

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Semakin berkembangnya kemajuan dibidang industri sekarang ini, menyebabkan semakin kompleksnya permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan dan tuntutan pekerjaan pun semakin meningkat. Dunia perusahaan sebagai sebuah organisasi harus mampu mencapai tujuan yang direncanakan untuk dapat memenuhi tuntutan pembangunan dan kemajuan teknologi pada masa sekarang. Oleh karena itu kualitas dari sebuah organisasi harus benar-benar diperhatikan. Hal tersebut biasanya terwujud dalam upaya peningkatan kualitas karyawan dan pengaturan manajemen organisasi.

Peningkatan kualitas karyawan itu penting karena kemajuan suatu organisasi tidak hanya bergantung dari teknologi mesin tetapi faktor manusia memegang peranan penting di dalamnya. Terlebih lagi di bidang teknologi, berbagai alat tercipta untuk berbagai keperluan, mulai dari peralatan rumah tangga, peralatan kantor, peralatan pendidikan, peralatan kesehatan hingga peralatan industri besar seperti pabrik. Dalam bidang pendidikan, banyak perguruan tinggi yang berpartisipasi untuk melakukan berbagai penelitian demi kemajuan industri.

Kompleksnya permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan dan tuntutan pekerjaan pun semakin meningkat. Salah satu persoalan yang muncul berkaitan dengan tuntutan pekerjaan yaitu terutama pada diri individu di dalam menghadapi tuntutan organisasi yang semakin tinggi dan persaingan yang keras di tempat kerja karyawan itu adalah stres. Menurut Ted Johnson dalam Gibson, dkk, (1985), stres dalam hal ini adalah suatu keadaan ketidakseimbangan didalam diri individu yang bersangkutan, yang sering tercermin dalam gejala seperti tidak bisa tidur, keringat berlebihan, gugup dan sifat lekas marah. 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 menyebabkan individu menderita kelelahan, baik fisik ataupun mental dan juga berakibat buruk terhadap dalam berhubungan dengan lingkungannya secara normal. 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, dikutip Rosyid & Farhati, 1996), menggambarkan *burnout* sebagai suatu keadaan yang mencerminkan reaksi emosional pada orang yang berkerja pada bidang pelayanan kemanusiaan (*human services*) dan bekerja erat dengan masyarakat. Stres yang berlebihan akan penderita

burnout banyak dijumpai pada perawat di rumah sakit, wartawan, pekerja sosial, guru, dan para anggota polisi.

Istilah *burnout* pertama kali diutarakan dan diperkenalkan kepada masyarakat oleh Freudenberger Herbert pada tahun 1974. Menurut Freudenberger dalam Caputo (1991), *burnout* adalah suatu bentuk kelelahan yang disebabkan karena seseorang bekerja terlalu intens, berdedikasi dan berkomitmen, bekerja terlalu banyak dan terlalu lama serta memandang kebutuhan dan keinginan mereka sebagai hal kedua. Orang-orang yang memiliki profesi yang bersifat menolong (*human service*), seperti guru, penasihat, dokter dan perawat rentan terhadap *burnout*. Tetapi bukan tidak mungkin bagi profesi lain (*non human service*) akan mengalami *burnout*.

Salah satu akibat dari *burnout* yaitu kinerja menjadi buruk dan secara tidak langsung berpengaruh terhadap organisasi dimana individu bekerja. Sebagai contoh adalah kasus yang terjadi di Rumah Sakit UKI Jakarta, dimana separuh lebih karyawan termasuk perawatnya menggelar unjuk rasa. Akibat dari unjuk rasa tersebut pelayanan terhadap pasien menjadi tersendat, bahkan pasien anak yang sedang dirawat di ruang ICU (*Intensive Care Unit*) hampir saja kehabisan infus, karena perawat shift malam terlambat bertugas (Kompas.com, 2001).

