BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagian besar waktu dalam hidup manusia dihabiskan untuk bekerja. Dengan demikian, bekerja menjadi suatu tahap yang penting dalam hidup manusia. Bekerja dapat mempengaruhi diri manusia baik fisik maupun psikisnya. Bekerja merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dalam hidup manusia. Setiap orang dalam posisi dan situasi apapun akan mengalami tekanan dalam bekerja. Hal ini merupakan kenyataan yang tidak dapat dihindari dan menjadi sorotan dalam dunia organisasi. Tekanan yang didapat dari pekerjaan dapat mengarahkan seseorang pada kelelahan bekerja. Kelelahan bekerja yang dimaksud dalam hal ini adalah kecenderungan *burnout*. Kecenderungan *burnout* dapat dialami oleh karyawan yang berasal dari berbagai bidang bila memang mendapat tekanan yang berlebihan dan menguras energi sehingga mengalami frustrasi yang berkelanjutan. Meskipun kecenderungan *burnout* biasanya dialami oleh karyawan dalam bidang human service seperti perawat, guru, konselor, dan petugas kepolisian, kecenderungan *burnout* juga dapat dialami oleh karyawan di luar bidang *human service* seperti karyawan di bidang pemasaran, bila memang mengalami tekanan sehingga mengurangi energi dalam bekerja (Widjaja, dkk., 2016:19).

Menjalani kehidupan yang serba modern ini, yang mana apapun dituntut untuk cepat menjadikan seorang karyawan dapat menampilkan kinerja yang optimal serta tidak begitu terpengaruh oleh hal-hal yang negatif termasuk yakni hal-hal yang dapat menimbulkan stres yang pada akhirnya menimbulkan *burnout*. Karyawan yang dapat menjaga kesehatan mentalnya dan tidak teralu rentan dengan tuntutan kerja yang menimbulkan stres pada akhirnya akan tetap menikmati segala tekanan kerja dengan santai dan tidak stres (Pangastiti dan Kurniantyas, 2014:1).

Tidak demikian dengan sikap karyawan yang mengalami *burnout* atau kelelahan secara fisik maupun mental, *burnout* kini telah menjadi masalah serius di lingkungan kerja. Di berbagai belahan dunia, perusahaan terpaksa harus melakukan perampingan, *outsourcing*, dan restrukturisasi, yang menyebabkan karyawan di berbagai level merasa stres, tidak aman, disalah artikan, tidak berharga, dan sebagainya (Pangastiti dan Kurniantyas, 2014:1).

Hasil survei dari *World Development Report* menyatakan tingkat kemangkiran *karyawan* di Indonesia mencapai 19%. Hal ini menunjukkan bahwa gejala *burnout* sudah menyerang karyawan di Indonesia karena hasil tersebut tergolong tinggi dibandingkan dengan negara berkembang di Asia. Risiko *burnout* dapat dikurangi dengan melakukan hal-hal yang digemari pada waktu luang sehingga menjadi kompensasi stres di tempat kerja. Mengimbangi stres dengan kegiatan-kegiatan yang baik, menyenangkan, dan membuat rileks akan membuat hidup terasa lebih ringan sehingga risiko *burnout* pun akan berkurang (Avionela dan Fauziah, 2018:689).

Tidak ada pekerjaan yang bebas dari stres. Karyawan yang dapat melakukan manajemen stres kerja secara efektif, seperti menerima masalah sebagai tantangan melakukan penyesuaian diri terhadap perubahan di lingkungan kerja, adalah karyawan yang cenderung memiliki kecerdasan emosional (EQ) yang tinggi. Kecerdasan emosional menggambarkan kemampuan karyawan dalam mengendalikan, menggunakan, atau mengekspresikan emosi dengan cara yang dapat menghasilkan sesuatu yang baik. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi dapat mengelola stres dan menemukan cara yang tepat menghadapi stres. Sebaliknya, jika karyawan memiliki kecerdasan emosional rendah, mereka akan sulit menemukan cara menghadapi stres (Hutagalung, 2014:104).

