

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Menurut (Diah et al., 2021) Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan bagian sentral dari suatu organisasi, apapun bentuk dan tujuannya, organisasi itu didirikan atas dasar visi, misi dan tujuan untuk kemaslahatan umat. Manusia merupakan faktor strategis dalam seluruh aktivitas instansi dan organisasi, baik yang mencari keuntungan maupun yang tidak mencari keuntungan. Kinerja pegawai merupakan suatu permasalahan disetiap instansi dan organisasi. Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dapat dilakukan oleh individu atau kelompok dalam suatu instansi atau organisasi. Fenomena hasil kerja ini tentunya sejalan dengan wewenang dan tanggung jawab yang diberikan instansi dan organisasi kepada setiap pegawai dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan yang tertuang dalam visi, misi, dan tujuan jabatan instansi, organisasi tersebut, tanpa pelanggaran hukum.

Menurut Jafar A.K (2018) sumber daya manusia (SDM) dalam sistem operasi suatu perusahaan merupakan salah satu pasar modal yang berperan penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu, dunia usaha harus mengelola dan mengembangkan sumber daya manusianya dengan baik. Karena kunci kesuksesan bisnis bukan sekedar keunggulan teknologi dan modal yang tersedia. Namun faktor manusia juga merupakan faktor yang penting. Sumber daya manusia memainkan peran penting dalam

bisnis apapun, bahkan ketika peran dan fungsi karyawan digantikan oleh teknologi yang semakin canggih. Namun hingga saat ini tenaga kerja atau sumber daya manusia masih menjadi faktor penting penentu berkembangnya proses produksi agar dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Sumber daya manusia berperan ganda, baik sebagai obyek namun sekaligus sebagai subyek pembangunan. Sebagai obyek pembangunan, SDM merupakan sasaran pembangunan untuk disejahterahkan dan sebagai subyek, SDM berperan sebagai pelaku pembangunan yang sangat menentukan kemajuan. Berhasil tidaknya suatu pembangunan sangat ditentukan oleh sikap masyarakat suatu negara tersebut. Sumber daya manusia merupakan factor produksi dalam suatu pembangunan, sehingga system, cara dan bentuk adalah hasil dari produk yang sumber daya manusia miliki (Tyas & Ikhsani, 2015).

Sumber daya manusia merupakan kekayaan bagi suatu negara dalam mengembangkan ekonominya. Mereka tidak hanya menjadi pelaku tetapi juga penentu keberhasilan proses pembangunan tersebut. Keberhasilan pembangunan sangat dipengaruhi oleh sikap masyarakat di negara tersebut. Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor produksi dalam pembangunan, sehingga sistem, metode, dan bentuk hasil produksi sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang dimiliki.

Pemerintah Kota Ternate, melalui Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Pertanahan (Disperkim dan Pertanahan) Kota

Ternate, berencana membangun 617 rumah tidak layak huni (RTLH) melalui program Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS), yang didanai oleh pemerintah pusat melalui dana alokasi khusus (DAK).

Terdapat beberapa perusahaan yang ada di Kota Ternate salah satunya CV. INTI SARI. Melalui wawancara telah dilakukan, pihak perusahaan mengatakan bahwa mereka turut menjadi pemasok yang cukup besar dalam pemberian bahan baku bangunan untuk pembangunan rumah tidak layak huni (RTLH).

CV. INTI SARI adalah salah satu perusahaan pelaksanaan konstruksi dan bergerak juga dalam bidang usaha supplier bahan bangunan yang berbentuk CV. Beralamat di Jl. Pasar Inpres No. 37 Kel. Bastiong Karance Kec. Ternate Selatan Kabupaten Kota Ternate. CV INTI SARI adalah badan usaha berpengalaman yang mengerjakan proyek nasional, berdiri pada tahun 2019 dan saat ini sumber daya manusia mereka menghadapi tantangan yang signifikan di lapangan. Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, karyawan diharapkan memiliki profesionalisme tinggi, wawasan global, kemampuan teknis yang handal, dedikasi kerja yang tinggi, dan memberikan pelayanan optimal kepada pelanggan. Perusahaan ini memiliki total 75 karyawan yang terbagi antara direksi, manager, HRD, IT, management operasional, kepala gudang, stok gudang, CEO, supervisor, accounting, staff penjualan, keuangan, pramuniaga, logistic, SPV penjualan, kasir dan karyawan gudang. Yang mana diantaranya bertugas mencakup promosi barang, pengendalian biaya

produksi, administrasi pajak, manajemen staff, pengelolaan barang, pengangkutan dan pengiriman barang sesuai dengan destinasi yang telah ditentukan.

