

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Semakin berkembangnya kemajuan di bidang industri sekarang ini, menyebabkan semakin kompleksnya permasalahan permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan dan tuntutan pekerjaan pun semakin meningkat. Dunia perusahaan sebagai 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.

Salah satu persoalan yang muncul berkaitan dengan diri individu di dalam menghadapi tuntutan organisasi yang semakin tinggi dan persaingan yang keras ditempat kerja adalah stress. Stress yang berlebihan akan berakibat buruk terhadap kemampuan individu untuk berhubungan dengan lingkungannya secara normal. Stress yang dialami individu dalam jangka waktu lama dengan intensitas yang cukup tinggi akan mengakibatkan individu yang bersangkutan akan mengalami kelelahan, baik kelelahan fisik ataupun kelelahan mental. Keadaan seperti ini disebut *burnout* yaitu kelelahan fisik, mental dan emosional yang terjadi karena stress yang diderita dalam jangka waktu yang cukup lama, didalam situasi yang menuntut keterlibatan emosional yang tinggi (Leatz & Stolar, dikutip Rosyid & Farhati, 1996).

Istilah *burnout* pertama kali diutarakan dan diperkenalkan kepada masyarakat oleh Herbert Freudenberger pada tahun 1973. Freudenberger adalah seorang ahli psikologis klinis pada lembaga pelayanan sosial di New York yang menangani remaja bermasalah. Ia mengamati perubahan perilaku para sukarelawan setelah bertahun-tahun bekerja. Hasil pengamatannya, ia laporkan dalam sebuah jurnal psikologi profesional pada tahun 1973 yang disebut sebagai sindrom *burnout* (Farber, 1991). Menurutnya, para relawan tersebut mengalami kelelahan mental, kehilangan komitmen, dan penurunan motivasi seiring dengan berjalannya waktu. Selanjutnya, Freudenberger memberikan ilustrasi tentang apa yang dirasakan seseorang yang mengalami sindrom tersebut seperti gedung yang terbakar habis (*burned-out*). Suatu gedung yang pada mulanya berdiri megah dengan berbagai aktivitas di dalamnya, setelah terbakar yang tampak hanyalah kerangka luarnya saja. Demikian pula dengan seseorang yang terkena *burnout*, dari luar segalanya masih nampak utuh, namun di dalamnya kosong dan penuh masalah (seperti gedung yang terbakar tadi).

Dalam bekerja, karyawan tidak bisa lepas dari kondisi lingkungan kerjanya. Salah satu faktor munculnya *burnout* adalah kondisi lingkungan kerja yang kurang baik. Ketidak sesuaian apa yang diharapkan karyawan dengan yang diberikan oleh perusahaan, seperti persaingan anatar rekan kerja, kurangnya dukungan dari atasan, merupakan suatu kondisi lingkungan kerja psikologis yang dapat mempengaruhi munculnya *burnout*.

Karyawan yang mengalami stress akan selalu diliputi perasaan cemas, tegang, mudah tersinggung, frustrasi serta adanya keluhan psikosomatis. Hal tersebut terjadi karena terkurasnya energy untuk menghadapi stress yang dialami terus menerus dalam pekerjaannya, maka dalam kondisi itulah *burnout* pertama kali muncul.

Burnout adalah suatu kondisi psikologis yang dialami seseorang akibat stres yang disertai kegagalan meraih harapan dalam jangka waktu yang relative panjang. *Burnout* banyak ditemui dalam profesi *human service*, yaitu orang-orang yang bekerja pada bidang yang berkaitan langsung dengan banyak orang dan melakukan pelayanan kepada masyarakat umum, seperti guru, perawat, polisi, konselor, dokter dan pekerja sosial. Meskipun tidak menutup kemungkinan akibat *burnout* dapat terjadi juga pada profesi non *human service*.

Dewasa ini, semakin ketatnya tingkat persaingan bisnis mengakibatkan perusahaan dihadapkan pada tantangan untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidup. Berawal dari satu Bank Perkreditan Rakyat (BPR) yang berdiri tahun 1995, dengan komitmen yang tinggi untuk melayani masyarakat, saat ini Group BPR Saudara telah memiliki 25 BPR yang tersebar di beberapa daerah antara lain di Jawa Tengah, DIY, Jawa Timur, Bodetabek, dan Jawa Barat. Salah satu BPR yang tergabung dalam Group BPR Saudara adalah BPR Chandra Mukti Artha. BPR Chandra Mukti Artha menyediakan beberapa produk diantaranya : Tabungan Ku, Deposito, dan Fasilitas Kredit.

