

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Perubahan zaman dari waktu-kewaktu menjadikan restoran mengalami pergeseran fungsi yang lebih sering digunakan untuk berkumpul, bersosialisasi dan bertukar pikiran, sehingga dapat dikatakan bahwa kebiasaan makan dan minum di luar rumah telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan masyarakat modern (Remiasa & Lukman dalam Cahyani & Sitohang, 2016). Perubahan pola masyarakat yang gemar makan di luar serta diiringi dengan jumlah penduduk Indonesia yang besar, maka menjadi daya tarik sebagai pendorong berbagai kalangan pengusaha untuk melakukan investasi bisnis ke bidang makanan seperti restoran (Sharif, Firman, & Dewi, 2015). Terlebih lagi, bisnis makanan tercatat sebagai potensi bisnis dengan tingkat pertumbuhan yang tinggi. Hal ini disebabkan karena makanan merupakan kebutuhan utama semua orang dari berbagai kalangan (Santoso, 2016).

Menurut Kartika dan Kaihatu (2010) karyawan sebagai Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki oleh restoran menempati posisi strategis untuk menghasilkan output yang sesuai dengan harapan perusahaan, maka sudah seharusnya SDM dikelola dan dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya. Lebih lanjut, permasalahan yang muncul terletak pada bagaimana mempertahankan karyawan untuk tetap dapat bekerja sesuai dengan tuntutan yang ada dan selalu bersemangat dalam setiap pekerjaannya (Saputra, Azwar, & Indrawati, 2016). Menurut Kaswan (2017) karyawan akan sulit menunjukkan semangat saat bekerja dan mudah

menarik diri dari pekerjaan jika mengalami *burnout*. Kondisi ini terjadi karena adanya *burnout* berdampak bagi individu, orang lain, dan organisasi. Dampak pada individu terlihat adanya gangguan fisik seperti sulit tidur, rentan terhadap penyakit, munculnya gangguan psikosomatik, maupun gangguan psikologis yang meliputi penilaian yang buruk terhadap diri sendiri yang dapat mengarah pada terjadinya depresi. Dampak *burnout* yang dialami individu terhadap orang lain dirasakan oleh penerima pelayanan dan keluarga (Maslach dalam Ema, 2004). Selanjutnya dampak *burnout* bagi organisasi adalah meningkatnya frekuensi tidak masuk kerja, berhenti dari pekerjaan atau *job turnover*, sehingga kemudian berpengaruh pada efektivitas dan efisiensi kerja dalam organisasi (Cherniss, dalam Ema, 2004).

Maslach, Schaufeli, dan Leiter (2001) mendefinisikan *burnout* sebagai sindrom psikologis yang ditandai kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penghargaan diri sendiri yang rendah. *Burnout* juga merupakan bentuk akibat dari bertumpuknya permasalahan di tempat kerja yang belum terselesaikan yang terjadi karena stres kerja dalam jangka panjang. Maslach, dkk. (2001) mengungkapkan bahwa *burnout* terbagi menjadi tiga aspek, yaitu pertama aspek *emotional exhaustion* yang merupakan keterlibatan emosi yang menyebabkan energi dirinya terkuras oleh pekerjaan, sehingga mudah letih, jenuh, mudah tersinggung, sedih, tertekan, dan merasa terjebak dalam pekerjaan. Kedua, aspek *depersonalization* merupakan suatu upaya untuk melindungi diri dari tuntutan emosional yang berlebihan dengan memperlakukan orang lain disekitarnya sebagai objek, sehingga seseorang cenderung menjauhi lingkungan pekerjaannya,

apatis, merasa kurang dipedulikan oleh lingkungan pekerjaan. Ketiga, aspek *reduced personal accomplishment* merupakan penilaian diri yang negatif dan perasaan tidak puas dengan performa pekerjaan, dimana individu tersebut menilai rendah kemampuan diri sendiri, kecenderungan mengalami ketidakpuasan terhadap hasil kerjanya, merasa tidak pernah melakukan sesuatu yang bermanfaat bagi diri sendiri dan orang lain dalam pekerjaannya.

