

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Asosiasi Pengusaha Ritel Indonesia (APRINDO), mengemukakan bahwa bisnis ritel di Indonesia mulai berkembang pada tahun 1980 an seiring dengan perkembangan perekonomian Indonesia (Jacob, 2017). Perubahan gaya hidup masyarakat kelas menengah keatas cenderung memilih berbelanja di pusat perbelanjaan modern. Berkembangnya bisnis ritel juga diikuti dengan persaingan yang semakin ketat antara pesaing ritel lokal maupun pesaing ritel asing yang mulai bermunculan (Soliha, 2008).

Industri ritel yang berkembang pesat juga menyadari betapa pentingnya peran sumber daya manusia. Menurut Susan (dalam Yani & Saputra, 2023) sumber daya manusia tidak dapat dipisahkan dari suatu perusahaan atau bisnis. Sehingga sumber daya manusia harus dapat dikelola dengan baik dari segi kompetensi maupun ketersediaanya (Apriliana & Nawangsari, 2021). Pada data Badan Pusat Statistik (BPS) 2020, menyatakan bahwa Gen Z adalah generasi yang mendominasi dunia kerja saat ini dan merupakan mayoritas penduduk Indonesia dengan presentase 27,94% (Shalihah, 2021). Sehingga banyak perusahaan yang mengupayakan berbagai macam strategi untuk menarik perhatian Gen Z.

Hal tersebut selaras dengan apa yang dilakukan oleh perusahaan X, khususnya perusahaan X wilayah Banggai. Dari hasil wawancara ditemukan informasi bahwa perusahaan X wilayah Banggai merupakan wilayah *branch* dari

perusahaan X cabang Palu, dimana perusahaan tersebut merupakan satu-satunya perusahaan ritel modern yang baru berdiri pada 2020 di wilayah tersebut dengan jumlah toko lebih banyak dibandingkan dengan wilayah *branch* lainnya, yaitu berjumlah 22 toko. Hal tersebut terjadi karena wilayah Banggai disebut sebagai wilayah yang memiliki potensi guna memenuhi target pasar perusahaan dan memiliki luas wilayah yang lebih besar dengan jumlah penduduk yang lebih banyak dibandingkan dengan wilayah *branch* lainnya, serta memiliki persebaran Gen Z sebanyak 94%. Melihat potensi tersebut perusahaan X melakukan berbagai macam upaya untuk menarik perhatian banyak orang terutama Gen Z, agar dapat bergabung di perusahaan mereka.

Hal tersebut diketahui melalui data wawancara yang dilakukan pada 30 Maret 2024 terhadap *Human Resource Development*, dimana perusahaan X memanfaatkan perkembangan media sosial seperti facebook dan instagram sebagai wadah untuk memberikan informasi mengenai lowongan pekerjaan. Selain itu juga perusahaan melakukan penyerapan tenaga kerja melalui program pendidikan ritel dan *teaching factory*. Program tersebut merupakan program yang menasar pada siswa SMA/SMK sebagai bentuk kontribusi perusahaan pada bidang pendidikan.

Pada program tersebut perusahaan X melakukan kunjungan ke SMA/SMK untuk memberikan edukasi mengenai sistem kerja di perusahaan yang bertujuan untuk mengasah kompetensi siswa agar mampu bersaing dan kompeten dalam bekerja, khususnya di sektor perdagangan ritel. Selain itu, pada program tersebut perusahaan X membuat konsep laboratorium ritel yang mirip dengan perusahaan

X, agar para siswa dapat melakukan praktek secara langsung mengenai cara kerja di perusahaan. Perusahaan X juga menjanjikan untuk para siswa yang mengikuti program tersebut 100% akan diterima untuk bekerja tanpa melalui tes dengan jabatan senior pada level *store crew*.

Pada perusahaan X wilayah banggai, karyawan Gen Z merupakan karyawan terbanyak, khususnya pada jabatan *store crew* yang mencapai 194 karyawan. *Store crew* memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat, melakukan penataan produk, memantau pelanggan yang berkunjung, mengelola kasir, serta menjaga kerapian dan kebersihan area toko. Dimana dapat dikatakan karyawan *store crew* merupakan wajah dari toko dan memiliki peran paling penting dalam menciptakan pengalaman belanja yang positif bagi masyarakat. *Store crew* juga dituntut agar tetap bekerja di hari libur seperti hari lebaran dan hari-hari besar lainnya dan juga dituntut untuk mampu memenuhi target penjualan rutin yang telah ditetapkan oleh perusahaan, dimana jika target tidak terpenuhi karyawan harus melakukan jualan keliling bahkan sampai membeli produk mereka sendiri.

