

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Karyawan merupakan orang yang bekerja pada suatu lembaga (kantor, perusahaan, dan sebagainya) dengan mendapatkan gaji (upah) (Kamus besar bahasa Indonesia). Sedangkan menurut Jackson dkk (2010) pegawai merupakan kelompok pemangku kepentingan utama lainnya. Kelompok ini adalah semua pegawai yang memiliki jabatan dalam perusahaan, termasuk CEO dan eksekutif tingkat atas, manajerdan pengawas, pakar dan spesialis administratif, pegawai lini, pegawai paruh waktu, dan sebagainya. Dikarenakan mereka adalah kelompok pemangku kepentingan yang berbeda, mereka juga memiliki berbagai permintaan. Namun, sebagian besar anggota kelompok ini memiliki permintaan yang sama yaitu gaji dan tunjangan, kualitas kehidupan kerja, dan jaminan pekerjaan dari perusahaan.

Perusahaan tanpa karyawan ibarat manusia tanpa darah. Hal itu menggambarkan betapa pentingnya karyawan dalam sebuah perusahaan walaupun banyak pemilik perusahaan yang tidak menyadari hal itu. Tidak sedikit pemilik sebuah perusahaan yang memperlakukan karyawannya dengan tidak manusiawi sehingga berakibat fatal terhadap kelangsungan perusahaan itu sendiri dalam jangka panjang. Paling ideal adalah memperlakukan karyawan seperti layaknya seorang partner yang saling membutuhkan. Sehingga penting bagi seorang pemimpin perusahaan untuk memperhatikan hal paling detail sekalipun dari

seorang karyawan. Seperti halnya tingkat pendidikan yang layak, jaminan kesehatan serta hari tua yang memadai, dll. Disadari atau tidak, secara langsung atau tidak langsung, hal-hal tersebut akan sangat berpengaruh terhadap kualitas kerja (Jackson, 2011).

Bekerja bukan lah hal yang bisa dibilang mudah. Segala sesuatunya tampak saling mendesak dan menuntut untuk segera dipenuhi. Dalam sebuah organisasi, lembaga maupun instansi baik itu di bidang pendidikan ataupun organisasi pemerintahan, peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) mutlak dibutuhkan. SDM dapat mempengaruhi efisiensi dan efektivitas perusahaan, sekaligus merancang dan memproduksi barang dan jasa, mengawasi kualitasnya, memasarkan produk, mengalokasikan SDM yang ada, serta memnentukan tujuan perusahaan (Widyatama, 2003)

Salah satu penyebab menurunnya kinerja SDM, diantaranya saat tuntutan pekerjaan makin meningkat dengan kapasitas kemampuan yang dimiliki sudah mencapai maksimum (kurangnya waktu yang disediakan dan minimnya tenaga kerja untuk menyelesaikan pekerjaan) sedangkan mereka harus mengikuti standar hasil pekerjaan yang sudah ditentukan dalam aturan perusahaan, organisasi, instansi dimana mereka bernaung. Selain itu mereka juga harus menyesuaikan diri dengan harapan pelanggan, konsumen, pemimpin, klien dan lain sebagainya. Individu diminta untuk bisa menghadapi situasi dan kondisi yang penuh dengan tuntutan dan tekanan seperti ini (Maslach, 1997)

Saat seseorang tidak mampu untuk mengatasi tuntutan dan tekanan dari pekerjaannya, individu tersebut akan mengalami tekanan mental dan emosional.

Tekanan tersebut apabila yang dibiarkan secara terus-menerus, maka pada akhirnya akan menimbulkan *burnout* pada individu yang bersangkutan.

