

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Di era globalisasi saat ini, setiap perusahaan dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang baik. Sumber daya manusia yang baik akan memberikan dan meningkatkan efektivitas yang juga baik bagi perusahaan dan dapat bersaing dengan perusahaan lain (Adrianto & Siringoringo, 2022). Pada dasarnya hal yang paling berperan penting untuk mencapai suatu tujuan yang maksimal adalah dengan memulai dari hal yang paling menunjang untuk tercapainya suatu tujuan tersebut, yaitu sumber daya manusia (SDM) (Susan, 2019). Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki peran krusial dalam kemajuan organisasi dan keberadaan SDM yang berkualitas sangat berarti dalam berkolaborasi dengan sumber daya lain yang diperlukan oleh perusahaan untuk menjalankan operasionalnya (Assa, 2022). Menurut Hartini & Tanuwijaya (2022) Kesuksesan suatu organisasi dalam melaksanakan visi misi tidak terlepas dari faktor sumber daya manusia (SDM) dan sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting untuk menghadapi perubahan yang terjadi dimasa depan, karena SDM sangat menentukan keberhasilan dari organisasi itu sendiri.

Sumber daya manusia dapat diartikan pegawai yang siap, mampu dan siaga dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi serta mampu menciptakan nilai-nilai komparatif, generatif, inovatif dengan menggunakan: *intelligence*, *creativity*, dan *imaginationi* tidak lagi semata-mata menggunakan energi kasar, seperti bahan mentah, lahan, air, tenaga otot dan sebagainya (Anas, 2022). Pada zaman yang

semakin berkembang, manusia semakin dituntut untuk mampu mengembangkan kreativitas terhadap segala bidang untuk meningkatkan kemampuan maupun kebutuhan bertahan hidup. Begitu pula dalam membuat dan mengembangkan suatu usaha, bagaimana suatu barang atau jasa yang kita tawarkan dapat berkembang dan diminati orang lain atau konsumen (Stevany, 2022).

Industri jasa merupakan salah satu sektor dominan dalam perekonomian nasional, khususnya melalui pariwisata, hiburan, serta MICE (Meeting, Incentives, Conferences, and Exhibitions). Perkembangan industri jasa memberikan kontribusi besar terhadap penciptaan lapangan kerja dan peningkatan Produk Domestik Bruto (PDB). Data terbaru menunjukkan bahwa pada tahun 2024 industri event di Indonesia bernilai sekitar Rp84,46 triliun dengan melibatkan 8,7 juta pekerja yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam penyelenggaraan acara (Kemenparekraf, 2024). Fakta ini menunjukkan bahwa industri event memiliki posisi strategis tidak hanya dalam ekonomi, tetapi juga dalam penyediaan kesempatan kerja bagi masyarakat. Salah satu subsektor jasa yang berkembang pesat adalah Event Organizer (EO).

Menurut Goldblatt (2002), EO merupakan profesi atau bisnis jasa yang merencanakan, mengatur, dan melaksanakan acara, baik dalam bentuk perayaan, pameran, pernikahan, maupun konferensi. Jenis EO beragam, mulai dari wedding organizer, EO hiburan (konser, festival), EO korporasi (seminar, konferensi), hingga EO olahraga. Pertumbuhan EO di Indonesia sangat pesat. Pubmedia Economics (2020) melaporkan bahwa industri EO tumbuh rata-rata 14–20% per tahun, dengan nilai industri mencapai lebih dari Rp500 triliun, terutama didorong

oleh meningkatnya permintaan pada segmen MICE. Hal ini menandakan bahwa EO menjadi salah satu bidang kerja dengan prospek menjanjikan, namun juga sarat dengan tantangan.

