

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Sumber daya manusia didefinisikan sebagai individu produktif yang menjadi penggerak suatu organisasi atau instansi perusahaan dan mempunyai fungsi penting sehingga harus dikembangkan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki (Susan, 2019). Sumber daya manusia dikategorikan sebagai bagian terpenting bagi suatu organisasi atau perusahaan karena tujuan perusahaan dapat tercapai jika pengelolaan sumber daya manusia dilakukan dengan optimal (Larasati, 2018). Organisasi yang sehat sangat dipengaruhi oleh kualitas SDM-nya karena individu yang memiliki kualitas mumpuni merupakan sumber daya yang dibutuhkan organisasi untuk mengatasi berbagai permasalahan organisasi (Marniati dan Adjunct, 2020). Selain itu, perkembangan organisasi yang terjadi dapat menyebabkan tekanan dan tuntutan serta persaingan yang menjadi tantangan dalam pekerjaan dan perlu untuk diatasi (Hardianti, 2013). Untuk itu, dalam upaya menghadapi persaingan bisnis yang semakin kompetitif, dinamis, dan terkesan sulit diprediksi pada era globalisasi saat ini, dibutuhkan ketersediaan sumber daya manusia yang terampil, cakap, memiliki keahlian, dan responsif terhadap perubahan (Jabani, 2015).

Sejalan dengan perkembangan di era globalisasi saat ini, peran sebagai pekerja tidak hanya dipegang oleh laki-laki, tetapi banyak perempuan juga turut bekerja (Pratiwi dan Betria, 2021). Berdasarkan prinsip kesetaraan dan keadilan

gender, baik pria maupun wanita memiliki kondisi yang sama untuk memperoleh kesempatan dan hak-haknya sebagai manusia, sehingga mereka dapat berperan dan berpartisipasi dalam berbagai kegiatan pembangunan yang mencakup pelaksanaan peran tanggung jawab sebagai karyawan perusahaan sesuai dengan keadilan struktural dalam organisasi (Frichilia, 2016). Dijelaskan bahwa kehadiran perempuan dalam dunia kerja memberikan manfaat besar dan sangat diperlukan untuk perkembangan perusahaan (Ashar dan Harsanti, 2017). Akan tetapi, sejalan dengan keterlibatan wanita di tempat kerja, beberapa peneliti menemukan bahwa terdapat beberapa permasalahan yang berpotensi untuk dialami karyawan wanita dibanding laki-laki seperti konflik antara pekerjaan dan keluarga. Hal ini terjadi karena adanya peran ganda yang dimiliki oleh karyawan wanita. Sebaliknya, karyawan pria cenderung lebih banyak menghabiskan waktu untuk urusan pekerjaan yang menyebabkan pria tidak lebih sering mengalami konflik pekerjaan dan keluarga dibandingkan wanita (Akbar, 2017). Hal ini sejalan dengan penelitian dari Nilsen dkk., (2017) yang menyatakan bahwa konflik peran ganda lebih sering dialami oleh wanita dibanding pria karena wanita memiliki tuntutan yang lebih tinggi terkait ekspektasi beban ganda dan norma sosial yang menuntut wanita untuk berfokus pada peran domestik, sehingga menyulitkan wanita untuk mengembangkan diri secara profesional di dunia kerja.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 04 sampai 07 April 2024 melalui *zoom meeting* dan tatap muka terhadap 12 responden karyawan wanita, terdapat banyak permasalahan yang sering dialami para karyawan wanita di tempat kerjanya seperti, pekerjaan yang tidak sesuai *jobdesk*, fasilitas perusahaan

yang belum memadai, lingkungan kerja yang tidak kondusif, lembur hingga malam hari akibat banyaknya pekerjaan, kurang bisa beradaptasi di lingkungan kerja akibat interaksi antar karyawan yang minim, pelecehan secara verbal dan non verbal di tempat kerja, kurangnya apresiasi atas pekerjaan yang telah diselesaikan, konflik antar karyawan maupun dengan atasan, serta permasalahan gaji dan insentif yang tidak memuaskan.

Adapun merujuk pada penelitian Sarina dan Ahmad (2021) yang menjelaskan bahwa permasalahan lainnya yang dialami oleh karyawan wanita di tempat kerja adalah diskriminasi gender yang disebabkan oleh budaya patriarki dan *stereotype* yang memiliki kecenderungan untuk menganggap rendah peran karyawan wanita dibanding karyawan laki-laki. Diasumsikan bahwa karakteristik maskulin yang dimiliki laki-laki mengacu pada sifat agresif, mandiri, berorientasi pada tindakan, tegas, dan percaya diri dianggap sebagai karakteristik tepat untuk peran profesional khususnya dalam dunia kerja. Sementara itu, karakteristik feminin pada perempuan biasanya dikaitkan dengan sifat emosional, kebersamaan, dan kecenderungan untuk fokus pada aktivitas di rumah dianggap kurang tepat khususnya untuk peran kepemimpinan di dunia kerja (Steg dan Rothengatter, 2008). Selain itu, persoalan lainnya adalah tuntutan pekerjaan dan tanggung jawab yang berlebih dapat menjadi stressor yang jika terjadi secara terus menerus dan tidak mampu diatasi oleh karyawan akan memunculkan kondisi *burnout* (Fanani dkk., 2020). Liana (2020) mengungkapkan bahwa risiko *burnout* lebih tinggi dialami oleh karyawan wanita dibanding karyawan pria karena karyawan wanita lebih sering mengalami kelelahan emosional.

