

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Karyawan menjadi salah satu aset dalam perusahaan yang memiliki tugas untuk menjalankan tugas serta persoalan yang ada di perusahaan. Karyawan yang menjalani banyak persoalan untuk bisa memenuhi kebutuhan pekerjaan dari perusahaan terkadang memiliki beban kerja serta deadline di dalam perusahaan tersebut sehingga menimbulkan rasa kelelahan yang menguras tenaganya (Rizka, 2013).

Suatu beban yang cukup berat ketika berada didalam lingkungan pekerjaan sehingga dapat mempengaruhi kepada kondisi fisik dan psikis individu (Dhania, 2010). Kondisi psikis yang dapat dirasakan individu yakni stress kerja. Ketika individu mengalami stress masalah yang akan muncul yakni merasa bosan dengan pekerjaannya, menjadi individu yang pesimis, berkurangnya konsentrasi, menyebabkan kualitas kerja menjadi menurun, memunculkan rasa ketidakpuasan terhadap kerja, dan timbul keabsenan (Wirati, Wati, & Saraswati, 2020). Kondisi stress inipun didukung oleh survey yang dilakukan oleh PPM Manajemen yang menyatakan bahwa dari hasil survey yang telah dilakukan stress terjadi mulai dari level sedang hingga berat dan dialami sebesar 83% (Kurnia, 2020).

Dengan kata lain, stress kerja dapat muncul dikarenakan adanya sumber stress yang mempengaruhi nya baik dari eksternal maupun internal. Individu yang mengalami stress dikarenakan faktor dari internal biasanya mengalami kecemasan, ketegangan, mudah marah, lebih *sensitive*, komunikasi yang tidak efektif, kebosanan, menurunnya fungsi intelektual, menurunnya daya konsentrasi, lelah mental dan fisik, menurunnya motivasi untuk mengerjakan suatu pekerjaan dan menurunnya rasa percaya diri (Rustiana & Cahyati, 2012).

Individu yang mengalami kelelahan mental pada saat sedang mengalami stress, maka individu telah mengalami stress berkepanjangan yang akan berdampak pada kondisi psikologis lainnya. Rasa kelelahan yang dimaksud dalam hal ini merupakan *burnout*, kondisi dimana individu merasa lelah ataupun jenuh baik secara mental, fisik dan emosional yang intens (Wardhani, 2012). Suatu beban kerja yang berlebih dirasakan oleh individu dapat menciptakan kondisi *burnout* individu yang mengalami burnout disebabkan karena kurang adanya keseimbangan antara hak dan tanggung jawab kerja serta konflik peran yang ada di lingkungan kerja (Rizka, 2013). Didukung dengan penelitian dari Andriani & Murni (2020) bahwa beban kerja yang dirasakan dari 73 tenaga kerja sebesar 93%. Lingkungan kerja yang baik semestinya dapat memberikan rasa nyaman serta membuat kondisi dari individu memiliki motivasi tinggi dalam menjalani suatu pekerjaan.

PT. X merupakan perusahaan yang bergerak dibidang retail dimana banyak barang-barang yang harus di *supply* ke berbagai customer atau cabang-cabang yang ada di daerah-daerah. Para karyawan yang bekerja didalamnya memiliki tugas untuk bisa melaksanakan berbagai langkah-langkah agar pekerjaan dapat berjalan dengan lancar. Namun, pada faktanya para karyawan tersebut menjadi kewalahan apabila didapati banyaknya pekerjaan yang datang kemudian dengan *deadline* yang sangat dekat.

Tuntutan yang dialami karyawan akan membuat dirinya merasa kelelahan, tertekan hingga membuatnya sampai kepikiran. Contohnya pada saat karyawan yang sudah memiliki jobdesk dan *deadline* tersendiri pada dasarnya sudah membuat karyawan merasa tertekan dengan pekerjaannya namun, di lapangan seringkali karyawan menerima job tambahan diluar dari jobdesk yang ia miliki sehingga membuat beban kerja dari karyawan tersebut semakin bertambah dan membuat karyawan menjadi merasa bahwa beban kerja yang dimiliki menjadi tinggi dan mempengaruhi kesehatan mentalnya.