Hasil survey yang dilakukan Regus (2012) yang merupakan perusahaan penyedia produk dan layanan tempat kerja terbesar di dunia menunjukkan bahwa pekerja di Indonesia semakin tertekan dan lebih dari 16.000 pekerja profesional di seluruh dunia juga merasakan hal yang sama. Lebih lanjut, ditemukan bahwa lebih dari setengah pekerja di Indonesia (64%) mengatakan bahwa tingkatan stres pekerja bertambah dibandingkan tahun lalu. Selain itu, hasil survei yang dilakukan JobStreet (2014) kepada 17,623 koresponden di Indonesia menunjukkan bahwa 73% koresponden merasa tidak puas dengan pekerjaannya. Robbins dan Coulter (2010) menyatakan bahwa stress kerja, ketidakpuasan kerja, dan kebosanan kerja merupakan bagian dari *burnout*. Artinya, data tersebut menunjukkan bahwa masih banyak karyawan di Indonesia yang mengalami *burnout*.

Sejalan dengan data tersebut, wawancara yang dilakukan pada tanggal 26 Oktober 2018 sampai 28 Oktober 2018 dengan 10 karyawan di restoran “X” Banjarnegara Jawa Tengah, didapatkan hasil bahwa terdapat 8 dari 10 karyawan yang mengalami *burnout* karena memenuhi aspek-aspek *burnout* yang dikemukakan oleh Maslach, dkk. (2001) yaitu aspek kelelahan emosional, *depersonalization*, dan *reduced personal accomplishment*. Pada aspek kelelahan

emosional, subjek merasa mudah letih saat bekerja walaupun dipagi hari dan saat banyak konsumen subjek tertekan karena dituntut untuk bekerja cepat meskipun jumlah pegawai tidak sesuai beban kerja, sehingga subjek mudah marah dan merasa jenuh menjalani pekerjaannya. Pada aspek *depersonalization*, subjek merasa kurang di perdulikan oleh atasan karena atasan tidak mendengarkan pendapatnya dan merasa rekan kerja sulit untuk di ajak kerjasama karena tidak mau membantu subjek jika sedang kesulitan seperti sedang sibuk mengambil barang-barang kerja, membereskan barang, maupun melayani konsumen, sehingga subjek juga tidak peduli terhadap lingkungan serta orang-orang di sekitarnya. Pada aspek *reduced personal accomplishment*, subjek merasa bersalah jika salah mencatat pesanan, merusak barang, menggunakan bahan makanan yang berlebihan dan lain sebagainya. Subjek juga mengatakan bahwa ketika banyak pesanan maka akan memasak dengan lambat dan kurang sigap melayani konsumen karena merasa kelelahan, sehingga terkadang rasa masakan yang dihasilkan berbeda-beda tergantung pada kecepatan dalam penyajian. Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa *8 dari 10 subjek memenuhi aspek-aspek burnout*.

Maslach dan Leiter (dalam Alberct, 2010) menyatakan bahwa diharapkan seseorang memiliki tingkat *burnout* yang rendah. Menurut Robinson, dkk. (2004) rendahnya *burnout* membuat seseorang memiliki kesadaran terhadap bisnis untuk memberikan upaya terbaik dalam meningkatkan kinerja. Selain itu, *burnout* yang rendah juga dapat penciptaan hasil berhubungan dengan konsumen seperti

peningkatan layanan, kepuasan konsumen, dan loyalitas konsumen (McBain dalam Albrecht, 2010).

