

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Karyawan adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaganya (fisik dan pikiran) kepada suatu perusahaan dan memperoleh balas jasa yang sesuai dengan perjanjian (Hasibuan, 2007). Sedangkan menurut kamus besar bahasa Indonesia karyawan merupakan orang yang bekerja pada suatu lembaga (kantor, perusahaan, dan sebagainya) dengan mendapatkan gaji (upah). Dapat disimpulkan bahwa karyawan merupakan orang yang bekerja pada suatu lembaga atau perusahaan dengan balas jasa berupa uang.

Di masa kini setiap individu berlomba-lomba untuk mendapatkan pekerjaan. Pada umumnya mereka melamar pekerjaan pada perusahaan-perusahaan besar dengan keinginan mendapatkan gaji atau upah yang tinggi. Namun sebenarnya hal tersebut tidaklah semudah yang mereka bayangkan karena untuk mendapatkan gaji atau upah yang tinggi mereka harus melakukan pekerjaan atau tugas yang diberikan oleh perusahaan dengan kriteria yang hampir sempurna, sebab di masa kini persaingan antar perusahaan semakin tinggi.

Persaingan tersebut membuat setiap perusahaan harus memiliki kualitas produksi yang lebih baik. Banyaknya perusahaan-perusahaan yang memiliki jenis produksi yang sama, membuat mereka harus meningkatkan kinerja para karyawannya agar produksi atau layanan yang mereka miliki lebih baik dari

perusahaan lainnya. Dengan demikian, para karyawan tersebut memiliki tuntutan-tuntutan dalam pekerjaannya yang memang harus mereka laksanakan.

Tuntutan-tuntutan ini bisa berupa peningkatan produktivitas kerja, peningkatan kualitas pelayanan kepada konsumen, peningkatan jumlah produksi dalam jangka waktu yang singkat agar mampu bersaing di pasaran dan lain sebagainya. Dengan adanya tuntutan tersebut, para karyawan harus lebih banyak berada pada waktu untuk bekerja daripada memiliki waktu kosong untuk beristirahat. Jika hal ini terjadi secara terus-menerus akan menyebabkan terjadinya *burnout* pada karyawan atau pekerja.

Pengertian yang mendalam mengenai kehilangan semangat kerja (*burnout*) tersebut adalah sebuah kondisi dimana seseorang berada pada ambang jenuh yang sangat tinggi karena situasi di lingkungan kerja (Maslach, 2003). Hal ini bisa disebabkan adanya tuntutan pekerjaan yang melebihi batas normal dan tidak sesuai dengan kondisi karyawan, jauhnya jarak tempat tinggal dan kantor tempat bekerja, kurangnya rasa toleransi perusahaan terhadap privasi atau kesejahteraan para karyawan.

Burnout membuat seorang karyawan tidak merasakan pekerjaan tersebut menjadikan dirinya lebih baik. Karyawan pada situasi ini hanya akan bekerja sesuai dengan tuntutan perusahaan berdasarkan kewajiban yang harus mereka lakukan. Namun karyawan atau pekerja tidak merasakan manfaat atas pekerjaan tersebut di dalam dirinya. Mereka kurang mendapatkan hak mereka di dalam bekerja. Hari kerja seakan menyakitkan dan membuatnya 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.

Seperti halnya seorang pekerja yang mengatakan, "saya merasakan diri saya kurang peduli dan memiliki sikap yang sangat negatif. Saya sudah tidak peduli lagi dengan keadaan di lingkungan." Perkataan tersebut dikatakan oleh seorang pekerja dengan alasan bahwa perusahaan atau organisasi hanya memikirkan kepentingan perusahaan. Terlalu lelah seorang pekerja untuk melakukan tugas-tugasnya tanpa mendapatkan perhatian dari perusahaan, menyebabkan mereka merasa tidak menjadi lebih baik dengan pekerjaannya, sehingga mereka terpaksa menerima keadaan karena alasan-alasan tertentu yang mereka miliki.

Umumnya karyawan atau pekerja yang mudah mengalami *burnout* adalah karyawan yang memiliki tipe kepribadian introvert. Hal ini berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh seorang ahli Chernis (1987) yang mengatakan bahwa salah satu faktor kepribadian yang dapat menyebabkan *burnout* adalah tipe kepribadian introvert. Karyawan dengan tipe ini cenderung tertutup dan memendam permasalahan yang terjadi.