Beberapa tahun ke belakang *event organizer* (EO) mengalami perkembangan yang sangat signifikan dikarenakan peluangnya sangat besar untuk dikembangkan sebagai usaha profesional, dan terutama anak-anak muda sangat menyukai *Event Organizer* (Trinugroho, 2017). Kota Yogyakarta memiliki posisi penting sebagai pusat pariwisata, pendidikan, dan budaya. Hal ini membuat Yogyakarta menjadi salah satu kota dengan intensitas penyelenggaraan event tertinggi, baik di tingkat lokal, nasional, maupun internasional. EO berkembang pesat untuk melayani kebutuhan event di berbagai sektor, seperti seni budaya, wisata, pendidikan, dan akademik (Muarif et al., 2024). Oleh sebab itu, Yogyakarta menjadi lokasi yang relevan untuk meneliti fenomena terkait kondisi kerja pada pekerja EO, termasuk risiko burnout. EO bertanggung jawab untuk merencanakan, mengatur, dan melaksanakan berbagai acara, termasuk konser musik, festival, pameran dagang, konferensi, dan pernikahan. Industri ini telah mengalami pertumbuhan eksponensial, didorong oleh meningkatnya permintaan terhadap beragam program hiburan dan berkembangnya preferensi konsumen (Muarif, dkk 2024). Modal kerja *event organizer* adalah skill konseptual, yaitu bagaimana perusahaan untuk menyusun konsep pemasaran yang unik dan se-kreatif mungkin melalui sebuah event sesuai dengan tujuan dan harapan client atau perusahaan (Arifin, 2020).

Menurut Trikusuma dkk (2023) Rata – rata apabila sedang melaksanakan sebuah *event* waktu kerja yang dilaksanakan oleh para pekerja hampir melebihi 16

jam hal ini tergantung dari seberapa besar skala *event* yang dilaksanakan dan seberapa kompleks acara yang dilangsungkan untuk sebuah acara pernikahan yang tergolong kecil dan sederhana rata – rata dibutuhkan waktu sekitar 11 jam untuk menyelesaikan seluruh tanggung jawab yang ada dan hal ini tentunya juga memberikan pengaruh terhadap beban yang dirasakan oleh para pekerja dan stres yang dirasakan pada saat pelaksanaan *event* itu sendiri.

Keberhasilan penyelenggara acara dalam menyelenggarakan acara dapat berdampak signifikan pada kepuasan klien, reputasi merek, hasil ekonomi, dan perkembangan industri. Namun tantangan dan hambatan sering terjadi dalam perencanaan dan pelaksanaan acara (Muarif, dkk 2024). Tuntutan kerja yang tinggi dengan waktu yang dituntut harus tepat sesuai dengan apa yang diimpikan oleh setiap klien dapat menyebabkan stres kerja tersendiri kepada para pelaku *event* (Triokusuma dkk, 2023). Beberapa permasalahan tersebut dapat menimbulkan masalah bagi setiap individu dan tidak menutup kemungkinan pula jika permasalahan itu menimbulkan stress bahkan sampai dengan ada di titik *burnout* (Maulidah dkk, 2022). Kota Yogyakarta memiliki posisi penting sebagai pusat pariwisata, pendidikan, dan budaya. Hal ini membuat Yogyakarta menjadi salah satu kota dengan intensitas penyelenggaraan event tertinggi, baik di tingkat lokal, nasional, maupun internasional. EO berkembang pesat untuk melayani kebutuhan event di berbagai sektor, seperti seni budaya, wisata, pendidikan, dan akademik (Muarif et al., 2024). Oleh sebab itu, Yogyakarta menjadi lokasi yang relevan untuk meneliti fenomena terkait kondisi kerja pada pekerja EO, termasuk risiko burnout.

Burnout adalah sebuah sindrom psikologis yang muncul sebagai respons jangka panjang terhadap pemicu stres interpersonal yang kronis di tempat kerja. (Maslach dan Leiter, 2016). *Burnout* kerja pertama kali diidentifikasi pada tahun 1970an sebagai krisis karier para profesional bekerja dengan orang-orang dalam kapasitas tertentu. Penelitian selanjutnya membuktikan hal itu kelelahan bukanlah sebuah fase yang berlalu begitu saja ketika generasi baby boomer memasuki dunia kerja dan bukan merupakan masalah kecil yang mudah diselesaikan. Sebaliknya, kelelahan terus berlanjut (Leiter, Bakker & Maslach, 2014).