Bagi perusahaan, tentang *burnout* sangat berguna untuk mengetahui sejauh mana *burnout* yang dialami karyawan-karyawati BPR Chandra Mukti Artha, sehingga dapat mencegah atau meminimalisir terjadinya *burnout* agar kinerja yang dihasilkan karyawan optimal. Karena kinerja karyawan yang optimal sangat dibutuhkan untuk meningkatkan produktivitas dan menjaga kelangsungan hidup bagi perusahaan dan individu itu sendiri.

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, sedangkan pada perawat hanya konflik peran yang berlaku sebagai prediktor. Selain itu, konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh tidak langsung terhadap kepuasan kerja melalui *burnout*

Selain Riset yang dilakukan Bacharach, Hsieh dan Hsieh (2002) juga melakukan sebuah riset mengenai hubungan antara standarisasi pekerjaan dan *Burnout* dengan variable mediasi *role stress* (konflik peran dan ambiguitas peran), pada tenaga kerja pabrik dan industry 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.

Burnout banyak terjadi pada individu yang bekerja pada bidang kemanusiaan (*human service*), atau bekerja erat dengan masyarakat. Penderitanya banyak dijumpai pada perawat dirumah sakit, pekerja social, guru, para anggota polisi, customer service, dll. Peneliti memutuskan memilih lokasi penelitian di BPR CHANDRA MUKTI ARTHA, karena lokasi tersebut sesuai dengan topik yang akan di ambil dari segi individunya yaitu orang-orang yang bekerja di BPR CHANDRA MUKTI ARTHA adalah orang-orang yang energik, mempunyai semangat tinggi, ulet, serta kreatif serta dari kondisi lingkungannya yang tergolong nyaman. Selain itu peneliti juga sudah melakukan pendekatan dengan BPR CHANDRA MUKTI ARTHA.

Pekerjaan dibidang sosial yang membutuhkan energi besar untuk selalu bersikap sabar dalam memahami orang lain, pentingnya pencegahan diri terhadap kejenuhan bekerja (*burnout*) yang makin meningkat dari waktu kewaktu. Hal ini didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ulfiani Rahman (2007) tentang mengenal *burnout* pada guru, menyebutkan bahwa pekerjaan sebagai guru membutuhkan kemampuan adaptasi yang tinggi serta kemampuan emosi yang baik agar tidak mengalami *burnout*. Penelitian lain juga dilakukan oleh Imelda (2004) bahwa semakin baik

persepsi karyawan terhadap lingkungan kerja psikologisnya maka akan semakin rendah gejala *burnout* yang diperlihatkan oleh karyawan.

Ubaydillah (2008) menjelaskan efek buruk yang ditimbulkannya pun tergantung pada kadarnya. *Burnout* dengan kadar yang rendah bisa menciptakan gangguan hubungan personal (hubungan antara individu dengan dirinya). *Burnout* dengan kadar yang sedang bisa menciptakan gangguan hubungan antarpersonal (hubungan antara individu dengan orang lain) di tempat kerja atau dalam kehidupan secara umum. *Burnout* dengan kadar yang tinggi bisa menciptakan gangguan hubungan antara individu dengan pekerjaan.

Akhirnya, semakin bagus kemampuan seseorang dalam beradaptasi, semakin kecil mengalami sindrom *burnout*. Kemampuan individu yang bagus akan membuatnya tenang (mengalir dengan menyesuaikan realitas) dan fokus (berkonsentrasi pada tujuan, target, atau arah). Sebaliknya, kemampuan adaptasi yang rendah akan mengalami konflik dengan realitas dan berkonsentrasi pada apa yang tidak diinginkan atau kekesalan. Semakin banyak pengetahuan, keahlian, dan informasi yang dikuasai seseorang, semakin tidak mudah mengalami *burnout* karena ia punya banyak pilihan, jika ia tidak sanggup lagi bertahan di satu tempat karena berbagai alasan, ia lebih mudah untuk memutuskan pindah ke tempat lain, ke pilihan lain, atau ke bidang lain yang lebih baik atau yang setimpal. Sebaliknya beda dengan orang yang informasinya sedikit, keahliannya sedikit dan pengetahuannya sedikit (Ubaydillah, 2008).