Burnout sendiri dapat diartikan kehilangan semangat kerja yang dalam pengertian lebih mendalamnya adalah sebuah kondisi dimana seseorang berada pada ambang jenuh yang sangat tinggi karena situasi di lingkungan kerja (Maslach, 2003). *Burnout* biasanya terjadi pada karyawan *human services*, yaitu orang-orang yang bekerja pada bidang yang berkaitan langsung dengan banyak orang dan melakukan pelayanan kepada masyarakat umum (Ema, 2004). *Burnout* juga dapat terjadi pada pekerja *non human service*. *Burnout* tidak hanya terjadi pada seseorang yang berprofesi sebagai pekerja pemberi pelayanan saja, *burnout* juga banyak ditemukan di berbagai pekerjaan lain yaitu dalam bidang organisasi maupun industri. Hal ini bisa disebabkan adanya tuntutan pekerjaan yang melebihi batas normal dan tidak sesuai dengan kondisi karyawan, jauhnya jarak tempat tinggal dengan kantor tempat bekerja, kurangnya kontrol, jenis kelamin, dan status perkawinan (Maslach, Leiter & Schaufeli, 2001; Hardiyanti, 2013).

Istilah *burnout* seperti nyala api yang pada suatu waktu berkelip dan lalu padam. Hal ini akan berlangsung dalam jangka waktu yang lama. Misalnya, individu yang biasanya senang bekerja sama dan terbuka terhadap kritik-kritik yang bersifat membangun, tetapi sekarang berubah menjadi bermusuhan atau tidak senang bila atasan memberi saran. Kesalahan-kesalahan dalam bekerja mulai muncul dan lama-kelamaan keadaan ini terus berkembang hingga tingkat yang lebih serius. Para karyawan mulai merasa kelelahan sepanjang waktu, dan muncul keluhan-keluhan karena menderita sakit kepala, demam, dan pilek. Juga akan

terlihat adanya rasa percaya diri yang semakin menurun. Sebagian akan timbul suatu reaksi berkurangnya perhatian dalam pelaksanaan kerja dan yang lainnya akan menyebabkan hasil kerja yang memprihatinkan. Kesulitan-kesulitan semakin meningkat terutama dalam hal pengambilan keputusan secara profesional terhadap masalah-masalah yang semakin berkembang (Sutjipto, 2001).

Pines dan Aronson (dalam Ema, 2004) menyatakan bahwa *burnout* adalah suatu bentuk kelelahan emosional yang terjadi pada individu yang disebabkan oleh pekerjaan yang banyak mengandung beban emosional dan biasanya terjadi pada individu yang terlalu peka. *Burnout* terjadi karena adanya stres yang berkepanjangan, salah satunya adalah stres kerja. Stres kerja diakibatkan oleh beberapa faktor yang berhubungan dengan pekerjaan, baik itu dari faktor dukungan sosial dan masa kerja. Persoalan akan timbul bila karyawan yang berada dalam lingkungan kerja atau pekerjaan yang mengandung stres dan tidak dapat diatasi.

Penelitian ini dilakukan di PT.Halotec Indonesia. PT.Halotec Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang Teknologi Informasi yang berfokus pada pengembangan aplikasi berbasis web. Perusahaan ini memberikan layanan dalam sektor-sektor berikut : Machine to maschine (M2M), Business Proccesa Automation, Mobile Aplication. Layanan tersebut diberikan melalui pencarian solusi yang inovatif pada masalah-masalah yang bersifat teknis dengan cara melibatkan pelanggan mulai dari tahap awal, selanjutnya dikembangkan ke dalam bentuk spesifikasi desain dan produk IT yang dibutuhkan.