Tuntutan yang diberikan oleh perusahaan X menciptakan pandangan yang negatif bagi karyawan, dimana informasi tersebut diketahui melalui data wawancara terhadap *Human Resource Development* yang mengatakan bahwa telah terjadi fenomena pengunduran diri karyawan perusahaan X wilayah Banggai khususnya pada kalangan Gen Z yang didominasi oleh karyawan *store crew* dengan rata-rata mencapai 60-70 karyawan setiap bulannya. Laporan terbanyak

mengenai tuntutan tugas yang diberikan dimana banyak karyawan yang mengaku tuntutan yang diberikan tidak sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

Menurut laporan yang diberikan, tuntutan yang tidak sesuai dengan kemampuan karyawan seperti menyerahkan sepenuhnya target penjualan kepada karyawan, adanya sistem suka rela yang membuat karyawan harus tetap bekerja diluar jam kerja yang telah ditentukan, serta harus tetap bekerja di hari-hari besar seperti hari lebaran dan hari-hari besar lainnya. Banyaknya tuntutan yang diberikan membuat karyawan *store crew* di perusahaan X wilayah Banggai mengaku merasa mengalami kelelahan berlebihan, tidak fokus saat bekerja, merasa tidak memberikan kontribusi yang baik bagi perusahaan, serta mengalami stres berkepanjangan yang terjadi secara terus-menerus.

Menurut Maslach dan Leiter (2005) stres berkepanjangan yang dialami individu yang bekerja sebagai penerima pelayanan dan berhadapan langsung dengan manusia disebut *burnout*. Menurut Rizka (2013) stres yang terjadi secara terus-menerus dalam jangka waktu yang lama dapat menyebabkan kelelahan berlebihan baik secara fisik maupun mental yang disebut *burnout*.

Maslach dan Goldberg (1998) mendefinisikan *burnout* sebagai jenis respon berkepanjangan terhadap *stressor* berkepanjangan dan *interpersonal* kronis di tempat kerja, sehingga dapat memunculkan sindrom kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian pribadi. Maslach dan Goldberg (1998) mengemukakan bahwa aspek *burnout* terdiri dari, kelelahan emosional (*emotional exhaustion*), depersonalisasi (*depersonalization*), dan penurunan

pencapaian pribadi (*Reduced personal accomplishment*). Maslach dkk, (2001) menyatakan dampak *burnout* mempengaruhi kinerja individu seperti meningkatnya absensi, menurunnya produktifitas, efektivitas terhadap kerja berkurang, menurunnya kepuasan kerja, dan memiliki keterikatan yang rendah, sehingga menyebabkan munculnya perasaan ingin meninggalkan perusahaan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Nasrip, Kirana dan Samsul (2023) menunjukkan *burnout syndrome* berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, yang berarti jika individu mengalami *burnout* maka akan berpengaruh terhadap kinerja mereka. Selain itu pada penelitian yang dilakukan Parashakti dan Ekhsan (2022) terhadap karyawan yang bekerja di PT Otisc menyatakan hal yang sama yakni, stres kerja karyawan akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, dimana stres kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel *burnout*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi stres kerja akan semakin tinggi pula tingkat *burnout*, sehingga dapat menyebabkan menurunnya kinerja karyawan.

Hal ini diperkuat oleh data wawancara yang dilakukan pada 22-27 April 2024 terhadap 10 karyawan yang bekerja di perusahaan X wilayah Banggai. Dalam wawancara tersebut 8 diantaranya menunjukkan perilaku yang memenuhi aspek *burnout* seperti aspek kelelahan emosional, dimana karyawan cenderung merasa pekerjaan yang mereka lakukan sangat membosankan, dan mengaku mengalami kelelahan berlebihan serta merasa tidak bersemangat saat kembali bekerja. Pada aspek depersonalisasi, karyawan merasa banyak tugas yang harus diselesaikan sehingga karyawan cenderung menunjukkan sikap negatif seperti

mudah marah dan tersinggung, serta bersikap sinis pada rekan kerja maupun pembeli dan pada aspek penurunan pencapaian pribadi karyawan mengatakan bahwa mereka sering merasa belum melakukan pekerjaan dengan baik, merasa gagal dalam melayani masyarakat karena sering menerima masukan negatif dari masyarakat maupun atasan yang membuat karyawan merasa pekerjaan yang mereka lakukan terasa sia-sia.

