

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Semakin berkembangnya kemajuan di bidang industri sekarang ini, menyebabkan semakin kompleksnya permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan dan tuntutan pekerjaan pun semakin meningkat. Persaingan industri susu mengakibatkan banyak beredar berbagai macam susu bubuk pertumbuhan. Persaingan ini menciptakan berbagai macam informasi terkait produk susu yang akan mempengaruhi keputusan pembelian. Berbagai macam informasi yang beredar menyebabkan konsumen lebih mudah memperoleh informasi, namun tidak semua informasi yang disampaikan oleh penjual sesuai dengan yang di harapkan konsumen (Rachmatullah & Setyadi, 2015).

Tingginya jumlah balita di Indonesia, membuat Indonesia menjadi salah satu pasar utama dalam pemasaran susu pertumbuhan dunia. Indonesia bersama China merupakan negara dengan konsumsi susu pertumbuhan terbesar di dunia. *Food and Agriculture Organization of the United Nations* (2012) dalam laporannya menyebutkan bahwa konsumsi susu balita di Indonesia merupakan yang tertinggi ke-2 di Asia dengan total 130.600 ton di tahun 2010. Persaingan susu pertumbuhan di Indonesia diperkirakan akan terus meningkat seiring dengan meningkatnya daya beli masyarakat dan meningkatnya kebutuhan masyarakat pada umumnya (Suprpto, 2014).

Persaingan susu pertumbuhan di Indonesia tidak terlepas dari peran sumber daya manusia (SDM), dalam suatu organisasi atau perusahaan sumber daya manusia memiliki kedudukan yang penting pada pelaksanaan proses kerja organisasi dan pencapaian tujuan organisasi. Pelaksanaanya, manusia dalam organisasi ini menjadi elemen utama dibandingkan dengan sumber daya yang lain. Tanpa adanya sumber daya manusia, sumber daya yang lain tentunya tidak akan bisa dimanfaatkan apalagi dikelola untuk menghasilkan atau mengeluarkan suatu produk sesuai dengan apa yang menjadi tujuan yang diinginkan oleh perusahaan (Aminah, 2010).

Ratna Ekawati (2008) mengatakan perusahaan dalam melakukan strategi pemasaran mengalami kesulitan dalam keterbatasan produk, sehingga keputusan yang dibuat sering menghasilkan yang kurang optimal. Salah satu sumber daya manusia yang memiliki peranan yang cukup penting untuk menjalankan proses jual beli produk serta mempromosikan suatu produk langsung kepada konsumen adalah *sales*. Menurut Gitosudarmo (2003) *Sales* susu atau yang sering disebut promosi penjualan susu, biasanya digunakan perusahaan produk susu yang gunanya untuk merangsang konsumen untuk membeli atau memakai produk tersebut. Menurut Sihite (1996) fungsi dari *sales* adalah untuk memotivasi calon pelanggan agar bertindak dengan suatu cara yang dikehendaki olehnya yaitu membeli, dapat mengarahkan sasaran mana dan kepada siapa produk akan ditawarkan dan dijual, dapat meyakinkan atas manfaat dan kelebihan produk yang ditawarkan, dapat meyakinkan atas manfaat dan kelebihan produk yang ditawarkan, dapat meyakinkan calon pelanggan yang diketahui ragu-ragu dalam mengambil keputusan atau menentukan pilihan, dapat

meyakinkan calon pelanggan yang diketahui ragu-ragu dalam mengambil keputusan atau menentukan pilihan produk.

Pekerjaan yang berhubungan langsung dengan manusia atau lebih sering disebut sebagai *helping profession* atau *human service professional* seringkali memupuk emosi tinggi dalam pekerjaan dan menjadikan individu tersebut menanggung beban yang sangat berat sehingga menjadi stres (Schaufeli & Bunk, 1996). Stres yang dialami terus-menerus akan menyebabkan kondisi yang semakin buruk, puncak dari stres yang dialami dan tidak tertanggulangi akan menyebabkan *burnout*. *Burnout* merupakan kelelahan fisik dan mental yang disebabkan oleh usaha untuk mencapai beberapa pekerjaan yang tidak realistis yang berhubungan dengan tujuan. Penelitian-penelitian awal mengenai *burnout* sebagian besar dilakukan di lapangan pekerjaan yang melibatkan banyak orang atau *human service setting* (Farhati & Rosyid, 1996). Meskipun *sales* mengalami kelelahan fisik dan mental saat bekerja, seharusnya *sales* dapat mengelola kondisi tersebut, agar hal tersebut tidak terjadi terus-menerus yang akan mengakibatkan *burnout* dan mengganggu kinerja *sales*. Sebuah studi Nasional terhadap 28.000 orang Amerika mengindikasikan bahwa lebih dari 50% penderita *burnout* terdiri dari profesi pelayanan maupun non pelayanan publik (Kreitner & Kinichi, 2001).