Burnout adalah Suatu sindrom kelelahan emosional, fisik, dan mental ditambah dengan perasaan rendah diri atau rendahnya efikasi diri, akibat paparan stres yang intens dalam waktu lama, dan reaksi ketegangan yang diakibatkannya (Greenberg, 2011). Sindrom *Burnout* adalah respons individu terhadap stres kerja kronis yang berkembang secara progresif dan akhirnya menjadi kronis sehingga menyebabkan perubahan kesehatan. Dari sudut pandang psikologis, sindrom ini menyebabkan kerusakan pada tingkat kognitif, emosional, dan sikap, yang mengakibatkan perilaku negatif terhadap pekerjaan, rekan kerja, pengguna, dan peran profesional itu sendiri. Namun, hal tersebut bukanlah masalah pribadi, melainkan akibat dari ciri-ciri tertentu dari aktivitas kerja (Edu-Valsania, Laguía dan Laguía, 2022).

Faktanya, kelelahan kerja adalah sindrom psikosomatis yang berhubungan dengan stres di tempat kerja. Kelelahan kerja pada kenyataannya adalah sejenis kelelahan mental yang disertai oleh tekanan mental yang berkaitan dengan pekerjaan dan suasana kerja. Ini juga merupakan respons yang tertunda faktor

penyebab stres interpersonal yang kronis ditambah mobilitas dalam bidang pekerjaan yang cenderung terlihat dalam meringankan dan menasihati pekerjaan, tanggung jawab, dan tugas dari jenis pekerjaan ini. Sebenarnya, kelelahan kerja adalah salah satu dampak pekerjaan yang paling utama stres (Salama dkk, 2022). Penelitian terdahulu menunjukkan burnout cukup tinggi pada pekerja sektor jasa dan kesehatan. Misalnya, penelitian Hidayat & Sureskiarti (2020) menemukan 53,9% perawat mengalami burnout berat. Pada EO atau sektor kerja serupa (industri kreatif dan event), burnout juga dilaporkan tinggi karena jam kerja panjang, deadline ketat, dan tekanan dari klien (Tri Kusuma et al., 2023).

Hasil wawancara dalam penelitian ini memperkuat fenomena tersebut. Pekerja EO di Yogyakarta mengungkapkan sering merasa capek berlebihan, emosional terkuras, sinis terhadap klien, dan kehilangan motivasi, yang merupakan cerminan gejala burnout. Berdasarkan Menurut Maslach dan Leiter (2016), ada 3 aspek burnout meliputi Exhaustion yaitu individu merasa energinya terkuras akibat tuntutan pekerjaan yang berlebihan dan Tingginya risiko stres kronis yang dapat berujung pada absensi kerja dan niat keluar dari pekerjaan, Depersonalization yaitu munculnya sikap sinis dan menjauh dari orang lain dan Penurunan kualitas layanan atau kinerja, karena pekerja cenderung melakukan pekerjaan secara mekanis tanpa empati, dan Reduced Personal Accomplishment yaitu perasaan gagal, tidak kompeten, atau kurang berprestasi serta Menurunnya produktivitas karena merasa usaha tidak menghasilkan sesuatu yang berarti.

Burnout berdampak serius, seperti penurunan kinerja, meningkatnya absensi, turnover intention, serta risiko gangguan kesehatan mental maupun fisik

(Greenberg, 2011; Edú-Valsania et al., 2022). Penelitian terdahulu menunjukkan burnout cukup tinggi pada pekerja sektor jasa dan kesehatan. Misalnya, Henri (2017) yang menunjukkan bahwa perawat yang mengalami *burnout* berat sebanyak 79 orang (59,4 %) dan *burnout* ringan sebanyak 59 orang (40,6 %). (Hidayat dan Sureskati, 2020).

Hasil wawancara juga mengungkapkan bahwa sejumlah besar pekerja mengalami kelelahan emosional (mudah marah, mudah tersinggung) yang signifikan akibat tekanan pekerjaan yang berlangsung terus-menerus. Dari 7 dari 11 subjek merasakan beban kerja yang terlalu berat dan merasa emosionalnya terkuras. Hal ini tercermin dalam tingkat stres yang konstan dan motivasi yang rendah dalam menyelesaikan tugas-tugas sehari-hari. Observasi juga menyoroti bahwa lingkungan kerja yang kompetitif dan memiliki risiko tinggi merupakan faktor utama yang menyebabkan *burnout*. Aspek-aspek seperti tekanan untuk mencapai target, kurangnya dukungan dari rekan kerja, dan pola kerja yang tidak seimbang juga memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat *burnout* di lingkungan kerja. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pekerja *event organizer* memiliki indikasi *burnout*.