Menurut Maslach dan Leiter (2016) *burnout* merupakan sindrom psikologis yang muncul sebagai bentuk respons berkepanjangan terhadap stres kronis yang dialami di tempat kerja. Lebih lanjut *burnout* diartikan sebagai keadaan kronis yang tidak selaras dengan pekerjaan individu, dan hal tersebut dapat menjadi keadaan krisis yang signifikan dalam hidup individu (Christina Maslach, 2005). Harnida (2015) turut menjelaskan bahwa *burnout* adalah segala bentuk tekanan psikis yang erat kaitannya dengan stres dan ditandai dengan kelelahan fisik, mental, dan emosional. Adapun, Maslach dan Leiter (2016) menjelaskan bahwa terdapat tiga aspek *burnout*, yaitu, kelelahan emosional, depersonalisasi, dan rendahnya penilaian terhadap diri sendiri.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh lembaga Naluri life (2023) terhadap 13.000 karyawan di wilayah Asia Tenggara terkait kesenjangan tingkat *burnout* antara karyawan pria dan wanita diketahui bahwa karyawan wanita di wilayah Asia Tenggara mengalami tingkat risiko kesehatan mental yang lebih tinggi dibandingkan pria, terdapat lebih dari 50% karyawan wanita memiliki tingkat *burnout*, depresi, dan kecemasan yang mengkhawatirkan. Data yang dikumpulkan menunjukkan bahwa 60% karyawan wanita di Asia Tenggara mengalami tingkat *burnout* yang lebih tinggi daripada pria. Selain itu, berdasarkan hasil survei lainnya yang dilakukan oleh Hardiyanti (2013) pada 30 karyawan kantor Pos Pusat Malang tanggal 12 Desember 2012 terkait gejala *burnout*, didapati 24 karyawan yang mengalami gejala *burnout*. Gejala yang muncul adalah selalu merasa lelah setiap hari dari kelelahan secara fisik seperti flu atau demam, gangguan pencernaan, dan

sakit kepala. Rata-rata karyawan yang merasakan gejala tersebut telah bekerja dalam kurun waktu lebih dari 10 tahun.

Merujuk pada hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 04 sampai 07 April 2024 melalui *zoom meeting* maupun wawancara secara langsung dengan 12 karyawan wanita yang bekerja di beberapa perusahaan formal dan dalam beberapa divisi yang berbeda seperti staf Human Resources Development (HRD), staf pemasaran, dan staf keuangan. Rata-rata responden menunjukkan bahwa mereka mengalami *burnout* yang dilihat dari pernyataan-pernyataan yang dikemukakan oleh para responden. Karyawan wanita tersebut menjelaskan kerap kali merasa lelah secara fisik maupun psikis yang mengganggu kinerja dan aktivitas responden, hal ini sesuai pernyataan para responden yang mengungkapkan bahwa sering mengalami sakit kepala di tempat kerja dan terkadang tidak bisa mengontrol kondisi emosi sehingga menjadi cepat marah. Adapun, saat mengerjakan pekerjaannya, sebagian responden mengatakan bahwa mereka tidak nyaman bekerja dengan orang banyak bahkan cenderung menolak untuk membantu menyelesaikan pekerjaan yang bukan milik mereka, Selain itu, terkadang karyawan wanita sering merasa tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan merasa tidak puas dengan hasil kerja yang dicapai.

Mengacu pada hasil wawancara tersebut, peneliti meyakini bahwa terdapat permasalahan *burnout* pada karyawan wanita. Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan aspek-aspek *burnout* menurut Maslach dan Leiter (2016) yaitu, kelelahan emosional, depersonalisasi, dan rendahnya penilaian terhadap diri sendiri. Pada aspek kelelahan emosional sebagian besar responden menunjukkan gejala *burnout*

seperti sering merasa marah dan sakit kepala di tempat kerja. Para responden juga menyatakan bahwa mereka terkadang tidak merasa nyaman untuk bekerja dengan banyak orang dan cenderung menghindar melakukan pekerjaan yang bukan menjadi tanggung jawabnya, hal ini merujuk pada aspek depersonalisasi. Selanjutnya, pada aspek rendahnya penilaian terhadap diri sendiri, karyawan wanita turut mengungkapkan bahwa mereka sering merasa kewalahan dengan pekerjaan yang dimiliki dan merasa tidak puas dengan hasil pekerjaannya sendiri. Untuk itu, demi meminimalisir terjadinya permasalahan-permasalahan tersebut, karyawan wanita diharapkan lebih memahami gejala-gejala *burnout* dan mencegahnya berkembang menjadi kondisi *burnout* dengan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman serta menjaga hubungan positif dengan rekan kerja (Hardianti, 2013).