*Burnout* menjadi unsur penting terhadap berjalannya keberlangsungan hidup organisasi, karena keadaan ini membuat suasana di dalam pekerjaan menjadi dingin, tidak menyenangkan, dedikasi berkurang, performansi, dan prestasi pekerja menjadi tidak maksimal. Lebih lanjut, pekerja menjaga jarak, tidak mau terlibat dengan lingkungannya (Pines & Maslach, dalam Harnida, 2015). *Burnout* juga dipengaruhi oleh ketidaksesuaian antara usaha dengan apa yang di dapat dari pekerjaan (Harnida, 2015). Oleh karena itu, *burnout* merupakan kondisi yang harus ditangani sedemikian rupa, hal tersebut jika tidak diatasi maka ketika seseorang mengalami *burnout* akan menunjukkan kelelahan yang merupakan proses kehilangan energi disertai keletihan, lari dari kenyataan karena merasa kecewa dengan kenyataan yang tidak sesuai harapannya dan mudah tersinggung, sehingga sulit berkomitmen untuk tinggal lebih lama ditempat kerjanya (Freudenberger dan Richelson, 1990). Salah satunya *burnout* yang dialami oleh karyawan restoran X Banjarnegara, dimana *burnout* berdampak pada pelayanan yang dihasilkan karena karyawan yang merasa lelah bekerja menjadi tidak sigap melayani konsumen, makanan datang lebih lambat sehingga konsumen lama menunggu, ingin mengundurkan diri bahkan ada yang sudah keluar dari restoran, sulit diajak kerja sama, rasa dari makanan tidak konsisten serta keasinan maupun hambar sehingga jika hal ini terus terjadi maka rumah makan sulit untuk bersaing dengan kompetitornya karena SDM-nya mengalami *burnout* yang menjadikan performa kerjanya menurun.

Baron dan Greenberg (2003) menyatakan bahwa terdapat dua faktor yang dapat mempengaruhi *burnout* yaitu pertama faktor internal yang meliputi usia, jenis kelamin, harga diri, serta karakteristik kepribadian dan kedua faktor eksternal yang meliputi kurangnya kesempatan untuk promosi, kompensasi yang diberikan tidak mencukupi, kurangnya dukungan sosial dari atasan, tuntutan pekerjaan, serta pekerjaan yang monoton. Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi *burnout*, maka peneliti memilih faktor kompensasi. Menurut Rivai (2009) jika kompensasi tidak dikelola dengan baik, maka sangat memungkinkan karyawan meninggalkan perusahaan dan untuk melakukan penempatan karyawan kembali tidaklah mudah, sehingga kinerja menjadi menurun dan meningkatnya keluhan yang mengarah pada kelelahan fisik maupun psikologis.

Lussier (dalam Kaswan, 2017) juga menjelaskan bahwa kompensasi yang tidak mencukupi akan mengakibatkan keluhan dalam bekerja, rendahnya kinerja, kualitas produk rendah, dan terjadi sabotase yang dilakukan karyawan, maka kondisi tersebut menjadi penyebab dari *burnout* yang dirasakan karyawan sehingga sulit menciptakan hasil kerja yang optimal. Hal tersebut didukung berdasarkan hasil penelitian Astusi (2014) yang mengungkapkan bahwa persepsi terhadap upah dapat mempengaruhi terjadinya *burnout*. Selain itu, penelitian Sulasmin (2010) juga mengungkapkan bahwa terdapat hubungan antara persepsi terhadap upah dengan *burnout* pada karyawan. Menurut Simamora (2009) upah dan gaji merupakan bagian dari kompensasi finansial langsung yang diberikan perusahaan kepada karyawan sebagai balas jasa selama bekerja diperusahaan.

Oleh karena itu, persepsi terhadap kompensasi akan menjadi satu faktor dominan dan variabel bebas dalam penelitian ini.

Hal ini didukung berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 26 Oktober 2018 sampai 28 Oktober 2018 dengan 10 karyawan di Restoran “X” Banjarnegara Jawa Tengah. Diperoleh hasil bahwa terdapat 8 dari 10 karyawan yang mengatakan bahwa restoran belum adil dalam memberikan gaji karena tidak sesuai dengan beban kerja yang terlalu berat dan hanya memberikan bonus di waktu lebaran saja. Subjek juga menilai bahwa perusahaan belum memberikan fasilitas yang memadai seperti kurang diberikan pelatihan untuk menunjang pekerjaannya, tempat kerja yaitu dapur yang terlalu jauh dengan tempat makan pelanggan, tempat istirahat juga kurang nyaman sehingga subjek merasa tertekan menjalani pekerjaannya. Oleh karena itu, persepsi terhadap kompensasi akan menjadi satu faktor dominan dan variabel bebas dalam penelitian ini.