Berikut kutipan wawancara dengan karyawan administrasi PT. Halotec

Indonesia :

“karyawan disini sih banyakannya ngeluh karena waktu buat nyelesain pekerjaannya itu mepet, jadi kan ngerjainnya buru-buru hasilnya pun pasti kurang maksimal kan. Terus mereka banyakan kerja dalam tim jadi kalau salah satu dari anggotanya ada yang ngulah atau lama ngerjakan pekerjaannya ya jadi bisa ganggu kawan se-tim nya jadi lama pekerjaannya. Ngeluhnya ya capek, bosan, jenuh lah gak siap-siap kan kerjanya jarang ada waktu luang gitu, tapi ada juga sih yang saya liat fine-fine aja gak ada ngeluh pekerjaannya juga, tapi ya dikit lah banyakan yang ngeluh hahaha. (wawancara personal pada 22 januari 2016)

Wawancara dengan *engginer* perusahaan :

“saya udah 8 tahun disini, memang selama waktu itu pasti saya ada jenuhnya. Ya kira-kira kayak malas bekerja gitu karna memang deadline ini yang kadang-kadang ngebuat kita tertekan, belum siap kerjaan yang satu datang lagi yang lain. Gitu-gitu aja terus gak ada siapnya. Pernah saya betul-betul jenuh kali bekerja, jadi kayak sering melamun saya, datang ke kantor pun malas-malasan gak tepat waktu jadinya. Sempat sih ditanyain sama pak Gun dibicarakan masalahnya gitu-gitu aja sih” (wawancara personal pada 18 Maret 2016)

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada beberapa karyawan PT.Halotec Indonesia bahwa karyawan diperusahaan tersebut mengalami beban kerja yang cukup berlebihan dengan kebanyakan mengeluh mengenai *deadline* pekerjaan yang terlalu singkat antara pekerjaan yang satu dengan yang lain, kurangnya waktu luang, serta kurangnya sikap kooperatif antar sesama *team* apabila ada pekerjaan yang mengharuskan bekerja dalam *team*.

Caputo (1991) menyatakan salah satu faktor yang mempengaruhi *burnout* adalah beban kerja yang berlebihan. Menurut Nurmianto (2003) Beban dapat berupa beban fisik maupun beban mental. Beban fisik dapat dilihat dari seberapa

banyak karyawan menggunakan kekuatan fisiknya misalnya menjahit, mengangkut, mengangkat dan mendorong. Sedangkan beban kerja mental dapat dilihat dari seberapa besar aktivitas mental yang dibutuhkan untuk mengingat hal-hal yang diperlukan, konsentrasi, mendeteksi permasalahan, mengatasi kejadian yang tak terduga dan membuat keputusan dengan cepat yang berkaitan dengan pekerjaan dan sejauh mana tingkat keahlian dan prestasi kerja yang dimiliki individu. Sehingga dapat dikatakan bahwa suatu pekerjaan merupakan beban kerja bagi karyawannya jika memiliki beban kerja fisik maupun mental. Beban kerja yang dirasakan oleh seorang pekerja dapat menjadi faktor penekan yang menghasilkan kondisi-kondisi tertentu, sehingga menuntut manusia memberikan energi atau perhatian (konsentrasi) yang lebih yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

Beban kerja yang terlalu berlebihan dapat menimbulkan gangguan atau penyakit akibat bekerja. Beban kerja yang berlebihan dapat menimbulkan kelelahan baik fisik maupun mental akibat reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan dan mudah marah. Robbin (2007) menyatakan bahwa positif negatifnya beban kerja merupakan masalah persepsi. Persepsi didefinisikan sebagai suatu proses dimana individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka.

Persepsi terhadap beban kerja merupakan penilaian individu mengenai sejumlah tuntutan tugas atau kegiatan yang membutuhkan aktivitas mental misalnya untuk mengingat hal-hal yang diperlukan, konsentrasi, mendeteksi

permasalahan, mengatasi kejadian yang tak terduga dan membuat keputusan dengan cepat yang berkaitan dengan pekerjaan dan kekuatan fisik. Setiap pekerja dapat merasakan beban kerja yang berbeda-beda, hal ini berkaitan dengan adanya perbedaan pemahaman, penghayatan, pengalaman serta kemampuan tiap individu terhadap pekerjaannya, tergantung bagaimana penilaian tiap individu mengenai pekerjaannya.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan diatas, maka penulis ingin meneliti mengenai “Hubungan antara Beban Kerja dengan *Burnout* pada Karyawan PT.Halotec Indonesia”

