

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dalam teori Maslow dijelaskan jika manusia memiliki lima kebutuhan dasar untuk mempertahankan kehidupannya, yaitu kebutuhan fisiologis, kebutuhan akan rasa aman, kebutuhan akan kasih sayang, kebutuhan akan harga diri dan kebutuhan untuk mengaktualisasikan diri (Sayyidah et al., 2022). Agar dapat memenuhi yang ada dalam dirinya, manusia melakukan yang namanya bekerja. Dari hasil pekerjaan dilakukan akan memperoleh upah guna memenuhi kebutuhan hidupnya. Jika bekerja pada perusahaan maka akan memperoleh hak sebagai karyawan berupa upah. Karyawan adalah individu yang bekerja pada suatu perusahaan dengan menjual jasanya berupa keterampilan fisik atau pikirannya berdasarkan peraturan dan perjanjian perusahaan (Arifudin, 2019). Persaingan antar perusahaan yang semakin tinggi membuat perusahaan dituntut untuk memperbaiki hal-hal yang mampu menjadikannya berkembang (Chandra & Elvinawanty, 2020). Karyawan menjadi elemen paling penting dalam sebuah perusahaan, karena menjadi penentu keberhasilan perusahaan.

Karyawan yang mendapat tekanan dari atasan atau teman sebaya serta beban kerja yang berlebihan dalam jangka waktu yang lama dengan intensitas cukup tinggi dapat mengakibatkan terjadinya *burnout* (Chandra & Elvinawanty, 2020). *Burnout* merupakan suatu perubahan sikap dan perilaku dalam bentuk menarik diri dari pekerjaan sebagai akibat dari kelelahan karena harapan dan tujuan yang tidak sesuai dengan realita yang ada (Pratama et al., 2020). Freudenberger

menyatakan *burnout* merupakan kelelahan yang terjadi karena seseorang bekerja terlalu intens tanpa memperhatikan kebutuhan pribadinya (Alam, 2022). *Burnout* terjadi ketika para karyawan mengalami kelelahan emosional dan depersonalisasi, sehingga berpengaruh terhadap pencapaian personalnya yang semakin menurun dalam bekerja (Puspita & Kusumaputri, 2021). Ketika pimpinan dalam suatu perusahaan maupun organisasi tidak memperhatikan karyawannya yang mengalami stres ringan sampai menengah akibat tuntutan pekerjaan dan beban kerja yang tinggi juga menjadi pemicu munculnya *burnout* (Puspita & Kusumaputri, 2021).

Karyawan yang mengalami *burnout* menjadi kurang berenergi terhadap ketertarikannya pada pekerjaan (Parashakti & Ekhsan, 2022). Mereka menemukan ketidakcocokan terhadap lingkungan kerja, hubungan dengan rekan kerja, serta menilai negatif terhadap saran yang ditunjukkan pada mereka (Rajan & Engelbrecht, 2018). Pada perusahaan dengan karyawan, *burnout* dapat menjadi masalah yang serius lantaran dapat mempengaruhi produktivitas, kualitas, kepuasan kerja dan kinerja karyawan (Yulfanani & Roziana, 2022).

Berdasarkan *polling* yang dilakukan CNN Indonesia (2021) di sosial media bahwa 77,3% pekerja mengaku pernah mengalami *burnout*. Keharusan bersiap 24 jam menjadi penyebab terbanyak (46,7%), diikuti oleh beban kerja yang berlebihan (38,7%) dan *meeting* yang datang silih berganti (14,6%). Penelitian yang dilakukan oleh Purbonani et al., (2014) dengan mengambil populasi operator mesin bagian produksi di PT. Nusantara Building Industries memperoleh hasil 56,3% pekerja *shift* pagi mengalami kelelahan taraf sedang dan

43,8% mengalami kelelahan taraf ringan. Sedangkan pada *shift* malam 53,1% mengalami kelelahan ringan, 43,8% mengalami kelelahan sedang dan 3,1 % mengalami kelelahan berat. Ketika jam kerja di *shift* satu sering dilakukan pengawasan dari pekerja kantor yang membuat pekerja tidak leluasa berkomunikasi dengan rekan kerjanya dan merasa sedikit tertekan karena takut melakukan kesalahan saat sedang bekerja. Sedangkan pada jam kerja *shift* malam tidak ada pengawasan dari pekerja kantor akan tetapi yang mengawasi adalah *foreman*. Hal tersebut membuat pekerja lebih nyaman pada saat bekerja dan tidak merasa tertekan.