Burnout menggambarkan respon negatif yang dihasilkan oleh tekanan dalam pekerjaan dan menimbulkan sindrom stres psikologis. *Burnout* memiliki tiga dimensi, yaitu *emotional exhaustion, depersonalization (cynicism),* dan *reduced personal accomplishment. Emotional exhaustion*, atau kelelahan emosional, berarti keadaan dimana seseorang kehilangan kontrol akan emosinya. *Depersonalization (cynicism)*, atau depersonalisasi, terjadi ketika seseorang membatasi dirinya dengan lingkungan sekitar, sehingga dalam berinteraksi sikap yang ditampilkan cenderung bersifat negatif agar dirinya terhindar dari kekecewaan. Sedangkan *reduced personal accomplishment*, atau rendahnya penghargaan terhadap diri sendiri, adalah kecenderungan seseorang untuk memberikan penilaian negatif akan hasil

kerjanya. Ketiga dimensi tersebut saling berinteraksi hingga pada akhirnya memunculkan kecenderungan *burnout* dalam diri seseorang.

Dalam mencapai keberhasilan pekerjaan, faktor kecerdasan (IQ) tidak cukup berperanan, sehingga para ahli kemudian beralih ke konsep kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional dianggap lebih penting dibanding kecerdasan kognitif dalam menentukan keberhasilan kerja seseorang. Selain faktor dari dalam diri individu, faktor lingkungan juga penting untuk mengatasi tekanan beban pekerjaan yang tinggi. Faktor lingkungan tersebut bisa berbentuk dukungan sosial yang meliputi penilaian positif, dukungan informasi, dukungan emosi dan dukungan instrumental. Dengan adanya dukungan sosial yang tinggi maka individu dapat lebih baik dalam menyelesaikan tekanan pekerjaan yang berpotensi menimbulkan *burnout* (Arifianti, 2016:99).

Survei menemukan bahwa lebih dari seperempat responden percaya, kurang dari 20% absensi staf benar-benar berkaitan dengan kondisi sakit. Tapi, persentase yang sama berpikir bahwa lebih dari 80% karyawan absen (hanya) karena sakit ringan atau tidak benar-benar sakit, yang mana hal ini bisa mengindikasikan adanya gejala tidak peduli dari karyawan kepada produktivitas perusahaan sebagai bentuk dari gejala *burnout* (Pangastiti dan Kurniantyas, 2014:1).

Riset gap yang melatarbelakangi penelitian ini yaitu adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu yang membahas mengenai komunikasi interpersonal yang antara lain hasil penelitian Fillhumaam, dkk (2019) serta

Meinanda (2018) yang menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kecenderungan *burn out*. Namun hasil penelitian Apriana, dkk (2018) menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal tidak berpengaruh terhadap kecenderungan *burn out*. Sedangkan hasil penelitian Arifianti (2016) serta Wang (2018) menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kecenderungan *burn out*.

Hasil penelitian Avionela dan Fauziah (2018) serta Widjaja, dkk (2016) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kecenderungan *burnout*. Namun hasil penelitian Wang (2018) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap kecenderungan *burnout.* Sedangkan hasil penelitian Arifianti (2018) serta Gong, dkk (2019) menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kecenderungan *burnout.*

Hasil penelitian Fillhumaam (2019) serta Pangastiti dan Kurniantyas (2018) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap kecenderungan *burnout.* Namun hasil penelitian Avionela dan fauziah (2018) menunjukkan bahwa stres kerja tidak berpengaruh terhadap kecenderungan *burnout.* Sedangkan Wang (2018) serta Gong, dkk (2019) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap kecenderungan *burnout.*

Berdasarkan uraian di atas, membuat penulis tertarik untuk meneliti sejauh mana pengaruh komunikasi interpersonal dan kecerdasan emosional terhadap kecenderungan *burnout*, dengan judul "**Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Kecerdasan Emosional dan Stres Kerja terhadap**

Kecenderungan *Burnout* Karyawan Studi pada Karyawan PT. Dasaplast Nusantara".