Fenomena *burnout* pada karyawan merupakan masalah yang sangat penting dalam dunia kerja saat ini. Dimana banyak karyawan yang mengalami *burnout* berasal dari kalangan Gen Z. Melansir BBC, survei Indeed pada tahun 2021 yang menemukan bahwa generasi yang paling banyak mengalami *burnout* adalah generasi milenial, yaitu sebanyak 53% dibandingkan Gen Z sebesar 47%. Namun, tingkat pelaporan Gen Z meningkat paling cepat hingga mencapai angka 58%. Survei pada tahun 2021 yang dilakukan pada para pekerja di Inggris menunjukkan 80% responden Gen Z merasa mengalami *burnout* sejak masa pandemi, dibandingkan dengan rata-rata 73% di semua kelompok usia. Selain itu pada survei tahun 2022 oleh platform Asana, menunjukkan lebih banyak karyawan Gen Z yang melaporkan mengalami *burnout* dibandingkan usia lainnya.

Gen Z merupakan generasi yang lahir pada tahun 1995-2010 (Codrington dkk dalam Febrianty & Muhammad, 2023). Umumnya mereka yang masuk kedalam generasi ini, sering disebut sebagai iGeneration atau yang biasa dikenal dengan generasi net, tak heran jika Gen Z sangat memiliki kemampuan untuk berkreasi dengan teknologi informasi (Ananda dalam Febrianty & Muhammad, 2023). Hafidz dan Nofiyanti (dalam Tambuwan & Sahrani, 2023) mengemukakan

bahwa secara usia Gen Z baru menginjak masa untuk bekerja serta memiliki motivasi kerja yang tinggi. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Irena dan Rusfian (2019) yang menemukan hal yang sama, yakni karyawan Gen Z memiliki kinerja yang baik serta memiliki kualitas kerja yang cepat dibandingkan dengan generasi-generasi sebelumnya. Melihat kinerja Gen Z yang sangat berkualitas, dimana hal tersebut membuat banyak perusahaan yang mengupayakan segala cara untuk menarik perhatian Gen Z agar bergabung dalam perusahaan mereka.

Meskipun Gen Z dikenal sebagai generasi digital, 44% dari mereka lebih menyukai bekerja dengan tim secara langsung. Survei yang dilakukan oleh Kronos Incorporated (dalam Sakirti, 2021) terhadap 3400 responden, menemukan bahwa 33% Gen Z tidak hanya menilai fleksibilitas di tempat kerja sebagai sesuatu hal yang penting, melainkan merupakan suatu kebutuhan yang mendasar. Selain itu Gen Z juga menganggap dirinya sebagai generasi yang pekerja keras. Namun, karena mereka menilai bahwa fleksibilitas sebagai hal yang sangat penting, mereka cenderung tidak bersedia dipaksa bekerja saat tidak ingin bekerja.

Pada survei tersebut juga menyatakan bahwa Gen Z merupakan generasi yang kurang percaya diri untuk memasuki dunia kerja dan adanya tuntutan untuk bekerja dalam jangka waktu yang panjang. Gen Z juga cenderung mengkhawatirkan kemampuan mereka untuk berhasil dalam dunia kerja. Terdapat beberapa hambatan emosional yang bisa saja dialami Gen Z, diantaranya tingkat kecemasan mencapai 34%, kurangnya motivasi mencapai 20%, dan memiliki perasaan rendah diri mencapai 17%. Melihat hal tersebut tak jarang kebanyakan

karyawan yang merupakan Gen Z cenderung mengalami kondisi stres kronis, yang mana mereka merasa mudah lelah secara fisik, mental, maupun emosional.

Menurut Maslach (2001) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi *burnout* yaitu sumber daya yang meliputi keterampilan, otonomi, dukungan sosial, pengawasan, dan keterlibatan dalam mengambil keputusan. Selanjutnya *burnout* juga dapat disebabkan oleh tuntutan pekerjaan seperti beban kerja yang berlebihan dan adanya konflik pribadi. Sartika (dalam Lineuwih dkk., 2023) mengartikan beban kerja sebagai sekumpulan tugas yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam jangka waktu tertentu.