Dari hasil observasi pada tanggal 23 dan 24 Oktober 2023 terhadap karyawan operator produksi yang bekerja di PT. Nusantara Building Industries menunjukkan kondisi lingkungan di tempat kerja tergolong kotor, karena penempatannya di luar ruangan mengakibatkan banyak debu, sehingga karyawan bagian operator produksi diwajibkan memakai masker. Selain itu, dengan banyaknya mesin produksi membuat karyawan harus merasakan suasana panas. Kemudian dari segi pemasaran yang dilakukan di dalam negeri hingga tembus ke luar negeri membuat jumlah produksi meningkat, dalam hal ini karyawan dituntut untuk bisa memenuhi target. Akibatnya karyawan menanggung beban kerja yang berat. Beberapa kondisi tersebut yang memungkinkan terjadinya *burnout*.

Selanjutnya observasi pada tanggal 28-31 Oktober 2023 terhadap karyawan wanita yang bekerja pada bagian produksi yang telah menikah mengalami *burnout* yang dipicu konflik peran. Beberapa kali menjumpai anak subjek yang menangis ketika subjek hendak berangkat kerja. Namun subjek tetap

berangkat kerja karena waktu masuk kerja yang begitu pagi. Anak subjek yang menjalankan terapi diantarkan adik subjek lantaran waktu untuk mengantarkan anaknya selalu bertabrakan dengan jam kerja. Dikutip dari media [rakyatcirebon.id](http://rakyatcirebon.id) (2022) ditemukan sebanyak 30.874 total janda di Kabupaten Cirebon menjadi tulang punggung keluarga. 78 diantaranya masih berusia dibawah 15 tahun, namun mayoritas berusia diatas 65 tahun. Jumlah tersebut terkonsentrasi di Kecamatan Babakan dengan 1.248 perempuan kepala keluarga. Kemudian Palimanan dengan 1.094 perempuan kepala keluarga.

Dalam studi pendahuluan yang telah dilakukan peneliti melalui proses wawancara pada tanggal 5 November 2023 dengan karyawan perempuan berusia 30 tahun yang berstatus sudah menikah, menyatakan jika N bekerja sebagai operator produksi disalah satu perusahaan selama tiga tahun. Awal masuk bekerja N mengaku cukup berat, karena tugas yang dikerjakan merupakan hal pertama bagi N. Aturan di tempat kerja N cukup ketat, ditambah jam masuk kerja sangat pagi. Sementara jarak rumah N dengan tempat kerjanya kisaran 30 menit. Beberapa kali N pernah dipindah di gudang yang berbeda dengan pergantian mandor yang berbeda pula. N mengaku kerap mendapatkan mandor yang cenderung pilih kasih. Beberapa kali N mendapatkan kata-kata yang tidak menyenangkan dari mandornya lantaran ia kerap meminta bahan baku untuk produksi, sementara ketika N meminta, mandornya hanya memberi sedikit. Pekerjaan N berbentuk kerja tim, namun rekan kerja N tidak mendukung. N yang mendapat bagian produksi *finishing* kerap ditegur mandornya karena barang produksi dari rekan kerja N banyak yang *reject*. sementara rekan N tidak mau

introspeksi diri, justru cenderung menyalahkan N. N juga kerap mengeluh dengan sikap rekannya yang mendiamkannya, N bahkan menangis ketika memikirkan perlakuan rekan kerjanya. N mengaku jika fisiknya sangat lelah karena kerap tidak ada hari libur dalam satu minggu bekerja, sementara N juga butuh waktu bersama anaknya yang masih balita. Jika anak N sakit, N memilih tidak masuk kerja. Semakin hari N semakin berat menjalani pekerjaannya.