Apabila sebuah perusahaan ingin mencegah ataupun meminimalkan terjadinya *burnout* itu bisa dilakukan. Sebuah organisasi atau perusahaan bisa memahami aspek-aspek yang dapat menyebabkan terjadinya *burnout* terlebih dahulu sehingga mereka bisa menghindari agar *burnout* tersebut tidak akan terjadi pada karyawan. Aspek-aspek tersebut yaitu kelelahan emosional yang ditandai dengan berkurangnya semangat para karyawan untuk datang ke kantor, mereka akan sering terlambat datang. Depersonalisasi yang ditandai dengan mereka mulai

mengabaikan tugas yang diberikan ataupun tidak menyelesaikan tugas tepat pada waktunya. Penurunan prestasi yang ditandai dengan berkurangnya kepercayaan diri seorang karyawan dalam menyelesaikan tugasnya, mereka akan menjadi orang yang pesimis ketika berhadapan dengan tugas.

Jika perusahaan telah mengetahui aspek-aspek *burnout* pada karyawan, perusahaan akan bisa menghindari dengan menciptakan strategi ataupun situasi kerja yang lebih membuat para karyawan merasa lebih baik karena pekerjaan yang mereka jalani. Hal ini seharusnya menjadi perhatian khusus untuk para pemilik perusahaan atau organisasi. Saling memberikan kompensasi silang yang menguntungkan bagi semua pihak. Sebab perusahaan atau organisasi memperkerjakan seorang manusia yang memiliki emosi berbeda-beda, bukan sebuah robot yang diciptakan tanpa emosi yang mampu bekerja tanpa mengenal waktu dan lelah.

La Fellete (dikutip 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.

Tetapi bila seorang karyawan mempunyai penilaian yang negatif terhadap lingkungan kerja psikologisnya berarti karyawan merasa bahwa lingkungan kerja

psikologisnya buruk, sehingga akan menimbulkan semangat kerja yang rendah dan mengakibatkan terjadinya *turnover*. Jika *turnover* terjadi di dalam sebuah perusahaan, pastinya menyebabkan perusahaan mengalami kerugian karena harus melakukan rekrutmen kembali untuk mencari karyawan baru yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Proses rekrutmen itu sendiri bukanlah hal yang mudah dan murah.

Namun saat ini yang terjadi adalah fenomena *burnout* semakin banyak pada dunia bisnis, terutama di negara Indonesia. *Burnout* tersebut tidak hanya akan menyebabkan *turnover* saja tetapi akan menyebabkan stres yang berkepanjangan kepada para karyawan dan pekerja sehingga menyebabkan gangguan kesehatan, baik secara mental maupun fisik. Gangguan kesehatan secara mental yang mungkin saja terjadi, seperti depresi, *mood disorder*, dan lain-lain. Jika gangguan kesehatan mental terus terjadi akan menimbulkan gangguan kesehatan fisik seperti pusing, mual, sakit maag, sesak nafas dan lain-lain.

Apabila perusahaan tidak mampu untuk mengatasi ataupun menghindari *burnout* tersebut, para karyawan juga bisa melakukan beberapa cara agar terhindar dari *burnout*, yaitu mengelola beban kerja secara realistis, menyadari bahwa tidak semua persoalan dapat segera dibereskan secara tuntas. Menyeimbangkan gaya hidup, seperti mengkonsumsi makanan sehat, tidur dan istirahat cukup, berolahraga, dan mempertahankan koneksi dengan orang-orang dekat sebagai kelompok dukungan. Mengurangi ketegangan dengan berbagai cara fisik (olah napas, relaksasi, olah tubuh), menyelang-seling aktivitas stres tinggi (misalnya rapat penting, lobi) dengan aktivitas bertegangan rendah (bercakap dengan

bawahan), menggunakan waktu jeda atau istirahat untuk *recharge* energi seperti ngobrol dengan teman dekat, nonton drama-komedi, duduk di depan kolam ikan, atau melakukan hobi. Menyadari atau mewaspadaai tanda-tanda awal stres kerja (konflik dengan rekan dan atasan, beban berlebih) dan segera mengambil langkah mengelola atau mengatasinya.