Menurut Dewi dan Riana (2019) beban kerja yang berlebihan berkaitan dengan jam kerja yang berlebihan, tanggung jawab yang harus diselesaikan, pekerjaan yang dilakukan secara rutin, serta pekerjaan yang melebihi kapasitas dan kapabilitas dari setiap individu. Jika terdapat ketidakseimbangan antara beban kerja dengan kemampuan individu dalam bekerja dapat menyebabkan kelelahan berlebihan baik secara fisik maupun psikis. Namun menurut Robbins (dalam Pratikta, 2022) bahwa pada dasarnya berat dan ringannya atau positif dan negatifnya suatu pekerjaan terkait dengan masalah persepsi.

Persepsi merupakan tahapan penerimaan stimulus individu dalam memaknai segala sesuatu yang ada di sekitarnya melalui interpretasi data indera yang dimilikinya (Kartono & Gulo, 1987). Stimulus yang diterima oleh alat indera kemudian akan melalui proses persepsi, kemudian diorganisir dan diinterpretasikan menjadi suatu makna yang berbeda antar individu satu dengan

lainnya Walgito (dalam Sore, 2019). Ketika individu mempersepsikan suatu pekerjaan secara negatif, maka akan mengakibatkan perilaku kerja yang tidak mendukung efektivitas pekerjaan. Sebaliknya, ketika individu mempersepsikan suatu pekerjaan secara positif hal tersebut akan mempengaruhi tingkat produktivitas mereka lebih tinggi daripada situasi itu sendiri (Tewal, Adolfina, Pandowo & Tawas, 2017).

Menurut Tarwaka (2015) beban kerja merupakan suatu perbedaan antara kemampuan individu dengan tuntutan pekerjaan yang harus mereka hadapi dalam jangka waktu tertentu. Aspek dari beban kerja meliputi beban waktu, beban usaha mental, dan beban tekanan psikologis. Secara kualitatif, beban kerja dapat ditentukan dari tingkat kesulitan pekerjaan yang dilakukan individu. Indikator beban kerja yang digunakan yaitu target yang harus dicapai, kondisi pekerjaan, serta standar pekerjaan (Manalu, 2020). Banyaknya tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada seseorang dapat mempengaruhi kinerja karyawan (Irawati & Carolina, 2017). Kinerja yang baik tentu saja tidak akan terwujud jika individu merasakan kelelahan secara emosional sehingga dapat memunculkan perasaan rendah diri pada individu, kondisi tersebut disebut *dengan burnout* (Atmaja & Suana, 2019).

Selama bekerja tentunya karyawan akan dihadapkan dengan berbagai macam tuntutan yang cenderung akan membuat karyawan merasakan kelelahan secara fisik maupun emosional, dimana hal tersebut dapat menyebabkan munculnya kejenuhan serta kehilangan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan tanggung jawab yang diberikan. Tuntutan kerja yang berlebihan

dapat memunculkan persepsi beban kerja yang tinggi, dimana hal ini dapat menyebabkan kelelahan berlebihan serta terjadinya *burnout* pada karyawan. Menurut Assa (2022) tuntutan beban kerja yang berlebihan dapat menciptakan perasaan negatif pada karyawan, mencapai target pekerjaan dengan waktu yang singkat menyebabkan munculnya ketegangan, kekhawatiran, kehilangan motivasi, kejenuhan, stres hingga frustrasi. Stres yang berkepanjangan dapat menyebabkan timbulnya *burnout*.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Yovianti (2020) yang menunjukkan adanya hubungan yang positif antara persepsi beban kerja dengan *burnout* pada perawat rumah sakit swasta. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk meneliti apakah ada hubungan antara persepsi beban kerja dengan *burnout* pada karyawan Gen Z yang bekerja di perusahaan X wilayah banggai?

B. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara persepsi beban kerja dengan *burnout* pada karyawan Gen Z yang bekerja di perusahaan X wilayah Banggai.

C. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan ilmu psikologi terutama dalam Psikologi Industri & Organisasi mengenai persepsi beban kerja terhadap *burnout* pada karyawan kalangan Gen Z.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan lebih lanjut bagi perusahaan X wilayah Banggai dalam menentukan pengelolaan sumber daya manusia untuk mencegah terjadinya *burnout* yang diakibatkan oleh persepsi beban kerja, terutama pada karyawan kalangan Gen Z, serta dapat dijadikan sebagai salah satu bahan evaluasi guna meningkatkan kualitas kerja karyawan.