B. Identifikasi Masalah

Masalah yang ingin diungkapkan dalam penelitian ini adalah hubungan beban kerja dengan *burnout* pada karyawan. Setiap karyawan memiliki tuntutan dan tekanan dari pekerjaannya, yang apabila tidak mampu untuk mengatasinya individu tersebut akan mengalami tekanan mental dan emosional. Tekanan tersebut apabila dibiarkan secara terus-menerus, maka pada akhirnya akan menimbulkan *burnout* pada individu yang bersangkutan.

Burnout merupakan sebuah kondisi dimana seseorang berada pada ambang jenuh yang sangat tinggi karena situasi di lingkungan kerja. Pada dasarnya *burnout* dapat terjadi pada semua orang yang bekerja dalam situasi kerja yang penuh dengan tekanan. Akibat dari *burnout* itu sendiri adalah timbulnya rasa bosan, tertekan, sedih, munculnya sikap sinis terhadap orang-orang yang berada dalam lingkup pekerjaan dan adanya perasaan tidak berdaya seperti tidak lagi mampu melakukan tugas-tugas baru yang diberikan padanya. *Burnout* sendiri apabila tidak diperbaiki akan terjadi penurunan kekebalan tubuh, angka kehadiran

kerja yang rendah, terjadinya pergantian kerja dan seringnya beristirahat pada jam kerja

Salah satu faktor yang mempengaruhi *burnout* adalah beban kerja yang berlebihan. Beban kerja merupakan sesuatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas, lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, keterampilan, perilaku dan persepsi dari pekerja. Beban kerja yang berlebihan dapat menimbulkan kelelahan baik fisik maupun mental akibat reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan dan mudah marah. Setiap pekerja dapat merasakan beban kerja yang berbeda-beda, tergantung bagaimana persepsi tiap individu mengenai pekerjaannya. Fenomena yang didapat dari tempat penelitian menyatakan bahwa karyawan di perusahaan tersebut kebanyakan mengeluh mengenai deadline pekerjaan yang terlalu singkat antara pekerjaan yang satu dengan yang lain sehingga membuat pekerjaan menumpuk serta bekerja dalam tim yang apabila ada anggota yang tidak kooperatif.

Melihat fenomena yang terjadi hubungan beban kerja dengan *burnout* yang dialami karyawan adalah mengenai deadline pekerjaan yang terlalu singkat, beban kerja yang menumpuk dan bekerja dalam tim yang mengharuskan mereka untuk kooperatif. Dengan adanya hubungan tersebut peneliti ingin melihat lebih lanjut hubungan beban kerja dengan *burnout* pada karyawan PT. Halotec Indonesia.

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti membatasi masalah beban kerja dengan *burnout* pada karyawan, berusia 25-45 tahun pada karyawan PT. Halotec Indonesia

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini yang ingin diketahui adalah: Apakah ada hubungan beban kerja dengan *burnout*?

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji secara empiris hubungan beban kerja dengan *burnout*.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoretis maupun praktis

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam pengembangan psikologi secara umum dan menambah khasanah pengetahuan dalam bidang Psikologi Industri dan Organisasi, khususnya yang berkaitan dengan persepsi terhadap beban kerja dengan *burnout*, serta dapat digunakan sebagai informasi tambahan atau bahan referensi bagi peneliti selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan acuan atau rujukan untuk mengambil langkah preventif atau penanganan bagi pihak manajemen organisasi, instansi atau lembaga terkait. Serta dapat menambah pengetahuan dan pemahaman bagi karyawan untuk menghadapi setiap beban kerja yang dialami. Disamping itu dapat digunakan sebagai data tentang kondisi dan potensi karyawan bagi perusahaan dan pedoman untuk penelitian selanjutnya.