Selama bekerja, tuntutan pekerjaan pada *sales* antara lain harus menjelaskan tentang produk, mengetahui pengetahuan tentang produk, serta saat menawarkan produk harus berani ambil resiko dan pantang menyerah. Namun bila *sales* tersebut tidak dapat menganggap tuntutan dalam pekerjaan sebagai suatu hal yang

menyenangkan, maka akan timbul stres pada *sales*. Menurut Schaufeli & Bunk (1996) stres yang dialami terus menerus akan menyebabkan kondisi yang semakin buruk, puncak dari stres yang dialami dan tidak tertanggulangi adalah *burnout*. Baron & Greenberg (dalam Andarika 2004) mengatakan bahwa *burnout* adalah suatu sindrom kelelahan emosional, fisik, dan mental, berhubungan dengan rendahnya perasaan harga diri, disebabkan penderitaan stres yang intens dan berkepanjangan. Pekerja yang mengalami *burnout* menjadi berkurang energi dan ketertarikannya pada pekerjaan. Selanjutnya, beberapa peneliti melihat *burnout* sebagai bagian dari stres (Luthans, 2006).

Definisi lain dikemukakan oleh Maslach dan Goldberg (1998) yang menjelaskan *burnout* sebagai sindrom kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penghargaan yang rendah terhadap diri (*low personal accomplishment*). Lebih lanjut dijelaskan kelelahan emosional ditandai dengan perasaan terlalu berat secara emosional, kelelahan ini terdiri dari kelelahan fisik dan emosi yang ditandai dengan kekurangan energi. Depersonalisasi merupakan upaya untuk melindungi diri dari tuntutan emosional yang berlebihan dengan adanya sikap negatif, kasar, menjaga jarak dengan penerima pelayanan, menjauh dari lingkungan sosial dan cenderung tidak peduli terhadap lingkungan dan orang-orang di sekitarnya. *Low personal accomplishment* disebabkan oleh perasaan bersalah telah memperlakukan orang lain yang ditemui secara negatif dan akan merasa diri telah berubah menjadi orang yang berkualitas buruk terhadap orang lain serta tidak memperhatikan kebutuhan orang lain.

Berdasarkan hasil penelitian terbaru yang dilakukan oleh (Regus,2012) pekerja di Indonesia semakin tertekan. Survei ini diteliti berdasarkan lebih dari 16.000 orang pekerja profesional di seluruh dunia, ditemukan bahwa lebih dari setengah pekerja di Indonesia (64%) mengatakan bahwa tingkatan stres bertambah dibandingkan tahun lalu. Tingkat stres terus meningkat di seluruh Indonesia bahkan di dunia membuat karyawan semakin dekat pada tingkat *burnout*. Jangka pendek karyawan dapat kehilangan pekerja yang berkualitas dan berurusan dengan produktifitas yang rendah karena karyawan harus mengatasi *burnout* yang berkaitan dengan masalah kesehatan, insomnia, dan kelelahan. Pemicu stres yang dapat menyebabkan *burnout* lebih banyak disebabkan karena lingkungan profesional dibandingkan dengan lingkungan pribadi, manajemen dan keuangan pribadi merupakan faktor utama penyebabnya.

Berdasarkan hasil wawancara langsung yang peneliti lakukan pada tanggal 04 dan 09 Oktober 2016 pukul 11.00 - 12.30 WIB di *outlet* perbelanjaan Yogyakarta. 8 dari 10 subjek yang peneliti wawancara, yaitu *sales* susu pertumbuhan yang terdiri dari produk *Enfagrow, Nutrilon Royal, Morinaga Child Kids, Friso, Dancow, S26 Promise, Frisian Flag dan Bebelac* menyatakan bahwa setiap harinya subjek merasakan tidak bersemangat untuk melakukan aktivitas pekerjaan, di samping itu subjek menunjukkan adanya kelelahan yang dialami karyawan tersebut yang ditandai dengan munculnya rasa bosan, sakit fisik seperti sakit kepala, mual-mual, pegal linu, kejang otot, dan rentan terhadap penyakit. Gejala yang lain yaitu gelisah, merasa gagal, sia-sia, mudah tersinggung, cemas, suka marah, acuh tak acuh, adanya