Beban berlebih secara fisik maupun mental adalah berpotensi menjadi sumber stres pekerjaan. Unsur yang menimbulkan beban berlebih adalah kondisi kerja, yaitu setiap tugas diharapkan dapat diselesaikan secepat mungkin secara tepat dan cermat. Penelitian yang dilakukan oleh Hariyono, dkk (2009), menunjukkan hasil yaitu terdapat hubungan yang signifikan antara beban kerja terhadap kelelahan kerja. Hariyono, dkk (2009), juga menyebutkan bahwa beban kerja yang tinggi dapat menyebabkan perawat mengalami kejenuhan dan kelelahan. Hal ini akan berdampak pada penurunan kualitas pelayanan yang diberikan perawat.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Kiekkas (2010), menunjukkan hasil bahwa *burnout syndrome* memiliki hubungan yang signifikan dengan beban kerja perawat. Kiekkas (2010), juga menyebutkan beban kerja yang tinggi secara spesifik berpengaruh pada salah satu dimensi dari *burnout syndrome* yaitu *physical and emotional exhaustion*. Beberapa penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara beban kerja perawat dengan *burnout syndrome*. Soehartati (2005), menyatakan bahwa beban kerja yang tinggi dapat menyebabkan perawat mengalami kelelahan atau kejenuhan yang akan menimbulkan stres kerja pada perawat yang kemudian akan berdampak pada penurunan kepuasan kerja. Dewanti (2010), juga mengungkapkan bahwa stres kerja yang berlebihan pada perawat cenderung akan mengarah pada *burnout syndrome*.

Maslach & Jackson (1984), dalam Anbar & Eker (2008), mengatakan bahwa *burnout* merupakan masalah penting dalam kehidupan kerja karena memiliki pengaruh pada kinerja, kualitas layanan, peningkatan absensi, komitmen organisasi, kepuasan kerja dan masalah kesehatan yang berhubungan dengan stres. Menurut Mondy (2005), akibat yang ditimbulkan oleh *burnout* sangatlah tinggi, *burnout* dapat menyebabkan penurunan produktivitas dan kinerja yang secara umum buruk. Pekerja yang mengalami *burnout* menunjukkan tanda-tanda ketidakpuasan. Mereka bisa gagal dalam banyak hal dan menjadi semakin tidak teratur.

Para pekerja yang tadinya menyenangkan bisa menjadi pemarah. Mereka bisa menjadi sinis, sulit bekerja sama. Di sini terlihat bahwa seseorang yang tadinya sangat percaya pada tujuan organisasi, dan bekerja sepenuh kemampuannya untuk tetap bertahan bekerja bagi organisasi, kemudian tersisih dari pekerjaan yang digelutinya karena stres yang dialami. Ahli lain mengatakan bahwa *burnout* adalah suatu sindrom kelelahan emosional, fisik, dan mental ditunjang oleh perasaan rendahnya *self esteem*, dan *self efficacy*, disebabkan penderitaan stres yang intens dan berkepanjangan (Baron dan Greenberg, 1990).

Dalam definisi ini tampak bahwa *burnout* dapat memicu akibat adanya kondisi internal seseorang yang ditunjukkan oleh faktor lingkungan berupa stres yang berlarut-larut. Ahli lain mengakan bahwa

burnout mencerminkan suatu reaksi emosional pada orang-orang yang bekerja pada pelayanan kemanusiaan dan pekerjaan yang erat kaitannya dengan masyarakat.

Contoh kasus lain adalah ketika diberitakan, pihak kepolisian Jepang telah menangkap seorang perawat berusia 26 tahun. Perawat wanita itu dituduh dengan sengaja mematahkan tulang iga seorang pasien lanjut usia. Perbuatan itu dilakukan karena perawat tersebut dilanda stres. Perawat bernama Saori Hamuro itu juga diduga sebagai tersangka dalam lima kasus serupa lainnya. “Saya melakukan itu, karena saya frustrasi akan hubungan saya dengan kolega - kolega saya”, kata Hamuro kepada Kepolisian setempat seperti dikutip Harian Sankei Shimbun (Detiknews, 2010). Kasus-kasus tersebut kemungkinan terjadi karena perawat mengalami stres kerja dan merasakan adanya tekanan-tekanan pekerjaan yang diakibatkan oleh rutinitas pekerjaan di tempat kerja.