Diharapkan pekerja *event organizer* memiliki *burnout* yg rendah karena pekerja diharapkan untuk lebih fokus pada peningkatan sikap terhadap pengembangan karir, guna mencapai tujuan mereka tanpa mengalami kelelahan yang berlebihan. Para ahli meyakini bahwa bertambahnya jumlah pemberi kerja yang mendukung kebijakan fleksibilitas di tempat kerja, bersama dengan dukungan kebijakan publik yang mempromosikan akses dan penggunaan

kebijakan fleksibilitas tersebut, dapat meningkatkan kesetaraan gender, mengurangi stres antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, dan akhirnya, meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan (Fuwa, 2004).

Dampak negatif dari *burnout* kerja dalam jangka panjang akan mengakibatkan tingkat absensi pekerja yang semakin tinggi sehingga produktivitas perusahaan menurun, dan kurangnya tanggung jawab, kurangnya loyalitas terhadap perusahaan, dan pada akhirnya akan meninggalkan perusahaan (*quitting intention*) dan tingkat keinginan berpindah pekerja. Beberapa tinjauan penelitian menyimpulkan bahwa pekerja dengan tingkat *burnout* yang lebih tinggi mengalami hal tersebut lebih mungkin menderita berbagai masalah kesehatan fisik seperti muskuloskeletal nyeri, perubahan lambung, gangguan kardiovaskular, sakit kepala, peningkatan kerentanan terhadap infeksi, serta insomnia dan kelelahan kronis. *Burnout* juga ditemukan meningkatkan kadar kortisol darah secara berbahaya dan merupakan faktor risiko independen untuk diabetes tipe 2. Sekarang, gejala-gejala ini muncul tidak sama pada semua individu, dan tidak semuanya harus terjadi (Edu-Valsania, Laguía, A & Moriano, 2022).

Adapun faktor-faktor yang menyebabkan munculnya *burnout* kerja Maslach dan Leiter (2016), yaitu beban kerja, kontrol, penghargaan, komunitas, keadilan, dan nilai-nilai. Berdasarkan beberapa faktor *burnout* kerja, peneliti memilih faktor kontrol sebagai variabel bebas dalam penelitian ini karena Beberapa ulasan menunjukkan bahwa pekerja tertarik dan tetap berada di organisasi yang menawarkan fleksibilitas tempat kerja karena hal tersebut peningkatan kontrol atas tugas dan jadwal kerja, yang memungkinkan pekerja

lebih mudah mengelola tuntutan non-kerja di sekitar pekerjaan tugas. Sejalan dengan itu, hasil penelitian Amstad dkk, 2011; Kossek & Michel, 2011 (dalam Kossek dan Thompsom, 2016) banyak hasil positif pekerja dikaitkan dengan fleksibilitas tempat kerja, termasuk penurunan stres dan peningkatan kesehatan, kesejahteraan, dan gangguan pekerjaan dengan keluarga, yang masing-masing berhubungan berdampak pada tingkat kelelahan, niat berpindah, dan biaya perawatan kesehatan secara keseluruhan.

Mishra et al. (2023) mendefinisikan *workplace flexibility* sebagai kemampuan organisasi untuk menawarkan fleksibilitas kepada karyawan dalam hal waktu, lokasi, dan cara kerja, yang memungkinkan mereka menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi secara efektif. *Workplace Flexibility* didefinisikan oleh Pitt-Catsoupes & Matz-Costa (2008) (dalam Meyer, 2021) sebagai memberikan peluang, pilihan, pilihan dan peraturan kepada supervisor dan bawahannya mengenai kapan pekerja bekerja, di mana pekerja tersebut bekerja, bagaimana pekerja tersebut bekerja dan seberapa banyak pekerja tersebut bekerja. Fleksibilitas tempat kerja yang dirasakan dan aktual merupakan konstruksi yang berbeda namun terkait erat dan saling mempengaruhi. Ada tiga aspek utama *workplace flexibility* menurut Mishra et al. (2023) yaitu, fleksibilitas dalam waktu, fleksibilitas lokasi, dan fleksibilitas tugas.