Korban *burnout* biasanya merasa terjepit, kehabisan tenaga dan kosong. Dia merasa kecewa, sinis, mudah tersinggung dan tegang. Kepada orang lain dia terlihat marah atau depresi dan menarik diri. Setiap masalah kecil dapat menyulut reaksi kemarahan atau kehinaan. Saran-saran baik atau penawaran bantuan semuanya tidak didengar.

Korban *burnout* merasa bahwa kehidupan dan pekerjaannya telah kehilangan arti. Apa yang dahulunya menggairahkan dan menantang sekarang menjadi membosankan. Hari kerja seakan urusan yang menyakitkan dan membuat frustrasi. Terlalu banyak pekerjaan yang harus dilakukan, terlalu banyak gangguan yang tidak perlu yang harus ditahan, terlalu banyak masalah sepele yang harus diperhatikan dan tidak ada penghargaan yang dapat dibanggakan pada akhir hari kerja. Banyak orang yang menjadi korban *burnout* menjadi pengawas jam yang kronis, “santai”, menghindari tanggung jawab atau orang yang sering mangkir atau mereka pergi kerja dengan cara seperti robot.

Berangkat dari kondisi tersebut, maka dijadikan dasar untuk melaksanakan penelitian tentang *burnout* karyawan. Berdasarkan uraian diatas, maka dapat diangkat judul : **“HUBUNGAN PERSEPSI KONDISI LINGKUNGAN KERJA DAN PERSEPSI BEBAN KERJA DENGAN *BURNOUT* PADA KARYAWAN BPR CHANDRA MUKTI ARTHA”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka peneliti berusaha mengungkapkan permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Secara simultan apakah ada hubungan antara persepsi kondisi lingkungan kerja dan persepsi beban kerja dengan *burnout*.
2. Apakah ada hubungan antara kondisi lingkungan kerja dengan *burnout* dengan karyawan.
3. Apakah ada hubungan antara beban kerja dengan *burnout* dengan karyawan.

C. Tujuan Penelitian

Pada prinsipnya setiap tindakan atau kegiatan yang dilakukan manusia itu mengandung tujuan yang dicapai, dan tujuan merupakan pedoman dari tindakan yang akan dilakukan. Tanpa adanya tujuan, langkah yang akan ditempuh menjadi salah arah atau terjadi kesimpang siuran. Tujuan penelitian yang akan dicapai adalah :

1. Secara simultan untuk mengetahui hubungan antara persepsi kondisi lingkungan kerja dan persepsi beban kerja dengan *burnout*.
2. Untuk mengetahui hubungan antara kondisi lingkungan kerja dengan *burnout* pada karyawan.
3. Untuk mengetahui hubungan antara beban kerja dengan *burnout* pada karyawan.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan bermanfaat maka penulis memiliki tinjauan sebagai berikut:

1. Manfaat secara teoritis

Penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi bagi penelitian-penelitian yang berkenaan dengan *burnout*. Selain itu dapat digunakan sebagai tambahan wawasan ilmu pengetahuan di bidang industri. Dalam bidang industri, penelitian ini memberikan kontribusi yang bermanfaat dalam dinamika kelompok, sehingga dengan informasi tersebut bisa menetapkan cara-cara yang variatif untuk mencegah dan meminimalisir terjadinya *burnout* pada karyawan, serta sebagai bahan masukan dalam memperluas khasanah ilmu pengetahuan psikologi khususnya dalam rangka mengembangkan ilmu industri dan organisasi dalam bidang keilmuan psikologi.

2. Manfaat secara praktis

- a) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan, diantaranya dosen, mahasiswa, pihak-pihak terkait lainnya untuk mencegah terjadinya *burnout*.
- b) Hasil penelitian dapat digunakan untuk memberikan sumbangan pemikiran dalam penyusunan kebijakan.
- c) Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengecek data-data dan mempraktekkan teori di lapangan.

E. Keaslian Penelitian

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*.

Pada tahun 2005 Imelda Novelina Sihotang melakukan sebuah penelitian dengan judul “*Burnout* Pada Karyawan Ditinjau Dari Persepsi Terhadap Lingkungan Kerja Psikologis dan Jenis Kelamin”. Metode analisis yang digunakan adalah analisa Kuantitatif. Hasilnya pada hipotesis pertama terbukti ada hubungan negatif antara persepsi karyawan terhadap lingkungan kerja psikologisnya dengan *burnout*, pada hipotesis kedua terbukti ada perbedaan tingkat *burnout* berdasarkan jenis kelamin, karyawan wanita mengalami *burnout* lebih tinggi dibandingkan karyawan pria.

Merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Maslach & Jackson (1981) ditemukan hubungan antara tingginya *role conflict* dengan aspek kelelahan emosional dalam *burnout* yang ditandai dengan gejala sakit kepala, sakit perut dan rasa khawatir berlebihan.

Reinardy, Maksl & Filak (2009), melakukan penelitian terkait dengan hubungan antara *burnout* dengan kepuasan kerja penasehat sekolah jurnalistik di Amerika Serikat. Penelitian ini menggunakan metode statistic deskriptif dengan rata-rata responden berumur 41,7 tahun dan memiliki pengalaman 10,3 tahun sebagai penasehat jurnalistik. Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat *burnout* pada penasehat jurnalistik dengan menggunakan *Maslach Burnout Inventory* (MBI), perbedaan kondisi *burnout* antara pria dan wanita, serta hubungan antara tiga subskala MBI yang meliputi kelelahan emosional, depersonalisasi, dan pencapaian persona dengan kepuasan kerja. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penasehat jurnalistik di Amerika tidak mengalami *burnout*.

Hsieh dan Hsieh (2002) melakukan riset mengenai hubungan antara standarisasi pekerjaan dan *Burnout* dengan variable mediasi *role stress* (konflik peran dan ambiguitas peran), pada tenaga kerja pabrik dan industry 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.

L. Abushaikha dan H. Saca-Hazboun (2009), melakukan sebuah penelitian yang bertujuan untuk mengukur tingkat *burnout* dan kepuasan kerja serta mengetahui hubungan antara variabel demografis, *burnout* dan kepuasan kerja. Desain penelitian ini dari 225 responden (perawat) dari 5 rumah sakit yang berbeda di Palestina meliputi : RS. Al-Muhtasseb, RS. Carit, RS. Augusta Victoria, RS. Al-Itihad dan *United Nations Relief and Work Agency (UNRWA)-affiliated hospital in Qalqilia* dan data yang digunakan sebanyak 125 dengan menggunakan teknik studi korelasi dimana pengolahan data menggunakan SAS versi 6,03 DOS program. Hasilnya rata-rata tingkat *burnout* pada perawat nilainya sedang dengan nilai personel achievement 39,5%, emotion exhaustion 38,8% dan deperzonalition sebesar 72,4%. Perbedaan yang signifikan ditemukan pada perawat yang jumlah pendapatan yang dinilai kurang ($t = -2.32, P = 0.02$) dan diantara juru rawat yang kawin dan sendiri ($F = 6.43, P < 0.001$). Untuk tingkat kepuasan kerja pada umumnya nilainya sedang (84,2%), meliputi otoritas (85,5%), tanggung jawab (78,3%), kemajuan (41,4%), dan kebijakan perusahaan (28,8%). Perbedaan yang signifikan tampak pada tingkat pendapatan ($t = 2.41, P < 0.001$), $t = 3.77, P < 0.01$), tanggung jawab ($t = 18, P = 0.03$), kondisi kerja ($t = 2.15, P < 0.01$), dan kepuasan pekerjaan umum ($t = 2.14, P = 0.03$). Sedangkan untuk *burnout* yang cukup tidak berdampak negatif pada kepuasan kerja.

Dari penelitian-penelitian di atas ternyata belum ada yang membahas tentang hubungan kondisi lingkungan kerja, beban kerja terhadap *burnout* pada karyawan. Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian

ini. selain itu penelitian ini diharapkan mampu menutup kesenjangan yang terjadi pada penelitian sebelumnya, khususnya dalam mengembangkan pemahaman tentang konstruk *burnout*.

F. Sistematika Penulisan

Penelitian ini akan disusun dalam lima bab dengan tahapan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai landasan teori yang mendasari penelitian ini, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai variable yang akan diteliti, define operasional, jenis dan sumber data, populasi, dan penentuan sampel, metode pengumpulan data dan teknik analisis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai analisis data serta interpretasi hasil.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai kesimpulan yang merupakan penyajian singkat dari keseluruhan hasil penelitian yang diperoleh dalam pembahasan juga mengenai keterbatasan serta saran yang diberikan kepada peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti hal yang sama.