1.2 Ruang Lingkup

Agar permasalahan tidak menyimpang dari apa yang diharapkan, maka perlu adanya pembatasan masalah yang berguna untuk memudahkan penulis dalam melaksanakan penelitian. Maka penulis membatasi permasalahan yang akan diteliti secara garis besar membahas mengenai komunikasi interpersonal dan kecerdasan emosional terhadap kecenderungan *burnout* karyawan dengan stres kerja sebagai variabel intervening studi pada karyawan PT. Dasaplast Nusantara. Maka dalam penelitian ini peneliti membatasi permasalahan sebagai berikut :

a. Obyek penelitian pada PT. Dasaplast Nusantara.
b. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kecenderungan *burnout* karyawan
c. Variabel independen dalam penelitian ini adalah komunikasi interpersonal, kecerdasan emosional dan stres kerja.
d. Subyek penelitian pada Karyawan PT. Dasaplast Nusantara.
e. Waktu penelitian adalah 3 (tiga) bulan setelah proposal disetujui.

1.3 Perumusan Masalah

Tingginya tekanan dalam bekerja mampu mempengaruhi kecenderungan *burnout* karyawan. Yaitu keadaan dimana karyawan mengalami kelelahan fisik, mental dan emosional yang terjadi, karena stres

yang dialami dalam bekerja di PT. Dasaplast Nusantara karena tingginya target kerja. Beberapa faktor yang mempengaruhi kecenderungan *burn out* karyawan antara lain:

a. Komunikasi interpersonal: komunikasi antar karyawan PT. Dasaplast Nusantara yang kurang aktif karena banyak karyawan yang tidak berteman/berbaur dengan karyawan lainnya di bagian mesin produksi.
b. Kecerdasan emosional: karyawan PT. Dasaplast Nusantara kurang mampu membaca emosi diri dengan tetap sabar saat ada mesin produksi yang rusak.
c. Stres kerja: karyawan PT. Dasaplast Nusantara merasa sulit untuk berkonsentrasi saat pekerjaan produksi plastik kemasan belum selesai.

Berdasarkan uraian di atas pertanyaan penelitian yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

a. Apakah komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kecenderungan *burnout* karyawan PT. Dasaplast Nusantara?
b. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kecenderungan *burnout* karyawan PT. Dasaplast Nusantara?
c. Apakah stress kerja berpengaruh terhadap kecenderungan *burnout* karyawan PT. Dasaplast Nusantara?
d. Apakah komunikasi interpersonal, kecerdasan emosional dan stres kerja berpengaruh terhadap kecenderungan *burnout* karyawan PT. Dasaplast Nusantara?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Menguji pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kecenderungan *burnout* karyawan PT. Dasaplast Nusantara.
b. Menguji pengaruh kecerdasan emosional terhadap kecenderungan *burnout* karyawan PT. Dasaplast Nusantara.
c. Menguji pengaruh stres kerja terhadap kecenderungan *burnout* karyawan PT. Dasaplast Nusantara.
d. Menguji pengaruh komunikasi interpersonal, kecerdasan emosional dan stres kerja terhadap kecenderungan *burnout* karyawan PT. Dasaplast Nusantara?

1.5 Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Memberi informasi kajian teoritis dan menambah pengetahuan di bidang psikologi klinis dan psikologi industri mengenai hubungan antara komunikasi interpersonal, kecerdasan emosional dan stres kerja karyawan terhadap kecenderungan *burnout*.

b. Kegunaan Praktis

Bagi perusahaan dapat mengetahui pentingnya tingkat komunikasi interpersonal karyawan, sehingga dapat meningkatkan komunikasi interpersonal karyawan sebagai salah satu upaya pencegahan stres kerja pada karyawan.