Pada dasarnya kemampuan dari karyawan selalu tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan dari atasannya, sehingga membuat

para karyawan harus memperbaiki dan mengulangi pekerjaan yang sudah dilakukannya. Hal tersebut membuat karyawan merasa tidak dihargai dan kehilangan semangatnya dalam bekerja. Ketika individu sudah kehilangan semangat, maka dirinya akan merasa lelah bahkan sebelum melakukan pekerjaannya, tidak fokus dalam bekerja dan mudah merasa tersinggung dalam pekerjaan. Hal ini termasuk dalam ciri-ciri dari *burnout*.

Suatu kondisi seperti *burnout* yang dialami individu memiliki berbagai permasalahan yang terjadi yakni menimbulkan sakit secara fisik, susah tidur, rasa letih yang kronis, kelelahan emosi, mudah tersinggung, sinisme, suka marah, tertekan, putus asa, merasa gelisah dan sedih, kelelahan mental seperti acuh tidak acuh terhadap lingkungan, sikap yang negatif terhadap orang lain dan merasa dirinya tidak berharga (Robiatul Adawiyah, 2013). Beberapa peneliti lainnya pun menemukan bahwa masalah yang ditimbulkan saat individu mengalami *burnout* mengurangi rasa keterlibatan terhadap suatu pekerjaan, kinerja dalam bekerja berkurang, menjadi kurang bersemangat dalam menjalani pekerjaan, dan kurangnya ketertarikan dalam pekerjaan yang dijalannya (Hardiyanti, 2013).

Menurut Baron dan Greenberg (1995) (dalam Praningrum & Ariyadi (2010) terdapat dua faktor yang mempengaruhi *burnout*, yakni faktor eksternal meliputi lingkungan kerja, kenaikan jabatan, upah, dukungan sosial dari atasan, serta tuntutan pekerjaan. Faktor kedua, yakni faktor internal meliputi usia, jenis kelamin, harga diri, dan kepribadian. Adapun menurut Kreitner dan Kinicki (1992) terdapat dua faktor yang juga mempengaruhi *burnout*. Pertama, faktor eksternal yang meliputi lingkungan kerja yang buruk, kecil kemungkinan mendapatkan promosi, adanya aturan perusahaan yang kaku, gaya kepemimpinan, dan tuntutan pekerjaan. Kedua, faktor internal yang terdiri dari harga diri, jenis kelamin, dan usia (Praningrum & Ariyadi, 2010).

Adapun pandangan lainnya menurut McCormack & Cotter (2013) yakni faktor individu dan sosial demografis; usia atau pengalaman,

kepribadian, *locus of control*, status pernikahan, jenis kelamin, *work-home interference* dan harapan. dan faktor organisasi dan lingkungan; yaitu, beban kerja, *underwork*, jenis pekerjaan, konflik, konflik peran dan ambiguitas peran, kontrol, dukungan sosial, hubungan timbal balik, perbandingan sosial, dan gaya kepemimpinan. Individu yang mengalami *burnout* cenderung tidak memiliki motivasi yang tinggi untuk melakukan pekerjaannya dan sering merasa terlalu berhati-hati. Dalam hal ini dukungan sosial yang rendah menjadi salah satu faktor yang tepat, dikarenakan jika individu mendapatkan dukungan sosial yang tinggi maka individu akan memiliki semangat untuk dapat mengatasi beban kerja yang dimilikinya (Putra & Muttaqin, 2020).