Wawancara kedua pada tanggal 12 November 2023 dengan karyawan perempuan berusia 23 tahun yang berstatus sudah menikah. F bekerja sebagai karyawan operator produksi di salah satu perusahaan selama dua tahun. F mengatakan jika beban kerja yang dialaminya menguras energi. F mengaku mengalami kelelahan baik secara fisik maupun emosi. Kelelahan fisik yang dialami F dari segi tugas yang dikerjakannya tidak pada satu tempat, alhasil F kerap bolak-balik untuk menyelesaikan beberapa tugasnya. F akan berdiri berjam-jam karena tugas yang dikerjakan F hanya bisa dilakukan dengan posisi berdiri. Jika F telah menyelesaikan pekerjaannya sebelum jam pulan kerja, F akan mengerjakan pekerjaan yang sebenarnya bukan tugasnya. Sementara kelelahan emosi F dari segi rekan kerjanya yang kerap berselisih dengan F yang dipicu persaingan di tempat kerja. Beberapa kali F mendapat komplainan dari pekerja kantor lantaran hasil pekerjaan F kurang sesuai yang diharapkan atasan. F memutuskan untuk keluar dari pekerjaannya ketika kondisinya sedang hamil muda. Alasan utama F keluar karena kandungan F lemah lantaran kerap digunakan untuk aktivitas berat yang membuatnya sempat mengalami flek pada kehamilannya. Dari dokter F diminta untuk tidak melakukan pekerjaan berat dan istirahat total

selama dua minggu. Sementara tempat kerja F hanya memberi izin paling lama dua hari. Suami F pun meminta F untuk keluar dari pekerjaan.

Wawancara terakhir pada 9 Juni 2024 dengan karyawan perempuan berusia 26 tahun yang berstatus sudah menikah. I bekerja di bagian operator produksi selama tiga setengah tahun. I mengatakan jika beban kerja yang dialaminya membuatnya merasa lelah baik secara fisik dan pikirannya. I mengaku sering mendapatkan tekanan dari mandornya berupa tuntutan kerja cepat dengan kualitas barang produksi bagus dan jumlah yang banyak. I cukup kesulitan memenuhi standar yang diberikan mandornya ketika barang yang diproduksi merupakan jenis baru. I akan terpaksa memilih lembur lantaran semua rekan kerjanya yang lembur. Dari pengakuan I jika mandornya mengabaikannya dan cenderung pilih kasih dengan karyawan. Pada pekerjaan I terdapat tiga *shift*, yaitu *shift* pagi, siang dan malam. I mengaku jika paling berat ketika mendapat jadwal *shift* malam, karena tubuh yang seharusnya digunakan untuk beristirahat justru untuk bekerja. Belum lagi jarak rumah I dengan tempat kerjanya terbilang jauh. Tugas yang berat dan menekan membuat I memutuskan untuk keluar dari pekerjaannya karena I sedang hamil muda. I takut terjadi sesuatu yang buruk dengan kandungannya jika I memaksa bekerja. Bagi I kesehatan kandungannya menjadi prioritas. Suami I turut mendukung I keluar dari pekerjaannya.

Dari hasil studi pendahuluan di atas menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap kesehatan fisik, psikis dan emosi pada karyawan. Karyawan akan mudah mengalami kelelahan fisik, psikis dan emosi jika beban kerja dialaminya berlebihan, yang mengarah pada kondisi *burnout*. Terjadinya benturan

tugas atau pekerjaan ketika individu memiliki lebih dari satu peran berakibat pada kinerja karyawan yang kurang maksimal, hal ini juga membuat karyawan rentan mengalami *burnout*.

