

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Setiap manusia pada dasarnya memiliki kebutuhan seperti makan, minum, bersosialisasi, dan rasa aman. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut manusia melakukan yang namanya bekerja. Banyak jenis pekerjaan yang dilakukan oleh manusia mulai menjadi dokter, guru, polisi, perawat, pekerja sosial termasuk relawan. Pada pekerjaan yang mengfokuskan pelayanan yang lebih sering mengalami lelah fisik dan psikis. Hal ini terjadi karena banyaknya jumlah orang yang dilayani, pekerjaan yang setiap waktu harus siap, dan jam kerja yang melebihi waktu kerja yang biasanya. Semakin berat beban kerja maka akan semakin berat resiko pekerja tersebut terkena stress (Farber, 1991).

Salah satu persoalan yang muncul berkaitan dengan individu di dalam memenuhi tuntutan pekerjaan yang semakin tinggi dan persaingan yang keras di tempat kerja karyawan itu adalah stres. Stres yang dialami individu dalam jangka waktu yang lama dengan intensitas yang tinggi akan mengakibatkan individu mengalami kelelahan, baik fisik, ataupun mental, keadaan seperti itu disebut *Burnout* (Farhati, 1996).

*Burnout* merupakan perubahan sikap dan perilaku dalam bentuk reaksi menarik diri secara psikologis dari pekerjaan, seperti menjaga jarak dari orang lain maupun bersikap sinis dengan mereka, sering terlambat, dan keinginan pindah kerja sangat kuat (Pangastiti dalam Sari, 2015).

Schaufelly (Rahmawati, 2017) mengungkapkan *Burnout* adalah sindrom yang berhubungan dengan pekerjaan yang ditandai dengan tingkat kelelahan yang berlebihan, sinis, dan penurunan efikasi profesional. Kelelahan yang dirasakan tidak hanya fisik tetapi juga mental dan emosional. Freudenberger (Sari, 2014) memberi ilustrasi *Burnout Syndrome* seperti gedung yang terbakar habis yang awalnya berdiri megah dengan berbagai aktifitas didalamnya dan setelah terbakar, gedung hanya tampak kerangka luarnya saja. Ilustrasi ini memberikan gambaran bahwa orang yang mengalami *burnout syndrome* dari luar tampak seperti biasa namun sebenarnya terjadi dalam masalah dalam dirinya.

Hasil wawancara penulis terhadap responden yang berjumlah tiga orang dapat diketahui bahwa subyek pertama berinisial W berjenis kelamin laki-laki, wawancara dilakukan pada tanggal 14 Mei 2018, subyek sudah mulai bekerja pada bulan September 2014 dan menjabat sebagai marketing. Subyek merasakan lelah, stres, jenuh bekerja dan sering mudah marah karena banyak tugas-tugas kredit yang harus diselesaikan, apalagi jika ada tugas tambahan yang diberikan oleh atasan. Subyek juga terkadang harus membantu tugas teman yang lain sehingga pekerjaan subyek menjadi tambah banyak apalagi jika atasan pusat memberi target yang lebih tinggi dan harus dilaksanakan. Subyek ingin berhenti bekerja dan ingin bekerja di tempat yang dikiranya nyaman untuk bekerja.

Wawancara kedua dilakukan pada tanggal 15 Mei 2018, subyek berinisial A berjenis kelamin laki-laki subyek bekerja mulai Oktober 2009

menjabat sebagai marketing, sama seperti subyek pertama subyek merasa sering lelah, bosan dan malas melakukan pekerjaan yang harus dikerjakan apalagi wilayah kerja subyek lebih banyak daripada rekan yang lain. Dan di kantor subyek merasa ada persaingan pekerjaan antara teman yang lain sehingga subyek merasa tidak nyaman dan menambah beban dalam bekerja.

Subyek ke tiga berinisial K berjenis kelamin laki-laki wawancara dilakukan pada tanggal 15 Mei 2018. Subyek mulai bekerja pada bulan Juni 2015 menjabat sebagai marketing. Subyek menjalankan pekerjaannya dengan baik dan tidak merasa terbebani dalam bekerja jika atasan memberi tekanan dan target yang tinggi subyek bisa mengatasinya dengan baik, subyek juga sering dengan senang hati membantu pekerjaan teman yang lain dan keluarga dirumah terutama ibunya sering memberi semangat dan motivasi dalam bekerja sehingga subyek merasa tenang dan nyaman dalam bekerja.

*Burnout* dapat berpengaruh besar terhadap kerugian suatu perusahaan, dimana apabila karyawan mengalami *burnout* maka produktivitas karyawan tersebut menurun dan tidak bisa maksimal yang kemudian berpengaruh terhadap kerugian perusahaan (Christianty, 2006). Akibat yang dapat muncul adalah karyawan berusaha keluar dari perusahaan tersebut dan mencari pekerjaan baru atau karir baru (Rosyid, 1996).