Fakta-fakta empiris menunjukkan bahwa *burnout* yang dialami pekerja menimbulkan kerugian yang cukup signifikan terhadap organisasi dan pekerja itu sendiri. Dampak yang umum terjadi dari *burnout* adalah penurunan komitmen terhadap organisasi dan penurunan produktivitas (Togia, 2005). Jackson dan Maslach (1982), dan Kaahlill (1988), menjelaskan bahwa *burnout* juga dihubungkan dengan berbagai macam masalah kesehatan seperti depresi, sifat lekas marah, kecemasan kelemahan, insomnia dan sakit kepala.

Faktor kelelahan berhubungan dengan stress kerja, hal ini didasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh Widodo Hariyono dkk (2009), yang dilakukan pada perawat di rumah skit islam Yogyakarta. Dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kelelahan menunjukkan hubungan yang signifikan dan tertinggi terhadap terjadinya stress kerja, jika dibandingkan dengan variabel yang lain yaitu beban maupun konflik kerja.

Riset Bacharach, et.al. (1991), menyampaikan konflik peran berpengaruh terhadap *burnout* pada insinyur tetapi hal ini tidak dengan beban peran, sebaliknya yang terjadi pada perawat. Bahwa konflik peran mempunyai pengaruh negatif yang kuat terhadap kepuasan kerja, baik pada perawat atau insinyur, sedangkan beban peran mempunyai pengaruh positif yang kuat terhadap kepuasan kerja pada insinyur, sebaliknya yang terjadi pada perawat.

Selain itu, ditemukan bahwa tingginya *burnout* mempengaruhi secara langsung dengan kuat terhadap kepuasan kerja, baik pada perawat dan insinyur. Riset ini menemukan bahwa konflik peran dan beban peran merupakan prediktor kuat dari konflik pekerjaan-keluarga pada insinyur, sedang pada perawat hanya konflik peran yang berlaku sebagai prediktor. Selain itu, konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan kerja melalui *burnout*.

Hsieh dan Hsieh (2002), melakukan riset mengenai hubungan antara standarisasi pekerjaan dan burnout dengan variabel mediasi *role stress* (konflik peran dan ambiguitas peran), pada tenaga kerja pabrik dan industri jasa di Taiwan. Hasilnya menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara *role stress* dan komponen *burnout*, kecuali hubungan antara konflik peran dan rendahnya penilaian diri terhadap prestasi kerja. Selain itu, *role stress* memiliki hubungan yang sangat erat dengan *burnout* pekerjaan.

Riset Yousef (2002), mengenai hubungan *role stressor* (konflik peran dan ambiguitas peran) dan komitmen organisasi hasilnya konflik peran dan ambiguitas peran mempengaruhi aspek kepuasan kerja secara negatif dan hal ini sesuai temuan beberapa penelitian yang menyimpulkan terdapat hubungan negatif antara konflik peran, ambiguitas peran dan kepuasan kerja. Di sisi lain, ada juga indikasi bahwa konflik peran, ambiguitas peran dan juga beban peran berhubungan negatif dengan kepuasan kerja.

Karakteristik pekerjaan dan tekanan peran pekerjaan berpengaruh positif terhadap konflik pekerjaan-keluarga. Beban peran, konflik peran, dan ambiguitas peran, ketiganya berhubungan secara positif terhadap konflik pekerjaan-keluarga (Aryee, 1993 dalam Kim dan Ling, 2001). Studi secara umum menemukan *role stressors* (konflik peran, ambiguitas dan beban peran) memprediksi terjadinya *burnout* dan kepuasan.

Penelitian lain mengungkapkan bahwa ada pengaruh kuat dari variabel-variabel tersebut terhadap kecemasan dan kepuasan kerja (Jackson dan Schuler, 1985 dalam Bacharach, 1991).

Dan hasil penelitian yang dilakukan Janti Alinuari yaitu pekerja mengalami kerja monoton adalah 23 pekerja dan pekerja tidak mengalami kerja monoton adalah 19 pekerja. Hasil terhadap kejenuhan kerja menunjukkan pekerja yang mengalami kejenuhan kerja ringan ada 14 pekerja sedangkan 8 pekerja, berat 17 pekerja dan sangat berat 3 pekerja yang berarti ada korelasi bermakna antara kedua variabel tersebut.