Beban kerja menjadi salah satu faktor yang menyebabkan *burnout* pada karyawan (Lee & Ashforth, 1996). Beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang harus secepatnya diselesaikan oleh pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu (Fadilasari & Selviana, 2023). Ada dua jenis beban kerja yaitu: beban kerja kuantitatif berupa jumlah pekerjaan yang berlebihan dan beban kerja kualitatif yaitu tingkat kesulitan pekerjaan yang harus ditangani (Assa, 2022). Beban kerja yang berlebihan dapat meliputi jam kerja, tanggung jawab yang harus dipikul, rutinitas pekerjaan yang harus diselesaikan dan pekerjaan lain yang melebihi kemampuan individu atau karyawan (Nisrena & Prastika, 2022).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Permana (2023). dengan judul “Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik dan Beban Kerja Terhadap *Burnout* (Penelitian pada Karyawan Produksi Perusahaan Garmen CV Rhamli Kota Tasikmalaya)” diketahui ada hubungan positif beban kerja terhadap *burnout* pada karyawan bagian produksi. Semakin tinggi beban kerja maka akan semakin tinggi *burnout* pada karyawan bagian produksi, sebaliknya semakin rendah beban kerja maka semakin rendah pula *burnout* pada karyawan bagian produksi. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Irfan (2022) dengan judul “*Measurement of Mental Workload and Fatigue of Production Operator*” menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara beban kerja dan *burnout* pada karyawan operator produksi. Semakin tinggi beban kerja akan semakin tinggi *burnout* pada karyawan operator

produksi, sebaliknya semakin rendah beban kerja maka semakin rendah pula *burnout* pada karyawan operator produksi.

Faktor lain yang menyebabkan *burnout* adalah konflik peran (Maslach et al., 2001). Konflik peran merupakan keadaan dimana seorang individu atau karyawan menghadapi ketidaksesuaian antara pekerjaan yang dia harapkan dengan yang dia jalankan, ketika berbagai permintaan pekerjaan saling bertentangan atau ketika individu diharapkan untuk melakukan pekerjaan lebih dari kemampuannya (Syamsu et al., 2019). Konflik peran digambarkan sebagai konflik yang muncul akibat adanya tekanan-tekanan yang berasal dari pekerjaan dan keluarga (Alam, 2022). Konflik peran adalah kebingungan yang diakibatkan karena dua atau lebih tekanan di tempat kerja secara bersamaan, di mana pemenuhan satu peran membuat pemenuhan peran lain lebih sulit (Sagita, 2023).

Selanjutnya penelitian dari Zhou et al., (2014) dengan judul “*The Mediating Role of Job Burnout in the Relationship between Role Conflict and Job Performance: An Empirical Research of Hotel Frontline Service Employees in China.*” Hasil menunjukkan bahwa konflik peran berpengaruh positif terhadap *burnout*. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Choirunnisak & Kurniawan, (2020) berjudul “Mediasi Burnout pada Pengaruh Ambiguitas dan Konflik Terhadap Komitmen Pegawai Manufaktur di Bantul.” Hasil penelitian menunjukkan jika konflik peran berpengaruh positif terhadap *burnout*.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Hubungan antara Beban Kerja dan Konflik Peran dengan *Burnout* pada Karyawan Operator Produksi.”

## **B. Tujuan**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini untuk mengetahui secara empiris hubungan antara beban kerja dan konflik peran terhadap *burnout* pada karyawan operator produksi.

## **C. Manfaat**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat secara teoritis maupun secara praktik kepada berbagai pihak. Adapun manfaat dijabarkan sebagai berikut:

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan psikologi serta kontribusi bagi pengembangan ilmu khususnya dalam bidang psikologi industri yang berkaitan dengan hubungan beban kerja dan konflik peran terhadap *burnout* pada karyawan operator produksi.

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi karyawan**

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan informasi dan pengetahuan untuk mengembangkan diri tentang *burnout* yang berkaitan dengan beban kerja dan konflik peran di tempat kerja.

#### **b. Bagi perusahaan**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah masukan berupa data mengenai hubungan beban kerja dan konflik peran terhadap *burnout* pada karyawan operator produksi sehingga dapat digunakan sebagai acuan untuk membuat kebijakan.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan referensi berkaitan dengan hubungan beban kerja dan konflik peran terhadap *burnout* pada karyawan operator produksi.