Tetapi jika hal tersebut telah dilakukan namun tidak mempengaruhi ataupun merubah situasi *burnout* menjadi situasi yang lebih baik di dalam pekerjaan, mungkin memang sudah saatnya untuk karyawan tersebut mencari suasana pekerjaan baru atau lingkungan kerja yang baru agar terhindar dari *burnout* tersebut. Sebab jika karyawan tetap mempertahankan posisi tersebut akan sangat tidak baik untuk kehidupan pribadinya dan hubungannya dengan orang-orang yang berada di sekitar lingkungannya.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan di PT. Surya Alam Permai, Palembang, perusahaan memberikan waktu luang di akhir pekan untuk para karyawan beristirahat dari rutinitas kerja, perusahaan tidak menuntut para karyawan menyelesaikan pekerjaannya di luar dari jam kerja di kantor. Adanya komunikasi yang terbuka dengan rekan kerja atau atasan dan bawahan.

Sehubungan dengan akibat dari *burnout* tersebut sebagai pemilik dari suatu perusahaan harus memiliki pemahaman akan praktek manajemen sumber daya manusia yang akan mempengaruhi kualitas kehidupan kerja dari para karyawan. Apabila perusahaan tidak mampu mengelola sumber daya manusianya, perusahaan atau organisasi akan mengalami kerugian dan penurunan pada hasil

produktivitasnya karena tidak terjaminnya kualitas kehidupan kerja (*QWL*) karyawan.

Pengertian dari kualitas kehidupan kerja tersebut adalah sebuah strategi tempat kerja yang mendukung dan memelihara kepuasan karyawan dengan tujuan untuk meningkatkan kondisi kerja karyawan dan organisasi serta keuntungan untuk pemberi kerja. Dalam hal ini para pemilik perusahaan atau organisasi harus mampu membuka diri untuk menerima berbagai ide yang dimiliki oleh para karyawan, tidak hanya membuat sebuah keputusan pada satu pihak saja.

Sebenarnya fokus dari kualitas kehidupan kerja tersebut (*QWL*) adalah hasil terhadap individual yaitu bagaimana pekerjaan dapat menjadikan orang lebih baik dibanding pada bagaimana orang dapat bekerja lebih baik (Umstot, 1988). Sesuai dengan aspek-aspek yang terdapat pada kualitas kehidupan kerja yaitu pekerjaan yang patut dikerjakan, kondisi kerja yang memadai, upah dan keuntungan yang memadai, jaminan kerja, supervisi yang cukup, umpan balik atas hasil pekerjaan seseorang, kesempatan untuk tumbuh dan berkembang, kesempatan yang wajar untuk maju berdasarkan jasa, iklim sosial yang positif, keadilan dan perlakuan yang wajar terhadap semua orang.

Tetapi tidak sedikit perusahaan di masa kini yang kurang memperhatikan kualitas kehidupan kerja (*QWL*) para karyawan atau pekerjanya terutama berdasarkan aspek kualitas kehidupan kerja. Mereka tidak memberikan suatu situasi kerja yang dapat membuat seorang karyawan atau pekerja merasakan kondisi yang nyaman dari pekerjaan tersebut dan merasa lebih baik ketika berada pada pekerjaan itu. Para pemilik perusahaan terlalu menikmati hasil atas

keberhasilan perusahaannya, tidak melihat dari mana keberhasilan itu didapatkannya. Tanpa para karyawan atau pekerja, perusahaan tidak akan berkembang. Maka dari itu antara perusahaan dan karyawan saling membutuhkan, sehingga tidak ada salahnya untuk saling memberikan kenyamanan. Jika kenyamanan di dalam perusahaan terjadi, akan memiliki dampak positif yang berkepanjangan terhadap karyawan.

Dampak positif tersebut salah satunya adalah seorang karyawan akan mengabdikan dirinya pada perusahaan dan akan selalu mencoba mencari inovasi-inovasi baru untuk kepentingan perusahaan guna menjadikan perusahaan menjadi lebih baik dan lebih maju. Terlebih lagi bila karyawan tersebut merupakan karyawan yang kompeten, yang memiliki *skill* sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Pasti perusahaan akan mencapai target yang diinginkan jika memiliki karyawan tersebut.

Kualitas kehidupan kerja di dalam organisasi juga berkaitan erat dengan persepsi para karyawan, bukan hanya pendapat para manajer. Orang bereaksi terhadap persepsinya sendiri, dan satu-satunya cara untuk menemukan kualitas kehidupan kerja yang sedang berlangsung dalam organisasi adalah dengan menemukan pendapatnya itu. Selanjutnya harus menyetujui setiap perbaikan yang mereka coba lakukan terhadap kualitas kehidupan kerja dengan memeriksa kembali persepsi-persepsi tersebut setelah adanya perubahan.