ketidakpuasan dengan pekerjaannya, kurang dapat akrab dengan rekan kerja, dan kurang menghargai dirinya sendiri dan tidak merasa puas dengan apa yang sudah dikerjakan. Tiga di antara subjek wawancara juga menyatakan bahwa pada saat bekerja sering pergi ke belakang atau ke toilet hanya untuk bersantai dan menenangkan diri dari kekhawatiran pada hasil penjualan yang akan subjek dapatkan pada hari tersebut. Dua subjek diantaranya juga menyatakan bosan dalam menjalankan profesinya, karena tekanan yang dihadapi saat melakukan pekerjaan. Munculnya gejala-gejala tersebut dapat disebut dengan gejala *burnout*. Bentuk gejala yang tidak menyenangkan seperti di atas dapat mempengaruhi pekerjaan dan akhirnya berdampak pada terkurasnya sumber energi dalam diri *sales*. Dampak lain bagi perusahaan adalah tidak optimalnya penjualan produk akibatnya keuntungan yang diperoleh semakin menurun sehingga pendapatan perusahaan semakin berkurang dan perusahaan tidak dapat memenuhi target pendapatan.

Adanya standar yang ditetapkan oleh perusahaan berkaitan dengan peraturan, *deadline* kerja, upah (*financial*), lingkungan bahkan selalu dituntut memiliki konsentrasi dan kondisi fisik yang selalu prima memberikan dampak positif dan negatif pada karyawan. Dampak positif berupa meningkatnya motivasi karyawan sehingga berpengaruh terhadap kinerja karyawan untuk mencapai target sesuai dengan standar yang telah ditetapkan di perusahaan, dengan harapan dapat memperoleh *reward* dari atasan (Pemberlakuan *Reward* dan *Punishment* oleh perusahaan). Dampak negatif bisa terlihat dari menurunnya kinerja karyawan karena mendapat *stressor* yang tinggi sehingga berpotensi untuk melakukan pelanggaran-

pelanggaran di tempat kerja, apabila stres pada individu berlangsung secara terus menerus dan tidak dapat terselesaikan maka akan memicu timbulnya *burnout* (Rahmawati, 2013). Bentuk gejala yang tidak menyenangkan seperti di atas dapat mempengaruhi konsentrasi pekerjaan dan akhirnya berdampak pada terkurasnya sumber energi dalam diri *sales*. Dampak lain bagi perusahaan adalah tidak optimalnya penjualan produk akibatnya keuntungan yang diperoleh semakin menurun sehingga target perusahaan tidak tercapai.

Menurut Caputo (1991) timbulnya *burnout* disebabkan oleh beberapa faktor yang diantaranya yaitu : karakteristik Individu sumber dari dalam diri individu merupakan salah satu penyebab timbulnya *burnout*. Sumber tersebut dapat digolongkan atas dua faktor yaitu : faktor demografi mengacu pada perbedaan jenis kelamin antara wanita dan pria, 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, lingkungan kerja terbagi menjadi 2 yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Lingkungan kerja fisik menurut Sedarmayanti (2009) yaitu semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat di sekitar tempat kerja dimana dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung, sedangkan lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Faktor yang ke tiga adalah keterlibatan emosional dengan penerimaan pelayanan atau pelanggan, bekerja

melayani orang lain membutuhkan banyak energi karena harus bersikap sabar dan memahami orang lain dalam keadaan krisis, frustrasi dan ketakutan.

Salah satu faktor munculnya *burnout* pada karyawan adalah kondisi lingkungan kerja non fisik yang kurang baik (Sihotang, 2004). 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 non fisik yang dapat mempengaruhi munculnya *burnout* dalam diri karyawan. Menurut La Fellete (Sumaryani, 1997) mengatakan bahwa lingkungan kerja non fisik tidak nampak tetapi nyata ada dan akan dirasakan oleh seseorang bila memasuki lingkungan kerja non fisik suatu organisasi. Untuk mengetahui keadaan tersebut dapat diketahui melalui persepsi individu terhadap lingkungan kerja non fisiknya.

Persepsi terhadap lingkungan kerja dengan kecenderungan *burnout* telah diteliti oleh Andriani (2004), yang menunjukkan hasil terdapat korelasi negatif antara persepsi terhadap kondisi lingkungan kerja terhadap kecenderungan *burnout* pada perawat Instalasi Rawat Darurat RSUD DR. Soetomo Surabaya. Kondisi lingkungan kerja meliputi kondisi fisik (penerangan, suhu udara atau temperatur, dan kebisingan) dan non fisik (kekaburan peran, konflik peran, beban kerja, dan tanggung jawab). Hal ini menunjukkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi *burnout* adalah lingkungan kerja non fisik.

Menurut Robbins (2008) persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan

pesan. Kata lain, persepsi adalah proses memberikan makna pada stimuli indrawi. Didukung oleh Thoha (2002) yang menyatakan bahwa persepsi adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang di dalam memahami informasi tentang lingkungan, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan perasaan, dan penciuman. Walgito (2002), mengatakan persepsi sebagai proses di mana individu mengorganisasi dan menginterpretasikan stimulus yang diindra sehingga individu menyadari dan mengerti tentang apa yang diindra.