Menurut Sarason (1983) (dalam Putra & Muttaqin, 2020) dukungan sosial merupakan adanya keberadaan, kesediaan, dan kepedulian yang diberikan dari orang-orang yang mencintai dan menghargai diri kita. Adanya dukungan sosial dari orang terdekat dapat membantu individu untuk mengatasi dan menyelesaikan beban pekerjaannya (Putra & Muttaqin, 2020). Dukungan sosial yang diberikan seperti dukungan secara empati, memberikan nasehat, penghargaan, serta dukungan instrumental untuk mendukung individu sehingga dapat mengurangi rasa beban kerja yang berat (Praningrum & Ariyadi, 2010). Jika individu merasa beban kerjanya tidak begitu berat, maka akan mendukung individu dalam menjalankan pekerjaan dan tidak terganggu dalam menyelesaikan pekerjaan mereka.

Individu membutuhkan dukungan sosial yang diberikan dari atasan, rekan kerja maupun keluarga. Didukung dari penelitian yang dilakukan oleh Rita Vandarika (2004) (dalam Praningrum & Ariyadi, 2010) dukungan sosial yang diberikan kepada individu dapat mengurangi *burnout* yang dialami individu. Dukungan sosial seperti bantuan tingkah laku yang membuat individu merasa diperdulikan dan diperhatikan oleh orang yang memiliki hubungan akrab dengan individu (Harnida, 2015).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada 10 karyawan di PT. X pada tanggal 14 September 2021 ditemukan bahwa

mereka mengalami *burnout* karena adanya tekanan yang terus diberikan oleh atasannya, adanya ketidaksesuaian antara kemampuan diri dengan keinginan atasan dalam suatu pekerjaan, deadline yang mepet namun pekerjaan terus bertambah, membuat mereka merasa mudah lelah, hilangnya konsentrasi, tertekan, kepikiran sehingga mengalami tidak tenang saat tidur dan kurang bersemangat dalam melakukan pekerjaannya. Sesuai dengan definisinya bahwa *burnout* merupakan kondisi emosional seseorang yang merasa lelah, secara emosional dan fisik yang diakibatkan dari tuntutan pekerjaan yang terus meningkat (Hardiyanti, 2013).

*Burnout* yang dialami karyawan di pengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Praningrum & Ariyadi (2010) faktor dukungan sosial menjadi potensi dalam mempengaruhi individu mengalami *burnout*, yakni terdapat faktor eksternal meliputi lingkungan kerja, kesempatan promosi, imbalan yang diberikan, dukungan sosial, serta tuntutan pekerjaan. Sedangkan faktor internal meliputi usia, jenis kelamin, harga diri, dan karakteristik kepribadian. Menurut Sarafino (2011) dukungan sosial yakni adanya rasa kenyamanan, perhatian, dan penghargaan yang dirasakan individu dari seseorang atau kelompok (Putra & Muttaqin, 2020). Dukungan sosial yang dirasakan karyawan yang telah dilakukan wawancara, mereka merasa seperti adanya rasa nyaman yang diterima ketika berada disekitar keluarga terdekat ataupun kerabat. Individu merasa bahwa dirinya diterima dengan kesenangan tanpa adanya perasaan dihakimi, ataupun tidak dihargai didalam lingkungan tersebut, hal tersebut membuat individu menjadi lebih bisa memberikan semangat dalam menjalani kegiatan sehari-harinya.

Keaslian penelitian ini berdasarkan pada beberapa penelitian terdahulu yang mempunyai karakteristik yang relatif sama dalam hal tema kajian, meskipun berbeda dalam kriteria subjek, jumlah dan posisi variabel penelitian atau metode analisis yang digunakan, yakni penelitian sebelumnya dilakukan oleh Praningrum & Ariyadi (2010) dengan judul penelitian *burnout* Karyawan di PT Harian Rakyat Bengkulu Pers. Menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja, promosi jabatan, upah/imbalan, dukungan sosial, dan tuntutan pekerjaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *burnout* karyawan pada PT. Harian Rakyat Bengkulu Pers. Hal ini didukung dari hasil determinasi didapati nilai ( $R^2$ ) = 0.765 bahwa pengaruh yang diberikan sebesar 76.5%.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Hardiyanti (2013) dengan judul penelitian *burnout* Ditinjau Dari *Big Five Factors Personality* Pada Karyawan Kantor Pos Pusat Malang. Penelitian ini menggunakan metode non tes dengan skala *burnout* dan skala *Big Five Factors Personality*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan *burnout* yang signifikan ( $F=2,929$ ;  $Sig=0,025<0,05$ ) ditinjau dari *Big Five Factors Personality* pada karyawan Kantor Pos Pusat Malang dengan faktor kepribadian *neuroticism* memiliki mean *burnout* paling tinggi (32,36) dan *agreeableness* yang memiliki mean *burnout* paling rendah (26,07).