Menurut Linch dalam (Andriansyah dan Sahrah, 2014) tingkat *burnout* yang tinggi dapat berdampak buruk pada kinerja karyawan, seperti menurunnya performa kerja, perasaan tidak puas, tidak berdaya, dan munculnya gejala symptom psikosomatik. Schaufeli dalam Harnida (2015) turut mengungkapkan bahwa *burnout* dapat berakibat dalam bentuk menurunnya kinerja, rendahnya produktivitas, dan berkurangnya kepuasan kerja. Adapun Demerouti dalam (Rubab, 2017) menjelaskan bahwa *burnout* memiliki dua dimensi penting yaitu, kelelahan emosional dan pelepasan. Hal ini menjelaskan adanya tuntutan pekerjaan yang memunculkan perasaan terbebani dan kelelahan sehingga menghambat efektivitas dalam bekerja (Rubab, 2017).

Terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi *burnout* berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, yaitu faktor kemampuan komunikasi

interpersonal (Yudhianto, 2023) dukungan sosial (Akbar dan Soetjningsih, 2022), keterlibatan karyawan (Christianty dan Widhianingtanti, 2016), konflik keluarga (Rubab, 2017), dan kesejahteraan psikologis (Ardilla dan Hakim, 2020) Menurut Andayani dalam Widyakusumastuti dan Fauziah (2016) kemampuan komunikasi interpersonal dianggap baik dan efektif jika keterampilan tersebut membuat proses komunikasi yang terjalin dapat membawa kesenangan bagi kedua belah pihak. Untuk mewujudkan komunikasi efektif maka pihak yang terlibat, yaitu komunikan atau komunikator harus memperoleh pengertian yang sama. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh (Yudhianto, 2023) terdapat hubungan negatif antara kemampuan komunikasi interpersonal dengan *burnout*. Dijelaskan lebih lanjut bahwa pada lingkungan kerja, kemampuan komunikasi interpersonal yang baik sangat dibutuhkan untuk dapat melakukan pekerjaan yang maksimal agar tidak terjadi *burnout*. Adapun kebaruan dalam penelitian ini dibandingkan dengan penelitian sebelumnya terletak pada fokus bahasan yang lebih spesifik pada wanita di tempat kerja. Selain itu, profesi sebagai karyawan wanita secara umum masih jarang menjadi subjek penelitian karena sebagian besar penelitian lebih terarah pada profesi tertentu seperti perawat dan guru. Kebaruan lainnya adalah sebagian besar penelitian terdahulu membahas efektivitas komunikasi interpersonal yang terjalin di tempat kerja dan hubungannya dengan *burnout*. Sebaliknya, penelitian ini bertujuan untuk mengukur kemampuan komunikasi interpersonal yang dimiliki karyawan wanita dan kaitannya dengan *burnout*.

DeVito (2016) mendefinisikan kemampuan komunikasi interpersonal sebagai kemampuan berkomunikasi antar individu berupa interaksi verbal dan non verbal antara dua orang atau lebih yang saling terhubung dan bergantung. Adapun Mulyana dalam (Anggraini dkk., 2022) berpendapat bahwa kemampuan komunikasi antar pribadi adalah keterampilan komunikasi yang dimiliki oleh tiap individu untuk berkomunikasi secara tatap muka atau langsung dan memungkinkan setiap pihak yang terlibat dapat menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun non verbal. Menurut DeVito (2011) terdapat lima aspek kemampuan komunikasi interpersonal, yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Levy dalam (Widyakusumastuti dan Fauziah, 2016) menyatakan bahwa salah satu faktor yang menyebabkan munculnya *burnout* adalah hubungan sosial di tempat kerja. Relasi sosial yang terjalin mencakup hubungan dengan atasan, sesama pekerja, dan hubungan antar atasan dan bawahan. Rakhmat dalam (Widyakusumastuti dan Fauziah, 2016) juga menjelaskan bahwa untuk membentuk relasi sosial yang positif diperlukan adanya kemampuan komunikasi interpersonal yang efektif sebagai bentuk pembentukan dan penguatan hubungan atau relasi sosial tersebut.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan antara kemampuan komunikasi interpersonal dengan *burnout* pada karyawan wanita?

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

### **1. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kemampuan komunikasi interpersonal dengan *burnout* pada karyawan wanita.

### **2. Manfaat Penelitian**

#### a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan pengetahuan pada ilmu psikologi terutama psikologi industri dan organisasi terkait hubungan antara kemampuan komunikasi interpersonal dengan *burnout* pada karyawan wanita.

#### b. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan dan memperluas wawasan dan pengetahuan karyawan terkait pentingnya kemampuan komunikasi interpersonal terhadap *burnout* serta dapat bermanfaat untuk program pengembangan sumber daya manusia khususnya karyawan wanita di perusahaan yang berkaitan dengan kemampuan komunikasi interpersonal dan *burnout*.