Peneliti memilih untuk melakukan penelitian di CV. INTI SARI karena dari observasi hasil yang didapatkan bahwa ada populasi yang mengalami *burnout* di dalamnya, seperti karyawan yang bekerja dalam lingkungan yang menekan atau menghadapi stress kerja yang tinggi.

Menurut Abadi Satria & Febriani Latifah (2016) Karyawan merupakan salah satu faktor pendukung dalam suatu perusahaan atau instansi karena karyawan yang memenuhi standar profesionalisme perusahaan akan meningkatkan produktivitas dalam melakukan pekerjaannya, tentunya kinerja perusahaan akan tetap terjaga dan dipelihara serta membuat perusahaan akan mengalami peningkatan

(Yasa & Dewi, 2018) menyebutkan bahwa *Burnout* juga bisa disebabkan oleh kurangnya pengakuan positif atas pekerjaan yang dilakukan. *Burnout* pada perusahaan dapat diukur dari jumlah karyawan yang keluar dari perusahaan.

Burnout Menurut Maslach & Jackson (1981) adalah sindrom yang ditandai oleh kelelahan emosional dan sikap sinis yang sering dialami oleh individu yang menjalankan pekerjaan yang melibatkan interaksi manusiawi. Sindrom ini mencerminkan dampak yang mendalam dari stres kerja yang berkelanjutan dan tekanan psikologis yang tinggi dalam lingkungan pekerjaan.

Menurut *World Health Organization* (WHO) *burnout* adalah sindrom yang disebabkan oleh stres kronis yang tidak semua orang bisa kendalikan. Misalnya, seorang karyawan yang seharusnya memiliki kesehatan mental yang baik justru mengalami depresi akibat jam kerja yang panjang. Kondisi ini membuat control emosi mental tidak sehat dan seringkali berujung pada pikiran negatif.

Menurut Maslach dan Leiter (2020) *burnout* paling baik dikonseptualisasikan sebagai hubungan - masalah dengan kecocokan, atau kecocokan, antara orang dan pekerjaan. Ketika ada kecocokan yang baik, pekerja cenderung terlibat dengan pekerjaannya dan merasa bahagia, energik, percaya diri, dan siap untuk berkomitmen pada hubungan jangka panjang yang produktif. Namun, jika ada ketidakcocokan, karyawan cenderung tidak bahagia, kelelahan, dan sinis. Seseorang dalam situasi ini mungkin tidak mau melakukan lebih dari yang minimal, dan siap untuk keluar dari hubungan dan mencari pekerjaan lain. Singkatnya, pekerja yang mengalami ketidakcocokan besar kemungkinan besar akan mengalami kelelahan.

Menurut Maslach dan Leiter (2020) *burnout* tidaklah hanya sekadar perasaan yang sederhana atau hasil dari satu faktor saja. Sebaliknya, itu merupakan gabungan kompleks antara kelelahan, sikap sinis, dan ketidakefektifan yang mencerminkan dampak dari tekanan kerja yang berkelanjutan.

Dari hasil analisis data yang dilakukan oleh Maslach & Jackson (1981) muncul tiga subskala yang mencakup kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian pribadi. Subsкала-subskala ini memberikan gambaran yang lebih terperinci tentang aspek-aspek yang berkaitan dengan Burnout dalam lingkungan kerja.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Alverina & Ambarwati (2020) menunjukkan bahwa hasil klasifikasi efikasi diri menunjukkan bahwa responden yang memiliki tingkat kepercayaan diri yang tinggi memperoleh penilaian yang lebih tinggi yaitu sebesar 91,32% dibandingkan dengan responden yang memiliki tingkat kepercayaan diri yang rendah, percaya diri memiliki efikasi diri yang rendah. Efisiensi mencapai 13,58%, sedangkan berdasarkan hasil klasifikasi tingkat *burnout*, responden dengan tingkat *burnout* tinggi memperoleh skor 0,38% lebih rendah dibandingkan responden dengan tingkat *burnout* rendah sebesar 13,58%.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 11 karyawan di CV. INTI SARI yang dilakukan pada tanggal 27 November 2023 sampai tanggal 1 Desember 2023 menggunakan aspek-aspek *burnout* yang dikemukakan oleh (Maslach & Jackson, 1981). Hasilnya diperoleh 8 Subjek mengungkapkan bahwa dalam aspek kelelahan emosional, mereka sering merasa lelah karena tekanan dari tugas yang berlebihan, dan merasa frustrasi ketika diminta mengambil alih pekerjaan dari rekan mereka yang seharusnya tidak menjadi tanggung jawab mereka maka dari itu sumber daya emosionalnya menjadi habis dan tidak lagi mampu memberikan

