BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Profesi berhubungan erat dengan kondisi stres karena banyaknya tekanan peran dalam pekerjaan. Dalam penelitian Miller & Cohen (1988). Salah satu persoalan yang muncul berkaitan dengan diri individu di dalam menghadapi tuntutan organisasi yang semakin tinggi dan persaingan yang keras di tempat kerja karyawan itu adalah stres. Stres yang berlebihan akan berakibat buruk terhadap kemampuan individu untuk berhubungan dengan lingkungannya secara normal. Stres yang dialami individu dalam jangka waktu yang lama dengan intensitas yang cukup tinggi akan mengakibatkan individu yang bersangkutan menderita kelelahan, baik fisik ataupun mental. Keadaan seperti ini disebut *burnout,* yaitu kelelahan fisik, mental dan emosional yang terjadi karena stres diderita dalam jangka waktu yang cukup lama, di dalam situasi yang menuntut keterlibatan emosional yang tinggi Leatz & Stolar (dalam Rosyid & Farhati, 1996). Keadaan *burnout* dapat dialami oleh siapa saja, di mana saja, dan profesi apa pun. Rasa kecewa, dikritik habis-habisan, gagal, selalu terabaikan atau kurang diperhatikan, tidak pernah ada pujian, tidak akur dengan rekan, selisih pendapat, terlalu sibuk pada pekerjaan. Ketidak sesuaian 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

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

merupakan suatu kondisi lingkungan kerja psikologis yang dapat mempengaruhi munculnya *burnout* dalam diri karyawan. Keadaan seperti ini juga dapat mempengaruhi cara kerja seseorang sehingga cara kerja seseorang tersebut dapat berubah sesuai dengan situasi dan kondisi yang mempengaruhinya.

Oleh sebab itu sebuah instansi harus sedapat mungkin menciptakan suatu lingkungan kerja psikologis yang baik sehingga memunculkan rasa kesetiakawanan, rasa aman, rasa diterima dan dihargai serta perasaan berhasil pada diri karyawan.

Menurut La Fellete (dalam Sumaryani, 1997) mengatakan bahwa lingkungan kerja psikologis tidak nampak tetapi nyata ada dan akan dirasakan oleh seseorang bila memasuki lingkungan kerja suatu organisasi. Untuk mengetahui keadaan tersebut dapat diketahui melalui persepsi individu terhadap lingkungan kerja psikologisnya. Karyawan yang mempunyai penilaian yang positif terhadap lingkungan kerja psikologisnya berarti karyawan merasa bahwa lingkungan kerja psikologisnya baik, sehingga menimbulkan semangat kerja yang tinggi dan akan menghambat lajunya tingkat *burnout* pada karyawan.

Burnout sebagai suatu keadaan yang mencerminkan reaksi emosional pada individu yang bekerja pada bidang kemanusiaan (*human service*), atau bekerja erat dengan masyarakat. Menurut Kreitner dan Kinicki (1992) *burnout* adalah akibat dari stres yang berkepanjangan dan terjadi ketika seseorang mulai mempertanyakan nilai-nilai pribadinya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Burnout adalah suatu bentuk kelelahan yang disebabkan seseorang bekerja terlalu intens, berdedikasi dan berkomitmen, bekerja terlalu banyak dan terlalu lama serta memandang kebutuhan dan keinginan mereka sebagai hal kedua. Hal tersebut menyebabkan mereka merasakan adanya tekanan-tekanan untuk memberi lebih banyak. Tekanan ini bisa berasal dari dalam diri mereka sendiri, dari klien yang amat membutuhkan, dan dari kepungan para administrator (pemilik/pengawas dan sebagainya). Adanya tekanan-tekanan ini, maka timbul rasa bersalah, yang pada gilirannya mendorong mereka untuk menambah energi dengan lebih besar. Ketika realitas yang ada tidak mendukung idealisme mereka, maka mereka tetap berupaya mencapai idealisme tersebut sampai akhirnya sumber diri mereka terkuras, sehingga mereka mengalami kelelahan atau frustrasi yang disebabkan terhalangnya pencapaian harapan, demikian penjelasan Freuden berger dalam sebuah buku yang ditulis oleh Farber, Stress and *Burnout in the Human Services Profession.*

Burnout adalah kondisi terperas habis dan kehilangan energi psikis maupun fisik. Biasanya hal itu disebabkan oleh situasi kerja yang tidak mendukung atau tidak sesuai dengan kebutuhan dan harapan.

Burnout pada pekerja pelayanan jasa kemanusiaan lebih sering dikaitkan dengan perasaan lelah secara fisik dan psikis. Bagi yang lain, gelisah dan tidak mampu tidur dengan baik adalah simpton yang umum dari kelelahan syaraf. Simpton yang berhubungan mencakup perasaan tegang dan tidak mampu untuk santai. Ciri umum *burnout* yang kedua adalah kecemasan yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mengambang. Individu yang menderita *burnout* tampaknya terayun-ayun di antara kecemasan dan depresi. *burnout* terjadi akibat berubahnya kondisi psikologis pemberi layanan seperti perkerja pada pelayanan service sebagai akibat reaksi terhadap situasi kerja yang tidak menguntungkan. Wujud dari perubahan tersebut berupa kelelahan seorang pekerja yang merupakan kelelahan fisik *(physical exhaustion),* kelelahan emosional *(emotional exhaustion),* dan kelelahan mental (mental *exhaustion*) karena bekerja dalam situasi yang menuntut keterlibatan emosional. Dalam arti lain, *burnout* secara esensial adalah hasil dari interaksi yang tidak menguntungkan antara pemberi pelayanan jasa dengan penerima layanan yang membutuhkan.