Stres yang berlebihan akan berakibat buruk terhadap individu dalam berhubungan dengan lingkungannya secara normal. Akibatnya, kinerja menjadi buruk dan secara tidak langsung berpengaruh terhadap organisasi dimana individu bekerja. Peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian mengenai penyebab *burnout* yang terjadi pada karyawan PT. PAL Indonesia (Persero) karena sebelumnya peneliti telah melakukan observasi dan wawancara terkait dengan faktor yang dapat menyebabkan *burnout* dimana hasil menunjukkan ketika individu tersebut mengalami serangan sakit kepala, mual, susah tidur, dan kurangnya nafsu makan, karena terlalu banyak pekerjaan yang ia kerjakan.

Merasa terperangkap dalam pekerjaannya, sehingga mudah marah serta cepat tersinggung dan berujung pada sikap negatif terhadap orang

lain dalam kurun waktu yang tidak sebentar. Yang diakibatkan oleh beberapa macam faktor yaitu salah satunya kelelahan dalam berkerja, karena beban kerja, konflik kerja dan tuntutan pekerjaan lainnya. Yang dapat mengganggu kinerja pegawai satu tahun terakhir yang ditunjukkan dalam survey kinerja dan kepuasan kerja karyawan. Tidak hanya pekerja kantoran saja yang mengalami *burnout*, melainkan aparat seperti polisi dan TNI pun mengalaminya, karena *burnout* pada karyawan akan berpengaruh juga terhadap produktivitas, dan kinerja para karyawan. Maka dapat disimpulkan bahwa *burnout* dapat dialami oleh semua karyawan yang bekerja.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu, faktor apa saja yang dapat menyebabkan *burnout* pada karyawan.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui faktor apa saja yang dapat menyebabkan *burnout* pada karyawan.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat

a. Teoritis.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan baru dalam bidang Psikologi Industri dan Organisasi, terutama dalam hal sumber daya manusia. Selain itu, memberikan masukan bermanfaat bagi ilmu psikologi dengan memberikan bukti empiris mengenai faktor *burnout* yang dapat mempengaruhi karyawan dan perusahaan, yaitu ambiguitas peran, konflik peran, beban kerja, dukungan sosial organisasi, dukungan sosial keluarga, demografi, serta kepribadian yaitu harga diri dan *locus of control*, iklim organisasi, budaya organisasi, kepuasan terhadap kompensasi, prestasi kerja, komitmen organisasi, motivasi kerja dapat meminimalisir tingkat *burnout* pada karyawan.

b. Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat bermanfaat bagi instansi.

a. Memberikan informasi tentang seberapa besar faktor *burnout* dapat mempengaruhi para karyawan di instansi.

b. Memberikan informasi tentang ambiguitas peran, konflik peran, beban kerja, dukungan sosial organisasi, dukungan sosial keluarga, demografi, serta kepribadian yaitu harga diri dan *locus of control*, iklim

organisasi, budaya organisasi, kepuasan terhadap kompensasi, prestasi kerja, komitmen organisasi, motivasi kerja yang mempengaruhi karyawan di instansi.

c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sesuatu yang berguna bagi pihak *human resources* perusahaan untuk melakukan intervensi yang berkaitan untuk meningkatkan dan mengoptimalkan kinerja, produktivitas, dan performa karyawan dalam suatu organisasi di perusahaan tersebut.

E. Keaslian Penelitian

Hasil penelitian Yusuf (2011) menunjukkan bahwa beban kerja adalah factor utama kejenuhan kerja yang sering dialami pekerja. Hal ini disebabkan karena pekerja sosial merasakan tingkat kesulitan menangani permasalahan klien penyandang cacat lebih tinggi dan bervariasi bila dibandingkan dengan praktik pekerjaan sosial di seting lainnya. Jumlah klien yang menjadi tanggungjawabnya juga mempunyai pengaruh terhadap beban yang dirasakannya.

Selanjutnya penelitian *burnout* karyawan di PT. Harian Rakyat Bengkulu pers praningrum dan ariyadi (2010) yaitu bahwa lingkungan kerja psikologis, promosi jabatan, upah/imbalan, dukungan sosial dari atasan dan tuntutan pekerjaan, memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *burnout* karyawan pada PT. Harian Rakyat Bengkulu pers baik secara bersama-sama maupun secara parsial. Berbeda dengan penelitian

Vandarika (2004) yang menyatakan dukungan sosial yang diperoleh dari atasan, meringankan beban seseorang yang mengalami *burnout*.

