak dapat dipertemukan Sedangkan *role ambiguity* terjadi ketika pekerja memiliki peran ganda yang harus dilakukan secara bersamaan dalam pekerjaannya. Serta pekerja kurang memiliki informasi untuk setiap peran yang harus dilaksanakan sehingga timbul ambiguitas pekerja dalam melaksanakan pekerjaannya. Ketiga adalah Kurangnya dukungan sosial (*lack of social support*) Dukungan sosial berfungsi menahan dampak stressors. Pekerja yang menerima banyak dukungan sosial akan lebih mampu untuk menanggulangi tuntutan pekerjaan. Sumber dukungan sosial dapat diperoleh dari atasan, rekan kerja, teman, komunitas, keluarga peer dan team. lalu Kurangnya aktivitas regulasi diri (*lack of self-regulatory activity*) Aktivitas regulasi diri berperan bagi pekerja dalam mencapai tujuan pekerjaannya. Kurangnya aktivitas regulasi diri ini menyebabkan pekerja mengalami burnout.

Bagi para pekerja aktifitas regulasi diri ini terlihat seperti sikap otonom yang dimiliki pekerja terhadap pekerjaannya, pekerja terlibat dalam proses pembuatan keputusan terkait pekerjaannya dan pekerja mendapatkan *feedback* yang membangun atas pekerjaan yang telah dilakukan. dan yang terakhir berhubungan dengan tuntutan klien (*client-related demands*) kondisi pekerja pada *sector human service* yang tidak dielakkan adalah tingginya interaksi dengan klien yang bermasalah, frekuensi kontak dengan klien dengan kondisi kronis atau sakit parah klien dalam kondisi kronis atau kematian klien menyebabkan pekerja terlibat secara emosional dalam menghadapi klien tersebut dalam jangka waktu lama kondisi ini dapat menyebabkan pekerja mengalami *burnout*.

Berdasarkan Faktor diatas peneliti memilih dukungan sosial rekan kerja sebagai variable bebas dalam penelitian ini. Selanjutnya Menurut Cutrona dan Russel (1987) dukungan sosial merupakan suatu ketentuan dari hubungan individu dengan orang lain untuk merasa cukup didukung dan menghindari rasa kesepian. Setiap manusia membutuhkan kehadiran orang lain dalam kehidupannya. Individu tidak dapat hidup sendiri meskipun orang itu sangat mandiri.

Dalam bekerja, karyawan juga tidak bisa lepas dari kondisi lingkungan kerjanya. Salah satu faktor munculnya burnout pada karyawan adalah kondisi lingkungan kerja yang kurang baik. Ketidaksesuaian antara apa yang diharapkan karyawan dengan apa yang diberikan perusahaan terhadap karyawannya, seperti kurangnya dukungan dari atasan dan adanya persaingan yang kurang sehat antara sesama rekan kerja merupakan suatu kondisi lingkungan kerja psikologis yang dapat mempengaruhi munculnya burnout dalam diri karyawan. Oleh sebab itu

perusahaan harus sedapat mungkin menciptakan suatu lingkungan kerja psikologis yang baik sehingga memunculkan rasa kesetiakawanan, rasa aman, rasa diterima dan dihargai serta perasaan berhasil pada diri karyawan (Sihotang, 2004).

Menurut La Felle (dalam Sihotang, 2004) mengatakan bahwa dukungan sosial tidak nampak tetapi nyata ada dan akan dirasakan oleh seseorang bila memasuki lingkungan kerja. Untuk mengetahui keadaan tersebut dapat diketahui melalui persepsi individu terhadap lingkungan kerjanya. Karyawan yang mempunyai penilaian yang positif terhadap lingkungan kerja berarti karyawan merasa bahwa lingkungan kerjanya baik, sehingga menimbulkan semangat kerja yang tinggi dan akan menghambat lajunya tingkat burnout pada karyawan.

Dukungan sosial berhubungan dengan *burnout* (Parasuraman dalam Andarika, 2004) Menurut Sarafino (2004) istilah “Dukungan sosial” secara umum digunakan untuk mengacu pada penerimaan perasaan aman, peduli penghargaan atau bantuan yang diterima seseorang dari orang lain atau kelompok

Gibson (dalam Andarika, 2004) mengartikan dukungan sosial sebagai kesenangan, bantuan yang diterima seseorang melalui hubungan formal dan informal dengan yang lain atau kelompok. Selanjutnya menurut Taylor (2008) menyebutkan dukungan sosial merupakan persepsi atau pengalaman bahwa seseorang diperdulikan oleh orang lain, dihormati dan dihargai, sebagian dari jaringan sosial yang memiliki kewajiban untuk saling membantu.