Sebuah perusahaan membutuhkan manusia sebagai sumber daya pendukung utama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sumber daya yang berkualitas akan turut memajukan perusahan sebagai suatu wadah peningkatan produksi kerja. Kedudukan strategis untuk meningkatkan produktivitas suatu perusahaan adalah karyawan, yaitu individu–individu yang bekerja pada suatu perusahaan atau suatu organisasi. Faktor kritis yang berkaitan dengan keberhasilan jangka panjang suatu perusahaan adalah kemampuannya untuk mengukur seberapa banyak karyawan–karyawannya yang berkarya dan mempergunakan informasi tersebut guna memastikan bahwa pelaksanaan kerja memenuhi standar dan meningkat sepanjang waktu. Untuk mengetahui kinerja karyawan diperlukan penilaian kinerja. Penilaian kinerja adalah alat yang bermanfaat tidak hanya untuk mengevaluasi kerja dari para karyawan, tetapi juga untuk mengembangkan dan memotivasi karyawan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada intinya penilaian kinerja dapat dianggap sebagai alat untuk memverifikasi bahwa individu–individu memenuhi standar kinerja yang telah ditetapkan.

Prestasi kerja atau kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Secara teoritis penilaian atau pengukuran prestasi kerja atau kinerja memberikan informasi yang dapat digunakan pimpinan untuk membuat keputusan tentang promosi jabatan. Penilaian prestasi kerja atau kinerja memberikan kesempatan kepada pimpinan dan orang yang dinilai untuk secara bersama membahas perilaku kerja dari yang dinilai. Pada umumnya setiap orang menginginkan dan mengharapkan umpan balik mengenai prestasi kerjanya. Penilaian memungkinkan bagi penilai dan yang dinilai untuk secara bersama menemukan dan membahas kekurangan-kekurangan yang terjadi dan mengambil langkah perbaikannya.

Menurut Steers (1985) prestasi kerja seseorang merupakan gabungan dari tiga faktor penting yaitu: 1) Kemampuan, perangai, minat; 2) Kejelasan dan penerimaan atas penjelasan seorang pekerja; 3) Tingkat motivasi.

Peneliti tertarik melakukan penelitian di CV. Sumber Dinar Mas Abadi karena dari survey awal yang dilakukan di CV. Sumber Dinar Mas Abadi dapat diketahui bahwa kinerja karyaan di perusahaan tersebut masih kurang baik. Hal ini terlihat dari masih banyaknya tugas yang di lakukan dengan waktu yang terlalu panjang dari yang ditentukan. Selain itu dari segi penyelenggaraan administrasi juga masih kurang baik, yang terlihat dari masih

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sering terjadi surat yang hilang, padahal surat tersebut dibutuhkan untuk arsip perusahaan.

Semua permasalahan yang terungkap dari survey awal tersebut dinyatakan karyawan yang dijadikan responden awal, disebabkan karena kurangnya komunikasi yang baik antara atasan dengan bawahan, di samping itu karyawan sendiri kurang mempunyai motivasi untuk mendapatkan hasil kerja yang terbaik.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka peneliti memutuskan untuk melakukan kajian lebih mendalam lagi pengaruh *burnout* terhadap kinerja karyawan di CV. Sumber Dinar Mas Abadi Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat di rumuskan bahwa Apakah terdapat hubungan antara *burnout* dengan kinerja karyawan di CV. Sumber Dinar Mas Abadi.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara *burnout* dengan kinerja karyawan di CV. Sumber Dinar Mas Abadi

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

   Secara teoritis, penelitian ini di harapkan dapat menambah keperpustakaan keilmuan psikologi yang dapat di jadikan sebagai refrensi bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

   Secara praktis, peneliti melalui penelitian ini di harapkan agar para karyawan di industri perusahaan dapat melakukan strategi pencegahan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

burnout yang tepat dan dapat menyesuaikan diri ketika menghadapi berbagai tantangan dan masalah dalam organisasi atau perusahaan.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk memperoleh gambaran yang jelas dan menyeluruh, skripsi ini terdiri dari lima bab, antara bab yang satu dengan bab yang lain berbeda pembahasannya, tetapi masih mempunyai keterkaitan. Maka penulis menyusun sistematika pembahasan sebagai berikut :

Bab I, pendahuluan. Dalam bab ini dibahas tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.

Bab II, kerangka teoritik. Dalam bab ini berisi Kajian Pustaka, yang menampilkan beberapa referensi yang digunakan untuk menelaah obyek kajian, mulai dari pemahaman makna setiap konsep yang akan diteliti. Kemudian dilanjutkan dengan Kajian Teoritik, dan Pengajuan Hipotesis.

Bab III, metode penelitian. Dalam bab ini dijelaskan mengenai Pendekatan dan Jenis Penelitian, Subyek Penelitian, Populasi dan Sampel, Definisi Operasional, Variabel dan Indikator Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, dan Teknik Analisis Data.

Bab IV, penyajian dan analisis data. Dalam bab ini disajikan tentang Gambaran Umum Obyek Penelitian, Penyajian Data, Pengujian Hipotesis dan Analisis, dan Pembahasan Hasil Penelitian.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bab V, penutup. Dibahas mengenai simpulan dan saran yang sesuai dengan hasil analisa yang telah dilakukan pada penelitian ini.

Pada bagian akhir, berisikan daftar pustaka serta lampiran-lampiran yang mendukung selama proses penelitian berlangsung.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70

71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83

58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70

71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83

58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70

71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83

58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70

71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13

14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26

27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39

40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52

53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65

66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78

79 80 81 82 83 84 mate rere.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id