Dierendonck (1998) mengatakan bahwa terjadinya *burnout* pada karyawan mungkin dikarenakan tidak digunakannya lingkungan sosial dalam upaya membantu karyawan untuk mengurangi *burnout*. Manusia sebagai makhluk sosial membutuhkan kehadiran manusia lain untuk berinteraksi. Kehadiran orang lain di dalam kehidupan pribadi seseorang begitu diperlukan. Hal ini terjadi karena seseorang tidak mungkin memenuhi kebutuhan fisik maupun psikologisnya secara sendirian. Individu membutuhkan dukungan sosial baik berasal dari atasan, teman kerja maupun keluarga (Ganster, 1986). Rosyid (1996) mengatakan ketiadaan dukungan sosial atasan terhadap karyawan akan mengakibatkan timbulnya *burnout* pada karyawan.

Sarafino (2006) dukungan sosial mengacu pada kenyamanan, perhatian, penghargaan, atau bantuan yang diberikan orang lain atau kelompok kepada individu. Menurut Sihotang (2004) dukungan sosial tidak nampak tetapi nyata ada dan akan dirasakan oleh seseorang bila memasuki lingkungan kerja. Karyawan yang mempunyai penilaian positif terhadap lingkungan kerja berarti karyawan merasa bahwa lingkungan kerjanya baik, sehingga menimbulkan semangat kerja yang tinggi dan akan menghambat lajunya tingkat *burnout* pada karyawan.

Dalam penelitian yang dilakukan Saputra (2014) melibatkan 70 karyawan menjelaskan bahwa dukungan sosial secara signifikan mempengaruhi *burnout* yang terjadi pada karyawan. Semakin tinggi dukungan sosial yang diterima oleh karyawan maka semakin rendah

*burnout* yang dialami karyawan sebaliknya semakin rendah dukungan sosial yang diterima karyawan semakin tinggi *burnout* yang dialami karyawan. Selanjutnya dikatakan dalam hasil penelitian tersebut dukungan sosial memang sangat penting untuk dapat dirasakan oleh karyawan karena dengan dukungan sosial tersebut membuat karyawan merasa nyaman berada ditempat kerjanya, merasa mendapat bantuan di saat menemui kesulitan dalam pekerjaannya, dan mendapat informasi yang dibutuhkan yang pada akhirnya hal tersebut akan mengurangi terjadinya *burnout* di kalangan karyawan.

Faktor berikutnya yang mempengaruhi *burnout* adalah beban kerja (Spector dalam Swasti, 2017). Beban kerja adalah keseluruhan waktu yang digunakan oleh pegawai dalam melakukan aktivitas atau kegiatan selama jam kerja (Hutten, 1991). Menurut Menpan (Dhanita, 2010) beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Beban pekerjaan dapat didefinisikan sebagai jumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh seorang atau sekelompok orang selama periode waktu tertentu dalam keadaan normal (Septiari, 2015)

Menurut Gibson (Saputro, 2014) setiap orang pernah mengalami beban kerja yang terlalu berat pada sesuatu waktu. Beban kerja berlebihan dipercaya sebagai salah satu sumber yang paling besar menyebabkan stres kerja (Tyas, 2009). Beban kerja yang berlebihan bisa meliputi jam kerja, jumlah individu yang harus dilayani, tanggung jawab yang harus dipikul,

pekerjaan rutin dan bukan rutin, dan pekerjaan administrasi lainnya yang melampaui kapasitas dan kemampuan individu (Pines dalam Prijayanti, 2015). Beban kerja tidak akan menjadi suatu masalah jika masih dalam batas normal. Bahkan beban kerja itu sendiri merupakan kesempatan bagi para karyawan untuk belajar dan dapat berhasil dengan cepat (Hussain, 2011).

Penelitian melibatkan 709 karyawan dilakukan oleh Septiari (2015) menemukan bahwa beban kerja yang dirasakan berat atau terlalu banyak oleh karyawan akan memicu kejenuhan kerja yang dirasakan karyawan atau yang biasa disebut *burnout*. Kejenuhan pada karyawan dapat menurunkan kinerja karyawan itu sendiri dan *burnout* yang dirasakan karyawan salah satunya disebabkan oleh beban pekerjaan yang ditanggung oleh karyawan tersebut. Hasil penelitiannya *burnout* dipicu oleh beban pekerjaan yang melebihi kemampuan karyawan sehingga akan menyebabkan kinerja karyawan tersebut tidak optimal.

Dari penjelasan di atas bahwa *burnout*, beban kerja, dan dukungan sosial merupakan hal yang sangat penting dan perlu diperhatikan. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Dukungan Sosial dan Beban Kerja dengan *Burnout* pada Karyawan”.

## **B. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empirik hubungan antara dukungan sosial dan beban kerja dengan *burnout* pada karyawan.

## **C. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi wawasan dan pengetahuan psikologi, khususnya dalam bidang psikologi industri dan organisasi terkait hubungan dukungan sosial dan beban kerja dengan *burnout* pada karyawan.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Karyawan dan Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat memberi pengetahuan serta informasi mengenai hubungan antara dukungan sosial dan beban kerja dengan *burnout* sehingga karyawan dan perusahaan dapat meminimalisir terjadinya *burnout*.

#### b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dalam mengembangkan penelitian yang sejenis, terutama penelitian yang berkaitan dengan dukungan sosial dan beban kerja dengan *burnout* pada karyawan.