Namun yang terjadi pada saat ini, persepsi ataupun pendapat para karyawan kurang diindahkan oleh atasan mereka. Masih adanya pandangan baku tentang status jabatan membuat seorang pemimpin menjadi kaku dan ambisius dengan

keinginannya tanpa mempedulikan pendapat para karyawan. Karyawan atau pekerja dalam hal ini yang sebenarnya dibutuhkan adalah *sharing* mengenai apa yang mereka pikirkan dengan pendapat atau perintah atasannya, karena *sharing* merupakan salah satu komunikasi yang efektif untuk mencapai satu tujuan yang sama di dalam perusahaan.

Menurut Jewel & Siegel (1998) berbagai macam komponen dari kesejahteraan karyawan secara umum yang lebih penting adalah lingkungan kerja yang aman dan sehat, hubungan yang baik dengan supervisor, dukungan persahabatan rekan sekerja, kerja yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan individu, derajat kepuasan dengan situasi kerja dan kesempatan untuk bertumbuh dan pengembangan diri jika diperlukan. Intinya pada kualitas kehidupan kerja, memungkinkan seseorang berpikir secara menyeluruh dan sistematis, tentang apa yang sedang berlangsung dalam sistem sosial. Hal ini ditujukan untuk meningkatkan berbagai aspek organisasi yang mempengaruhi semangat, tanggung jawab dan kesehatan jiwa orang-orang yang bekerja.

Jewell & Siegell (1990) juga mengemukakan bahwa kualitas kehidupan kerja mengacu pada pengaruh situasi kerja keseluruhan terhadap seorang individu. Lebih lanjut Jewell & Siegell (1990) menyatakan bahwa untuk menggambarkan ada tidaknya pengaruh kualitas kerja dalam kehidupan individu, Jewell & Siegel (1990) melukiskan konsep kualitas kehidupan kerja dengan indikator negatif, yaitu dua gejala QWL yang rendah: ditandai dengan tingkat kebosanan (*boredom*) dan kehilangan semangat kerja (*burnout*).

Oleh sebab itu, sebuah perusahaan atau organisasi harus membuat suatu kebijakan yang akan mendukung kenyamanan seorang karyawan atau pekerja dalam pekerjaannya, yang akan membuat mereka merasa lebih baik ketika berada pada pekerjaan tersebut dan melaksanakan tuntutan-tuntutan tugas yang diberikan. Agar mereka memiliki semangat dan kenyamanan secara psikologis yang tidak hanya dirasakan di dalam lingkungan kerja saja tetapi juga di dalam kehidupan pribadi mereka. Maka dari itu sangatlah penting adanya sebuah perhatian terhadap kualitas kehidupan kerja yang terjadi pada karyawan atau pekerja agar tidak menyebabkan *burnout* pada karyawan.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan antara Kualitas Kehidupan Kerja dengan *burnout syndrome* pada Karyawan PT. Surya Alam Permai, Palembang.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah di atas, maka masalah dapat dirumuskan sebagai berikut : “Bagaimana hubungan antara kualitas kehidupan kerja dengan *burnout syndrome* pada karyawan PT. Surya Alam Permai, Palembang?”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas kehidupan kerja dengan *burnout syndrome* pada karyawan PT. Surya Alam Permai, Palembang.

D. Batasan Masalah

Pada penelitian Hubungan antara Kualitas Kehidupan Kerja dengan *Burnout syndrome* pada karyawan PT. Surya Alam Permai, Palembang peneliti membatasi masalahnya yaitu hanya tentang kualitas kehidupan kerja dengan *burnout* pada karyawan PT. Surya Alam Permai, Palembang.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai dari penelitian yang dilaksanakan ini adalah:

1. Manfaat Teoritis:

1. Dapat menambah wawasan pengetahuan mengenai kualitas kehidupan kerja dengan *burnout*.
2. Adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pengetahuan terhadap ilmu psikologi, khususnya psikologi industri dan organisasi dalam mengembangkan ilmu dibidang tersebut.

2. Manfaat Praktis:

Diharapkan hasil penelitian ini menjadi masukan dan tambahan informasi yang berguna bagi perusahaan atau organisasi dalam menyikapi kualitas kehidupan kerja dengan *burnout syndrome* pada karyawan di PT. Surya Alam Permai, Palembang. Kemudian dari hasil penelitian ini nantinya dapat diambil langkah-langkah dalam upaya menghindari *burnout syndrome* pada karyawan.