Persepsi merupakan suatu proses dengan mana setiap individu mengorganisasikan dan menafsirkan pesan yang ditangkap melalui inderanya agar memberi makna kepada lingkungan tersebut (Robbins, 2008). Menurut Walgito (2010) persepsi adalah suatu proses yang aktif dalam diri individu dalam melakukan pemaknaan menyebabkan stimulus yang sama dapat diartikan berbeda-beda pada beberapa individu. Wexley dan Yukl (2003) berpendapat bahwa seseorang dapat mempersepsikan apa saja yang dikehendakinya, salah satunya persepsi terhadap kompensasi.

Menurut Mondy (2008) kompensasi adalah seluruh imbalan yang diberikan perusahaan kepada karyawan sebagai pengganti jasa yang telah diberikan selama bekerja di perusahaan. Hasibuan (2005) menyatakan bahwa kompensasi adalah semua total pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung maupun tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan tempatnya bekerja. Dessler (2009) mendefinisikan kompensasi sebagai semua bentuk pembayaran atau hadiah yang diberikan perusahaan kepada karyawan sesuai dari pekerjaan yang karyawan lakukan. Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa persepsi terhadap kompensasi adalah pandangan maupun penilaian tentang seluruh imbalan yang diberikan perusahaan kepada karyawan sebagai pengganti jasa yang telah diberikan selama bekerja di perusahaan.

Mondy (2014) menyatakan bahwa kompensasi yang diberikan perusahaan dapat diukur dengan dua aspek yaitu *financial compensation* (kompensasi finansial) adalah kompensasi yang diwujudkan dengan sejumlah uang atau upah kepada karyawan yang bersangkutan. Kompensasi finansial dapat dibedakan menjadi dua yaitu kompensasi finansial langsung yang merupakan pembayaran berbentuk uang dan kompensasi finansial tidak langsung yang merupakan semua penghargaan keuangan yang tidak termasuk kompensasi langsung atau uang tunai. Ke dua, aspek *non financial compensation* (kompensasi non finansial) adalah balas jasa yang diberikan perusahaan kepada karyawan yang bukan berbentuk uang tetapi berwujud fasilitas. Kompensasi non finansial dapat dibedakan menjadi

dua yaitu kompensasi non finansial yang berkaitan dengan pekerjaan dan berkaitan dengan lingkungan pekerjaan

Menurut Sharif, dkk. (2015) banyak pengusaha yang mendirikan restoran-restoran yang menyajikan beraneka ragam menu dengan harga yang mampu bersaing, sehingga persaingan menjadi semakin ketat. Dengan demikian, para pengusaha saling berlomba untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menentukan harga jual menunya. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan usaha restoran sangat ditentukan oleh kemampuan meningkatkan pertumbuhan pelanggannya (Sharif, dkk.,

2015). Salah satu usaha restoran dapat dijumpai di Restoran X Banjarnegara Jawa Tengah. Restoran tersebut bernuansa alam dengan tempat terbuka yang menuju langsung pada pemandangan panorama pegunungan dari tempat makan (Ceris, 2016). Restoran ini menyediakan menu yang bervariasi seperti ayam goreng, jenis ikan, berbagai sayuran, jus, coklat, dan masih banyak menu lain yang ditawarkan oleh Restoran ini (Royjavanis, 2017). Menurut pegawai restoran yang peneliti wawancara pada tanggal 26 November 2018 mengatakan bahwa terdapat empat bagian divisi dengan satu pengawas. Pertama bagian dapur, bertugas untuk berbelanja bahan-bahan, memasak, dan menjaga kebersihan dapur. Ke dua, bagian pelayanan bertugas untuk mencatat, mengantar makanan, dan mencuci peralatan dapur. Ke tiga, bagian pembersih bertugas membersihkan area restoran. Ke empat, bagian kasir, karyawan bertugas untuk melakukan transaksi pembayaran dengan konsumen dan mengatur keuangan Restoran.