Sumber dukungan sosial dapat diperoleh dari atasan, rekan kerja, teman, komunitas, keluarga, peer dan team (Schaufeli dan Buunk 2003). Dukungan sosial secara khusus di tempat kerja bersumber dari dukungan atasan dan rekan kerja yang

terjadi melalui interaksi sosial di tempat kerja (Taylor, 2008). Robbins (Kusasi, 2012) mengatakan adanya hubungan antara dukungan sosial rekan kerja terhadap burnout. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Woodhead, Northrop, dan Edelstein (2014) menjelaskan terdapat hubungan yang negative antara dukungan sosial rekan kerja terhadap *burnout*.

Berdasarkan teori yang menghubungkan antara dukungan sosial rekan kerja dan burnout, dan juga penelitian sebelumnya yang menunjukkan adanya hubungan yang netagtif antara dukungan sosial rekan kerja dan *burnout* maka peneliti akan menggunakan dukungan sosial rekan kerja sebagai variabel bebas dalam penelitian ini.

Dukungan Sosial adalah informasi atau umpan balik dari orang lain yang menunjukkan bahwa seseorang dicintai dan diperhatikan, dihargai, dan dihormati, dan dilibatkan dalam jaringan komunikasi dan kewajiban yang timbal balik (King, 2012). Sedangkan menurut Ganster, dkk., (dalam Cahyadi, 2012) dukungan sosial adalah tersedianya hubungan yang bersifat menolong dan mempunyai nilai khusus bagi individu yang menerimanya. Selanjutnya, dukungan sosial menurut Cohen & Syme (dalam Cahyadi, 2012) adalah sumber-sumber yang disediakan orang lain terhadap individu yang dapat mempengaruhi kesejahteraan individu bersangkutan. Lebih lanjut dukungan sosial menurut House & Khan (dalam Cahyadi, 2012) adalah tindakan yang bersifat membantu yang melibatkan emosi, pemberian informasi, bantuan instrumen, dan penilaian positif pada individu dalam menghadapi permasalahannya. Menurut Cohen & Hoberman (1985) dukungan sosial mengacu pada berbagai sumber daya yang disediakan oleh hubungan antarpribadi seseorang.

Dimensi dukungan sosial Pada dasarnya menurut Cutrona & Russel (1987) terdapat 6 bentuk dukungan sosial yaitu Attachment, sosial integration, reassurance of worth, Reliable Alliance, guidance, Reliable Alliance. Dukungan sosial dapat memberikan kenyamanan fisik dan psikologis kepada individu, hal tersebut dapat dilihat dari bagaimana dukungan sosial mempengaruhi kejadian dan efek dari keadaan *burnout*. Stress yang tinggi dan berlangsung dalam jangka panjang atau lama dapat memperburuk kondisi kesehatan dan menyebabkan penyakit. Tetapi dengan adanya dukungan sosial yang diterima oleh individu yang sedang mengalami atau menghadapi stres maka hal ini akan dapat mempertahankan daya tahan tubuh dan meningkatkan kesehatan individu (Baron & Byrre, 2003). Kondisi ini dijelaskan oleh Sarfino (dalam Rachmawati, 2013) bahwa berinteraksi dengan orang lain dapat memodifikasi atau mengubah persepsi individu mengenai kejadian tersebut, dan ini akan mengurangi potensi munculnya *burnout* atau stres yang berkepanjangan

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti maka peneliti mengajukan rumusan permasalahan apakah terdapat Hubungan Antara Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Burnout di PT.X

B. Tujuan dan Manfaat penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara pengaruh dukungan sosial terhadap burnout di PT. X

2. Manfaat Peneletian

a. Manfaat Teoritis

Memberi masukan bagi perkembangan ilmu psikologi, khususnya ilmu psikologi sosial dan ilmu psikologi industri dengan mengungkap lebih jauh tentang hubungan antara pengaruh dukungan sosial terhadap burnout di PT X.

b. Manfaat Praktis

Menambah informasi bagi Perusahaan terkait tentang Hubungan antara pengaruh dukungan sosial terhadap burnout di PT X sehingga dapat mencegah *burnout*.