Menurut Wursanto (2009) menyebutnya lingkungan kerja non fisik didefinisikan sebagai sesuatu yang menyangkut segi psikis dari lingkungan kerja. Berdasarkan pengertian tersebut, dapat dikatakan bahwa lingkungan kerja non fisik disebut juga sebagai lingkungan kerja psikis, yaitu keadaan di sekitar tempat kerja yang bersifat non fisik. Lingkungan kerja semacam ini tidak dapat ditangkap secara langsung dengan panca indera manusia, namun dapat dirasakan keberadaannya. Menurut Sedarmayanti (2001) lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik hubungan dengan atasan maupun hubungan sesama rekan kerja, ataupun hubungan dengan bawahan. Ditambahkan Sentoso (2001) lingkungan kerja non fisik merupakan lingkungan kerja yang dapat membangun suatu iklim dan suasana kerja yang bisa membangkitkan rasa kekeluargaan untuk mencapai tujuan bersama.

Terdapat 5 aspek lingkungan kerja non fisik menurut Sihotang (2004) yang bisa mempengaruhi perilaku karyawan, yaitu : Struktur kerja yaitu sejauh mana bahwa pekerjaan yang diberikan kepadanya memiliki struktur kerja dan organisasi yang

baik, Tanggung jawab kerja yaitu sejauh mana pekerja merasakan bahwa pekerjaan mengerti tanggung jawab mereka serta bertanggung jawab atas tindakan mereka, Perhatian dan dukungan pemimpin yaitu sejauh mana karyawan merasakan bahwa pimpinan sering memberikan pengarahan, keyakinan, perhatian serta menghargai mereka, Kerja sama kelompok kerja, yaitu sejauh mana karyawan merasakan ada kerjasama yang baik di antara sesama kelompok kerja yang ada, dan Komunikasi yang baik, yaitu terbuka, dan lancar, baik antara teman sekerja ataupun dengan pimpinan.

Lingkungan kerja non fisik adalah keadaan di sekitar tempat pada waktu karyawan melakukan pekerjaannya, dan keadaan ini yang dapat mempengaruhi kesejahteraan karyawan (Wesik, 2004). Seberapa jauh akibat yang akan ditimbulkan oleh kondisi kerja tergantung pada bagaimana cara individu mempersepsikannya. Setiap individu mempunyai persepsi yang berbeda terhadap suatu hal walaupun berada di dalam situasi yang sama. Apabila karyawan memiliki persepsi yang positif terhadap lingkungan kerja non fisik, maka karyawan akan menerima hal tersebut sebagai hal yang menyenangkan. Sebaliknya, bila karyawan memiliki persepsi yang negatif terhadap lingkungan kerja non fisiknya, maka karyawan akan menerima hal tersebut sebagai sesuatu yang tidak menyenangkan (Andriani, 2004). Memberikan atau mengadakan lingkungan kerja non fisik yang menyenangkan berarti juga menimbulkan perasaan yang puas terhadap karyawannya. Demikian akan mengurangi tingkat *burnout* karyawan di tempat kerja (Kartono, 2005).

Lingkungan kerja non fisik merupakan faktor penting dan berpengaruh terhadap karyawan, dimana persepsi lingkungan kerja non fisik yang dipersepsikan negatif pada karyawan akan menyebabkan timbulnya kelelahan, ketegangan emosi, serta motivasi yang rendah. Sebaliknya, jika persepsi lingkungan kerja non fisik yang dipersepsikan positif pada karyawan dapat menciptakan motivasi tinggi dan tidak menimbulkan kelelahan serta ketegangan emosi pada karyawan (Kartono, 2005).

Dari uraian di atas, permasalahan yang akan diajukan dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan antara persepsi terhadap lingkungan kerja non fisik dengan *burnout* pada *sales* susu di yogyakarta?

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara persepsi terhadap lingkungan kerja non fisik dengan *burnout* pada *sales* susu di yogyakarta.

Hasil dari penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat :

1. Manfaat teoritis dari penelitian ini dapat memberikan tambahan pengetahuan di bidang psikologi industri dan organisasi khususnya mengenai persepsi lingkungan kerja non fisik dan *burnout*.
2. Manfaat praktis dari penelitian ini adalah menambah informasi dan pengetahuan bagi para karyawan terutama tentang hubungan antara persepsi lingkungan kerja non fisik dan *burnout*, sehingga dapat membantu para *sales* susu dalam menyikapi keadaan tersebut.