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Adawiyah dan Blikololong (2018) dengan judul penelitian Hubungan Antara Dukungan Sosial dan *Burnout* Pada Karyawan Rumah Sakit. Menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil analisis adalah  $r = -0.601$  dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $p < 0.05$ ). Hipotesis yang diajukan diterima artinya terdapat hubungan negatif antara dukungan sosial dan kelelahan kerja pada karyawan rumah sakit di Tangerang.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Listiani (2019) dengan judul penelitian *Burnout* Pada Karyawan PT. AMG Magelang Ditinjau Dari Efikasi Diri dan Dukungan Sosial. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain correlational explanatory dan kuesioner. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara efikasi diri dan dukungan sosial dengan *burnout*. Dilihat dari hasil korelasi efikasi diri dengan *burnout* adalah  $R = -0.92$ ,  $p = 0.26$  ( $p > 0.05$ ). Hasil dari dukungan sosial dengan *burnout* adalah  $R = -0.95$ ,  $p = 0.24$  ( $p > 0.05$ ). Dengan demikian hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa efikasi diri dan dukungan sosial tidak memiliki hubungan dengan *burnout*.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Putra & Muttaqin (2020) dengan judul penelitian Hubungan Antara Dukungan Sosial Dengan *Burnout* Pada Perawat di Rumah Sakit X. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif antara aspek kualitas dukungan sosial dengan burnout ( $r = -0,397$ ;  $p < 0,001$ ) tetapi ditemukan tidak terdapat hubungan antara aspek kuantitas dukungan sosial dengan burnout ( $r = -0,114$ ;  $p < 0,05$ ). Hasil penelitian mengindikasikan bahwa individu dapat mengatasi burnout ketika mampu merasakan kepuasan terhadap dukungan sosial yang diterima bukan terkait jumlah dukungan sosial yang diterima.

Berdasarkan dari realita yang didapatkan dari berbagai subjek mendapatkan adanya fakta-fakta yang menggambarkan mengenai *burnout* dan dukungan sosial serta penelitian dari penelitian sebelumnya. Sesuai dengan teori menurut McCormack & Cotter (2013) diketahui bahwa salah satu faktor dari *burnout* adalah dukungan sosial maka dengan demikian penelitian ini mencoba untuk melakukan penelitian mengenai hubungan sebab akibat yang terjadi dengan kedua variabel tersebut.

## 1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Apakah ada hubungan antara Dukungan Sosial dengan *Burnout* pada karyawan di PT. X?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara Dukungan Sosial dengan *Burnout* pada karyawan di PT. X

## 1.4 Manfaat Penelitian

Kegunaan teoritis dari penelitian ini adalah untuk menambah bahan kajian dalam ilmu psikologi yang berkaitan dengan dukungan sosial yang dirasakan oleh karyawan. Penelitian ini juga bermanfaat

sebagai referensi penelitian berikutnya yang ingin meneliti mengenai dukungan sosial dan *burnout* pada karyawan di PT. X.

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan wawasan ilmu kepada pembaca mengenai dampak negatif dari *burnout*. Sehingga dapat menghindari rasa tidak tenang serta rasa tertekan yang dialami oleh para karyawan dilingkungan pekerjaannya.