Hubungan positif antara *Workplace Flexibility* dan pekerja. Dalam karakteristik umum pekerja dari bisnis kecil hingga besar, fleksibilitas tempat kerja dan kemampuan untuk menemukan keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan berkorelasi positif dengan tingkat retensi pekerja yang tinggi dan

tingkat keterlibatan yang diharapkan. (Hartini dan Tanuwijaya, 2022). Perilaku menarik diri dari pekerjaan, seperti peningkatan ketidakhadiran di tempat kerja, keinginan untuk meninggalkan pekerjaan, dan tingkat pergantian pekerja yang tinggi, adalah tanda-tanda *burnout*. Sebaliknya, mereka yang tetap bekerja namun mengalami *burnout* menunjukkan penurunan produktifitas dan efektifitas, penurunan kepuasan kerja, dan penurunan komitmen terhadap organisasi (Nelma, 2019). WF merupakan bentuk aktualisasi dari kontrol dalam konteks kerja modern, yang memberi pekerja EO kendali lebih besar terhadap jam, tempat, dan metode kerja (Kossek & Thompson, 2016). Dengan WF, beban kerja dapat diatur lebih baik, sehingga menurunkan risiko burnout.

Pada penelitian Hill et al. (2008), *workplace flexibility* yang tinggi menurunkan *burnout* karena memudahkan pengaturan work–life boundary. Di penelitian lainnya Amstad et al. (2011) ditemukan bahwa *workplace flexibility* dapat menurunkan konflik kerja–keluarga yang merupakan prediktor burnout. Penelitian Lee & Chang (2022), menemukan *workplace flexibility* dan burnout berhubungan negatif pada perawat dengan signifikan. Menurut Lie et al. (2022) *workplace flexibility* dapat mengurangi burnout melalui peningkatan keseimbangan kerja–keluarga.

Mayoritas penelitian mengenai WF dan burnout dilakukan di sektor formal seperti rumah sakit, perbankan, dan perusahaan korporasi. Sangat sedikit penelitian yang menyoroti konteks industri kreatif, khususnya EO, padahal sifat kerja mereka unik: berbasis proyek, jam kerja panjang, SDM mayoritas kontrak, dan pekerja berusia muda. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan

dengan fokus pada pekerja EO di Yogyakarta. Penelitian ini tidak hanya mengisi kekosongan literatur, tetapi juga memberikan kontribusi praktis bagi manajemen EO untuk merancang kebijakan fleksibilitas kerja dalam rangka mencegah burnout dan menjaga keberlanjutan bisnis.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan tersebut, rumusan masalah dalam penelitian yaitu Apakah terdapat hubungan antara *workplace flexibility* dengan *burnout* pada pekerja *event organizer* di Yogyakarta?

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian serta rumusan masalah diatas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *workplace flexibility* dengan *burnout* kerja pada pekerja *event organizer* di yogyakarta.

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

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini akan menambah referensi ilmiah di bidang psikologi organisasi dan industri tentang hubungan antara *workplace flexibility* dan *burnout* kerja pada pekerja *event organizer* di Yogyakarta.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi organisasi, Dengan memberikan fleksibilitas dalam bekerja, perusahaan dapat membantu mencegah *burnout* yang disebabkan oleh tekanan dan stres berlebihan. pekerja dapat mengatur jadwal mereka untuk menghindari kelelahan fisik dan mental, meningkatkan kesejahteraan secara keseluruhan.

b. Pekerja *Event Organizer*, dengan adanya fleksibilitas waktu dan lokasi kerja, pekerja *event organizer* dapat lebih mudah mengatur jadwal kerja mereka untuk menyesuaikan dengan tanggung jawab di luar pekerjaan, seperti merawat keluarga atau mengejar minat pribadi. Ini dapat mengurangi tingkat stres dan meningkatkan kesejahteraan mereka secara keseluruhan.