kontribusi secara psikologis. Pada aspek depersonalisasi, 10 Subjek merasa bahwa kantor tidak memberikan ruang bagi mereka untuk menyuarakan pendapatnya, dan teman-teman lainnya terlalu fokus pada pendekatan individual mereka dalam pekerjaan. Akibatnya, ketika subjek mencari informasi terkait tugas, rekan kerja cenderung tidak memberikan penjelasan yang cukup rinci, sehingga subjek merasa harus mengandalkan dirinya sendiri. Pada aspek penurunan pencapaian pribadi, 11 Subjek menyatakan bahwa jika terus menerima tekanan untuk menyelesaikan tugas, mereka cenderung terburu-buru mencapai target tetapi hasil kerja tidak mencapai kualitas maksimal. Kadang-kadang subjek merasa bersalah ketika hasil kerja tidak sesuai harapan, namun mereka merasa tidak memiliki pilihan lain karena terbatasnya waktu dan menganggap bahwa kemampuan rekan kerja lebih unggul daripada dirinya hal itu membuat subjek menilai dirinya sendiri negatif dalam pekerjaan. Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa sebagian besar subjek mengalami permasalahan *burnout* karena memenuhi aspek-aspek *burnout* yang dikemukakan oleh Maslach & Jackson (1981) yaitu kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan pencapaian pribadi.

Dari data lapangan ditemukan bahwa *burnout* pada karyawan itu tinggi, namun seharusnya *burnout* yang terjadi bisa jadi rendah dengan adanya dukungan dari rekan kerja dan orang sekitar. Kemudian pada penelitian Andriansyah (2014) menyatakan ketidaksesuaian antara harapan karyawan dengan apa yang ditawarkan perusahaan, seperti kurangnya

dukungan dari atasan dan persaingan tidak sehat antar rekan kerja, merupakan suatu kondisi psikologis lingkungan. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi *burnout* karyawan.

Dampak dari *burnout* pada individu adalah mereka akan mengalami kelelahan emosional, psikis, dan fisik, seperti mudah terserang penyakit akibat rendahnya imunitas tubuh, rendah diri dan kurang berintegrasi dengan orang lain. Sedangkan dampak *burnout* terhadap lingkungan atau organisasi adalah kurangnya integrasi dengan lingkungan. *Burnout* juga memberikan dampak, yang signifikan terhadap kondisi fisik setiap individu selama bekerja sehingga tidak dapat bekerja secara maksimal dan efektif. Menurut (Suana, 2019), dampak negatif dari *burnout* diwujudkan dengan menurunnya kinerja karyawan akibat stres yang tinggi sehingga berujung pada pelanggaran di tempat kerja. Jika seseorang mengalami stres yang terus-menerus dan tidak dapat diperbaiki, hal ini dapat mengakibatkan kelelahan.

Pada karyawan yang bekerja di CV. INTI SARI Ternate, mereka mengalami dampak negative yang terjadi selama bekerja, mereka sering merasa kelelahan karena kurang istirahat akibat melakukan aktivitas yang berlebihan dan melebihi waktu kemudian adanya kecenderungan *burnout* yang terjadi pada subjek di CV INTI SARI, oleh karena itu di butuhkan *psychological capital* untuk mempengaruhi agar mengurangi tingkat *burnout* yang mereka alami. Salah satu factor *burnout* yang saya gunakan dalam penelitian ini yaitu kelelahan, karena kelelahan muncul diakibatkan

melakukan pekerjaan yang melebihi batas kemampuan diri atau ketidaksesuaian diri ditempat kerja.

Menurut (Maslach et al., 2001) terdapat dua factor yang dapat mempengaruhi *Burnout*. Faktor pertama berkaitan dengan karakteristik individu, sedangkan yang kedua berkaitan dengan factor situasional di lingkungan kerja. Dua factor ini saling berinteraksi dalam membentuk pengalaman *Burnout* pada individu yang bersangkutan

Menurut (Luthans et al., 2007) Terdapat beberapa factor yang dapat mempengaruhi *burnout* antara lain : beban kerja yang tinggi, kurangnya dukungan social, dan kurangnya control atas pekerjaan. *Psychological capital* adalah konsep yang meliputi harapan (*hope*), ketahanan (*resilience*), optimisme (*optimism*) dan kepercayaan (*self-efficacy*). Beberapa variable yang bisa mempengaruhi keterkaitan antara *burnout* dan *psychological capital* meliputi dukungan social, control atas pekerjaan dan efektifitas manajerial.