Menurut Royjavanis (2017) restoran X memiliki 2 tempat untuk pelanggannya yaitu pertama saung lesehan untuk khalayak umum yang mampu menampung sebanyak 116 pelanggan. Ke dua, Aula yang dipesan secara khusus perorangan atau intansi terkait untuk berbagai macam keperluan seperti *gathering*, *party* serta *entertainment*. Aula ini terbagi menjadi 2 yaitu aula A mampu menampung 200 orang dan aula B mampu menampung 50 orang. dan mampu menampung sebanyak 200 sampai 500 orang. Menurut salah satu karyawan restoran X, jumlah karyawan di tempat ini sebanyak 50. Jumlah karyawan tersebut tidak sebanding dengan kapasitas pelanggan yang membuat karyawan kurang bersemangat menjalani tugas, mudah lelah, dan bosan dalam menjalani pekerjaannya.

Baron dan Greenberg (2003) menjelaskan bahwa *burnout* dapat berkorelasi dengan berbagai variabel, salah satunya adalah kompensasi. Baron dan Greenberg (2003) juga menyatakan bahwa *burnout* sebagai suatu sindrom kelelahan emosional, fisik, dan mental yang berhubungan dengan rendahnya perasaan harga diri, hal tersebut disebabkan penderitaan stres yang intens dan berkepanjangan. Wibowo (2007) menyatakan bahwa karyawan yang mempersepsikan negatif terhadap kompensasi akan menunjukkan penilaiannya bahwa perusahaan tidak dapat memberikan kesejahteraan finansial maupun nonfinansial. Menurut Astuti (2014) persepsi karyawan terhadap kompensasi yang negatif tidak hanya berkaitan dengan kesejahteraan, bahkan dapat menimbulkan *burnout* karena karyawan menilai bahwa gaji yang diterima tidak sesuai harapan yang menjadikannya terus merasa kelelahan pada saat bekerja.

Freudenberger dan Richelson (2000) berpendapat bahwa karyawan yang mengalami *burnout* membuatnya bekerja semakin keras tetapi prestasi semakin menurun, cepat marah maupun sering kesal, perasaan lelah setiap hari, bahkan bersikap curiga pada orang lain. Akibatnya, kinerja memburuk, dan produktivitas menurun, sehingga kualitas produk yang dihasilkan jauh dari harapan dan tujuan organisasi sulit tercapai. Hal tersebut di dukung berdasarkan hasil penelitian Astusi (2014) yang menunjukkan bahwa persepsi terhadap gaji dapat memberikan sumbangan efektif sebesar 27,8% terhadap *burnout*. Menurut Simamora (2009) gaji merupakan suatu penerimaan sebagai kompensasi finansial langsung dari perusahaan kepada karyawan pada suatu pekerjaan atau jasa tertentu yang diberikan.

Berdasarkan uraian di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : “apakah terdapat hubungan antara persepsi terhadap kompensasi dengan *burnout* pada karyawan di Restoran “X” Banjarnegara Jawa Tengah?”.

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

### **1. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara persepsi terhadap kompensasi dengan *burnout* pada karyawan di Restoran “X” Banjarnegara Jawa Tengah.

## 2. Manfaat Penelitian

### a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dalam bidang psikologi industri dan organisasi mengenai kompensasi dan *burnout*., khususnya yang berhubungan dengan sumber daya manusia

### b. Manfaat Praktis

#### 1) Bagi Karyawan Restoran “X”

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang *burnout* dan kompensasi, maka karyawan dapat mengetahui seberapa besar persepsi terhadap kompensasi sehingga dapat mengatasi tingkat *burnout* yang dimilikinya.

#### 2) Bagi Restoran “X”

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan bagi Restoran “X” agar lebih memperhatikan lagi SDM yang dimilikinya dengan memberikan kompensasi yang sesuai harapan karyawan, sehingga dapat meminimalisir terjadinya *burnout*.