Penelitian yang dilakukan Imelda (2004), menyimpulkan bahwa ada hubungan yang negatif antara persepsi terhadap lingkungan kerja psikologis dengan *burnout* dan ada perbedaan tingkat *burnout* berdasarkan jenis kelamin, karyawan wanita mengalami *burnout* lebih tinggi dibandingkan pria.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan Sumaryani (1997) dan penelitian yang dilakukan Alinuari yaitu menunjukkan pekerja mengalami kerja monoton adalah 23 pekerja dan pekerja tidak mengalami kerja monoton adalah 19 pekerja. Hasil terhadap kejenuhan kerja menunjukkan pekerja yang mengalami kejenuhan kerja ringan ada 14 pekerja sedangkan 8 pekerja berat 17 pekerja dan sangat berat 3 pekerja. Hasil uji statistic antara kedua variabel menunjukkan nilai yang berarti ada korelasi bermakna antara kedua variabel tersebut.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya adalah untuk mengetahui *burnout*, sama-sama menggunakan variabel *burnout*. Di beberapa penelitian-penelitian sebelumnya adalah terdapat hubungan antara *burnout* dengan ambiguitas peran, konflik peran, beban kerja, dukungan, demografi, serta kepribadian yaitu harga diri dan *locus of control*. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian-

penelitian sebelumnya adalah bahwa didalam penelitian ini menganalisis faktor yang dapat menyebabkan *burnout pada* karyawan. Serta dalam penelitian ini menggunakan alat ukur sendiri dan tidak menggunakan alat ukur pada peneliti sebelumnya. Dalam menganalisis data peneliti juga dengan menggunakan sampel delapan puluh karyawan PT. PAL Indonesia (Persero) Surabaya.

Dalam penelitian sebelumnya banyak menggunakan sampel perawat, dalam penelitian ini menggunakan karyawan produksi kapal yang berada di Surabaya, yaitu PT. PAL Indonesia (Persero) Surabaya dikarenakan tempat tersebut tidak banyak dilakukan sebuah penelitian khususnya pada faktor *burnout*, pada lokasi penelitian PT. PAL Indonesia (Persero) tidak sedikit meneliti tentang sumber daya manusia, kinerja, produktivitas, dan komitmen organisasi. Didalam penelitian-penelitian sebelumnya ini, didapati bahwa aspek *burnout* yaitu kelelahan fisik, kelelahan mental, kelelahan emosi, rendahnya penghargaan terhadap diri, dan depersonalisasi terbukti terdapat hubungan antara ambiguitas peran, konflik peran, beban kerja, dukungan sosial organisasi, dukungan sosial keluarga, demografi, serta kepribadian yaitu harga diri dan *locus of control*, iklim organisasi, budaya organisasi, kepuasan terhadap kompensasi, prestasi kerja, komitmen organisasi, motivasi kerja. Penelitian ini ingin membuktikan apakah faktor ambiguitas peran, konflik peran, beban kerja, dukungan sosial organisasi, dukungan sosial keluarga,

demografi, serta kepribadian yaitu harga diri dan *locus of control*, iklim organisasi, budaya organisasi, kepuasan terhadap kompensasi, prestasi kerja, komitmen organisasi, motivasi kerja dapat menyebabkan *burnout* pada karyawan.

Berdasarkan berbagai penelitian dan fakta-fakta empiris diatas, beberapa penelitian mendapatkan kesimpulan bahwa faktor yang dapat menyebabkan *burnout* yaitu ambiguitas peran, konflik peran, beban kerja, dukungan sosial atasan, dukungan sosial keluarga, iklim organisasi, demografi, kepribadian yaitu harga diri, *locus of control*, budaya organisasi, kepuasan terhadap kompensasi, prestasi kerja. Maka, dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk meneliti “Analisis Faktor *Burnout* Pada Karyawan PT. PAL Indonesia (Persero) Surabaya”.