Peneliti memilih *psychological capital* karena dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang factor-faktor yang dapat mencegah atau mengurangi *burnout* pada tingkat individu dan juga memiliki potensi untuk membantu individu menghadapi dan mengurangi tingkat burnout melalui peningkatan ketahanan mental, optimisme dan harapan.

Oleh karena itu *psychological capital* berperan dalam mengatasi masalah yang ada dalam subjek. *Psychological capital* memberikan peran

positif kepada subjek agar selalu menanamkan kepercayaan diri dalam melakukan pekerjaannya dan harus membuat atribusi positif atau selalu optimism dengan apa yang dia kerjakan.

Kusuma & Yudiarso (2022) Salah satu faktor yang mempengaruhi *burnout* pada setiap perusahaan adalah ada tidaknya *psychological capital*. *Psychological capital* merupakan ukuran psikologi positif yang menunjukkan kesabaran, kepercayaan diri, ketekunan, dan kegigihan dalam menghadapi permasalahan.

Menurut Luthans dkk., (2007) *psycological capital* adalah keadaan perkembangan psikologis positif individu dan ditandai dengan : (1) memiliki kepercayaan diri (*self-efficacy*) asumsi dan upaya yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas yang sulit, (2) membuat atribusi positif (optimisme) mengenai keberhasilan saat ini dan masa depan, (3) tekun menuju tujuan dan, bila perlu, mengarahkan kembali jalan menuju tujuan (harapan) agar berhasil, dan (4) ketika dilanda masalah dan kesulitan, mempertahankan dan bangkit kembali dan bahkan melampauinya (ketahanan) untuk mencapai kesuksesan.

Psychological Capital juga dianggap perlu untuk meningkatkan kemampuan untuk hidup positif dan mengambil tanggung jawab nyata Adnan & Prihatsanti (2017). Menurut Luthans dkk., (2007) *Psychological Capital* mencakup beberapa aspek kunci, seperti *self-efficacy*, *optimism*, *hope*, dan *resilience*. Aspek-aspek ini memiliki peran yang signifikan dalam

memperkuat kapasitas individu dalam menghadapi berbagai situasi dan mencapai tujuan mereka.

Menurut Kusuma & Yudiarso (2022) Berdasarkan uji statistik yang dilakukan, meta-analisis ini memberikan hasil yang menunjukkan bahwa korelasi antara *psychological capital* dan kelelahan memiliki ukuran efek sedang. Artinya terdapat hubungan yang signifikan antara *psychological capital* dengan *burnout*, yaitu jika seorang karyawan mempunyai *psychological capital* maka dapat meminimalisir terjadinya *burnout* pada dirinya – bahkan akan.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan Peng dkk., (2013) bahwa *psychological capital* memiliki hubungan negative dengan *burnout*, artinya memperkaya *psychological capital* merupakan strategi yang efektif untuk meningkatkan identitas organisasi dan mengurangi *burnout*.

*Psychological Capital* merupakan keadaan perkembangan psikologis positif individu dan ditandai dengan *self-efficacy*, *optimism*, *hope* dan *resilience*. *Psychological capital* mampu meminimalkan dampak *burnout* yang mungkin timbul dari pekerjaan baru atau jabatan baru dengan syarat atau cara kerja yang berbeda dari sebelumnya. Hal ini menunjukkan ketika *psychological capital* yang ada pada tiap karyawan itu tinggi maka akan memungkinkan menurunnya *burnout*. *Psychological capital* adalah suatu bagian dari aspek psikologi positif yang oleh individu yang berfungsi untuk meningkatkan motivasi, efikasi diri, optimisme, harapan dan

resiliensi yang berorientasi pada keberhasilan dan kesuksesan di tempat kerja. *Burnout* adalah suatu kondisi dimana seseorang merasa kelelahan, tidak berdaya, dan tidak bersemangat dalam melakukan pekerjaannya. Berdasarkan konteks latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah pada penelitian ini yaitu apakah terdapat hubungan antara *psychological capital* dengan *burnout* pada karyawan CV. INTI SARI di Ternate?

### **B. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan penjelasan dan perumusan masalah di atas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *psychological capital* dengan *burnout* pada karyawan CV. INTI SARI di Ternate.

### **C. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, maka manfaat yang diharapkan adalah :

#### **1. Manfaat teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu dan dapat berkontribusi pembuktian teori bahwa adanya hubungan *Psychological Capital* dengan *Burnout* dan menjadi referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan *Psychological Capital* dengan *Burnout*.

#### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi pihak CV. INTI SARI di Ternate mengenai Hubungan *Psychological Capital* dengan *Burnout* pada Karyawan